

# 05

# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

## STRATÉGIES D'ÉCRITURE DANS LA FORMATION SPÉCIFIQUE

Le présent matériel est rédigé conformément aux rectifications orthographiques.



CENTRE COLLÉGIAL DE DÉVELOPPEMENT  
DE MATÉRIEL DIDACTIQUE

[www.ccdmd.qc.ca/fr](http://www.ccdmd.qc.ca/fr)

# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

<b>GÉNÉRALITÉS</b> .....	<b>2</b>
<b>1 DÉFINITION</b>	
<b>2 CONTEXTE DE RÉDACTION</b>	
<b>3 PROGRAMMES CONCERNÉS</b>	
<b>4 EXEMPLES</b>	
<b>DÉFIS ET STRATÉGIES</b> .....	<b>5</b>
<b>1 DÉFI</b>	
<b>Transmettre un message clair, tout en se conformant au cadre formel de la lettre professionnelle</b>	
<b>STRATÉGIES</b>	
■ Concentrer le message autour d'un seul acte administratif	
■ Respecter le modèle standard de la lettre professionnelle	
■ Porter une attention spéciale aux indications de temps	
<b>2 DÉFI</b>	
<b>Formuler fermement et poliment une demande afin d'inciter le ou la destinataire à y répondre favorablement</b>	
<b>STRATÉGIES</b>	
■ Établir un contact personnalisé en respectant les usages	
■ Inciter poliment le ou la destinataire à adopter le comportement souhaité	
<b>GRILLE DE RÉVISION</b> .....	<b>16</b>
<b>ACTIVITÉS</b> .....	<b>17</b>
■ Respecter le modèle standard de la lettre professionnelle	
■ Concentrer le message autour d'un seul acte administratif	
■ Porter une attention spéciale aux indications de temps	
■ Établir un contact personnalisé en respectant les usages	
■ Inciter poliment le ou la destinataire à adopter le comportement souhaité	
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>30</b>
<b>GÉNÉRIQUE</b> .....	<b>31</b>

- Le pictogramme **G, p. 00** renvoie à une capsule *Grammaire*.

- Les mots soulignés en pointillé comportent des hyperliens vers des pages du présent document, ou vers des documents du CCDMD ou de l'OQLF (Office québécois de la langue française).



# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

DÉFIS  
ET STRATÉGIES

GRILLE  
DE RÉVISION

ACTIVITÉS

## 1 DÉFINITION

L'expression « lettre professionnelle » désigne les **communications que des entreprises, des organismes ou des individus adressent à des destinataires dans un cadre formel et conventionnel**. Le rédacteur ou la rédactrice accomplit une action (ex. : offrir, demander, porter plainte, convoquer) dans un but notamment promotionnel, commercial ou juridique. Une telle action est désignée dans le présent fascicule sous le terme d'**acte administratif** \*.

Traditionnellement, la lettre professionnelle se transmet sur papier, mais on la trouve de plus en plus sous forme de courriel. Quel que soit son format, elle est soumise à des normes de présentation strictes.

## 2 CONTEXTE DE RÉDACTION

Les contextes de communication où l'on recourt à la lettre professionnelle sont multiples.

Il peut s'agir, par exemple :

- d'une demande d'emploi (ou « lettre de motivation ») jointe à un curriculum vitæ;
- d'une recommandation qu'un supérieur ou une supérieure hiérarchique rédige pour un membre du personnel;
- d'une offre de service qu'une entreprise destine à des clients potentiels;
- de l'accusé de réception d'une commande;
- d'une plainte au sujet d'un produit ou d'un service;
- d'un recouvrement de créance;
- d'une mise en demeure à l'intention d'un débiteur ou d'une débitrice;
- d'une demande d'information au sujet d'un produit, d'un tarif, etc.;
- d'un congédiement.

## 3 PROGRAMMES CONCERNÉS

La lettre professionnelle est d'usage courant dans les programmes de Bureautique ainsi que de Comptabilité et gestion, mais également dans des programmes susceptibles de mener à des postes d'administration ou de gestion (Techniques juridiques, Génie industriel, etc.). De plus, comme ce genre inclut la lettre de demande d'emploi qui accompagne un curriculum vitæ, toute personne intégrant le monde du travail est susceptible d'en faire usage au moins une fois au cours de sa carrière.

## 4 EXEMPLES

Outre les exemples présentés dans ce fascicule, on peut consulter des lettres tirées de divers contextes dans *Le français au bureau* et *Correspondance d'affaires*. On trouvera également plusieurs exemples téléchargeables dans la version en ligne du *Français au bureau*, à l'adresse suivante : [www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/documents/fab/fab.php](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/documents/fab/fab.php).

### Note

Tous les exemples renvoient à des situations et à des personnages fictifs. Les noms des personnes et des organismes ont été sélectionnés de manière aléatoire, et toutes les adresses se rapportent à des lieux imaginaires.

\* Pour plus de précisions, voir *De la lettre à la page Web. Savoir communiquer avec le grand public* (p. 88-91).



# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

DÉFIS  
ET STRATÉGIES

GRILLE  
DE RÉVISION

ACTIVITÉS

Voici une lettre de demande d'emploi qu'un diplômé en philosophie adresse à la coordonnatrice des ressources humaines d'un cégep\*.

## EXEMPLE

Québec, le 9 mai 2011

Madame Paola Constantin  
Coordonnatrice des ressources humaines  
Cégep Marc-Aurèle-Fortin  
1000, rue de la Lumière  
Baie-Saint-Paul (Québec) G8X 9L1

### Objet : Demande d'emploi

Madame,

Permettez-moi de vous soumettre ma candidature à titre d'enseignant de philosophie dans votre établissement. Titulaire d'une maîtrise à l'Université de Québec avec l'option Enseignement au collégial, je souhaite consacrer ma carrière à la formation des jeunes et à la transmission des connaissances.

Enseigner est un objectif que je poursuis depuis que j'ai commencé mes études de philosophie : c'est pour me préparer adéquatement au contexte de l'enseignement collégial que je me suis efforcé, pendant toute ma formation, de me doter d'une solide culture générale et de réfléchir aux applications pratiques des concepts étudiés dans le monde contemporain. Ainsi, mon mémoire de maîtrise, qui traite de l'éthique dans l'alimentation de l'Antiquité à nos jours, m'a permis d'explorer de manière approfondie le contenu du cours Éthique et politique, tout en me familiarisant avec la pensée de grands auteurs classiques et modernes.

Lors de mon stage, j'ai eu l'occasion de vérifier mes aptitudes pour l'enseignement en animant un débat sur l'éthique environnementale et en supervisant des ateliers de rédaction. J'ai par ailleurs reçu un entraînement préalable pendant ma maîtrise, puisque j'ai travaillé comme auxiliaire d'enseignement et correcteur pour le professeur Paul-Émile Garneau, dont la compétence et le savoir-faire m'ont servi de modèles.

Je serais heureux de mettre ma passion de la philosophie, mon empathie et mes qualités d'écoute au service des élèves afin de les amener à développer les compétences qui leur permettront d'aborder de manière éclairée les grands enjeux de la société. Aussi, je me tiens à votre entière disposition pour une éventuelle entrevue.

Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes sentiments distingués.

*Simon Beauregard*  
Simon Beauregard  
1355, avenue Saint-Damase  
Québec (Québec) H1B 6T9  
481 870-1134

\* Comme la plupart des exemples de ce fascicule, cette lettre applique le modèle « à un alignement non justifié », c'est-à-dire, ici, que le texte est entièrement aligné à gauche. Pour voir d'autres gabarits, consultez *Le français au bureau* (6<sup>e</sup> édition).



# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

DÉFIS  
ET STRATÉGIES

GRILLE  
DE RÉVISION

ACTIVITÉS

Voici le courriel de convocation que l'auteur de la lettre de la [page 3](#) a reçu quelques jours plus tard.

## EXEMPLE

**De :** claudesioui@cegepmafortin.qc.ca  
**Objet :** Convocation à une entrevue - Concours 2011-A345  
**Date :** 19 mai 2011 10:12:57 HAE  
**À :** sbeauregard@courrier.com

Monsieur,

En réponse à la candidature que vous nous avez fait parvenir la semaine dernière, Mme Paola Constantin, coordonnatrice des ressources humaines, ainsi que Mme Anne-Marie Gonzales, responsable de la coordination du Département de philosophie, souhaitent vous rencontrer à l'occasion d'une entrevue.

La rencontre aura lieu le vendredi 13 juin à 14 h au Service des ressources humaines du Cégep Marc-Aurèle Fortin (local Z-234). Je vous prierais de contacter Mme Marie Rosenberg pour prendre rendez-vous, au 481 355-3555, poste 56.

À votre arrivée, vous devrez passer un test de français écrit. Lors de l'entrevue, dans le cadre d'une simulation de cours, vous serez invité à formuler une consigne sur un débat au sujet du mariage homosexuel.

Veillez recevoir nos salutations distinguées.

Claude Sioui  
Agent de bureau  
Pour : Paola Constantin  
Coordonnatrice des ressources humaines  
Cégep Marc-Aurèle-Fortin  
1000, rue de la Lumière  
Baie-Saint-Paul (Québec) G8X 9L1



# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

**DÉFIS  
ET STRATÉGIES**

GRILLE  
DE RÉVISION

ACTIVITÉS

## **1 DÉFI**

La lettre professionnelle établit une relation formelle entre des interlocuteurs. Pour créer ce contact par écrit et atteindre l'objectif poursuivi, il est important que le message soit **aisé à comprendre**. Ce dernier aura donc **un seul objet**, comme une offre de service ou l'accusé de réception d'une commande, et s'étendra rarement sur plus de deux pages.

Par ailleurs, l'image que la lettre professionnelle projette d'une entreprise ou d'un individu détermine très souvent l'opinion que s'en font les destinataires. Une relation professionnelle s'établit en principe selon des critères de **fiabilité**, de **crédibilité** et de **compétence**; une communication visant à entretenir une telle relation doit rassurer les destinataires à cet égard. Ainsi, pour créer une impression de rigueur et susciter la confiance, le rédacteur ou la rédactrice doit se conformer à des **conventions strictes**, notamment sur le plan de la présentation matérielle.

DÉFI

**Transmettre un message clair, tout en se conformant au cadre formel de la lettre professionnelle**

## **💡 STRATÉGIES**

Les stratégies de cette section sont illustrées à la page suivante; l'exemple proposé est une lettre signalant un compte en souffrance. Référez-vous également aux exemples de la section « Généralités » (pages 3 et 4), dans lesquels toutes les conventions relatives au gabarit et à l'organisation du contenu ont été strictement observées.

# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

DÉFIS  
ET STRATÉGIES

GRILLE  
DE RÉVISION

ACTIVITÉS

## EXEMPLE

### Pièces d'auto G.B. inc.

Rivière-du-Loup, le 7 février 2011

Monsieur Gilles Préfontaine  
Responsable des comptes fournisseurs  
Atelier de mécanique Bertrand et fille  
1001, rue Dallaire  
Rivière-du-Loup (Québec) H1R 1E5

V/Réf. : EI-QCP 1997/D

#### Objet : Signalement d'un compte en souffrance

Monsieur,

La présente est pour vous aviser que vous avez un solde impayé de 50 000 \$.  
Le remboursement n'a pas été effectué à la date d'échéance.  
Vous trouverez ci-joint une copie de la facture n° 15268.

Nous vous demandons de bien vouloir acquitter la somme due dans les plus brefs délais. Si nous ne recevons pas la somme prochainement, nous serons contraints d'engager les procédures nécessaires afin de recouvrer notre créance.

Si vous nous avez déjà envoyé le règlement de votre facture, nous vous en remercions à l'avance. N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous avez des questions.

Recevez, Monsieur, nos salutations distinguées.

*Anne Lacombe*

Anne Lacombe  
Responsable des comptes clients  
Pièces d'auto G.B. inc.  
788, rue Potvin  
Rivière-du-Loup (Québec) H4R 2K9

p. j. Photocopie de la facture

#### Cadre supérieur de la lettre

- Identité de l'expéditeur (dans ce cas, mention de l'entreprise : Pièces d'auto G.B. inc.)
- Lieu et date
- Vedette (identité et adresse du destinataire)
- Numéro de référence s'il y a lieu (dans ce cas, un numéro de dossier)
- Objet (c'est-à-dire la phrase nominale en gras qui résume l'acte administratif)

#### Corps de la lettre

- Appel (Monsieur)
- Corps du texte Il s'agit de la partie entièrement consacrée à l'acte administratif (signaler un compte en souffrance)
  - Mise en situation, 1<sup>er</sup> paragraphe (aviser du solde impayé)
  - Message principal, 2<sup>e</sup> paragraphe (réclamer le remboursement)
  - Conclusion, 3<sup>e</sup> paragraphe (offrir une assistance)
- Salutation (Recevez, Monsieur, ...)
- Signature

#### Cadre inférieur de la lettre

- Identité et coordonnées de la personne signataire de la lettre (ici, la personne qui écrit au nom de Pièces d'auto G.B. inc.)
- Compléments à la lettre s'il y a lieu (dans ce cas, indication d'une pièce jointe)





## CONCENTREZ LE MESSAGE AUTOUR D'UN SEUL ACTE ADMINISTRATIF

Toute lettre à vocation professionnelle traite d'un **thème**; ce peut être, par exemple, un compte en souffrance, un service destiné à des clients potentiels ou une entrevue. L'acte administratif (c'est-à-dire l'**action** accomplie par le rédacteur ou la rédactrice de la lettre), découle de ce thème. Il se traduit par un verbe : ainsi, on *signale* un compte en souffrance, on *offre* un service à des clients, on *convoque* une personne à une entrevue. Une lettre efficace traite d'un seul thème et correspond à un seul acte administratif.

- **Avant de commencer la rédaction, fixez le thème de la lettre et l'acte administratif**  
Vous vous doterez ainsi d'un point de repère pour concentrer votre message sur un seul thème et un acte unique.
- **Formulez l'objet de la lettre**  
L'objet annonce l'acte administratif et le thème de la lettre. Il tient en une phrase nominale. Pour formuler cette phrase, remplacez le verbe correspondant à l'acte administratif par un nom **G, p. 9**. Très souvent, il s'agit de mots de la même famille.

EXEMPLE :

**Offrir** un service → Objet : **Offre** de service

**Signaler** un compte en souffrance → Objet : **Signalement** d'un compte en souffrance

**Convoquer** (une personne) à une entrevue → Objet : **Convocation** à une entrevue



## RESPECTEZ LE MODÈLE STANDARD

Que la lettre émane d'une entreprise, d'un organisme ou d'un particulier, la personne à qui elle s'adresse s'attend à ce qu'elle respecte des conventions. Comme rédacteur ou rédactrice, vous avez donc tout intérêt à suivre le modèle traditionnel de la correspondance officielle, qui comporte les trois parties suivantes.

- **Le cadre supérieur de la lettre** comprend :
  - s'il y a lieu, l'identité de l'entreprise ou de l'organisme expéditeur, souvent sous forme de logo imprimé sur le papier à lettres;
  - le lieu et la date;
  - la vedette, c'est-à-dire le nom et les coordonnées de votre destinataire;
  - l'objet de la lettre.

### Remarque

Dans un courriel, le cadre supérieur de la lettre est formaté automatiquement par le serveur. Il comporte l'adresse courriel de l'expéditeur, l'objet, la date, l'heure et l'adresse courriel de la ou du destinataire (*voir l'exemple de la page 4*).

(Suite à la page suivante)



# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

**DÉFIS  
ET STRATÉGIES**

GRILLE  
DE RÉVISION

ACTIVITÉS

- **Le corps de la lettre** présente:
  - l'appel, c'est-à-dire le terme de civilité par lequel vous désignez votre destinataire;
  - le texte comme tel, qui se concentre sur un seul acte administratif; on doit y distinguer une mise en situation, un message principal et une conclusion;
  - la formule de salutation;
  - la signature.
- **Le cadre inférieur de la lettre** comporte:
  - le nom de la personne signataire en caractères d'imprimerie, ainsi que ses coordonnées si ces dernières ne sont pas imprimées sur le papier à lettres;
  - s'il y a lieu, les compléments de la lettre (pièces jointes, copies conformes).



## PORTEZ UNE ATTENTION SPÉCIALE AUX INDICATIONS DE TEMPS

Afin que la démarche que vous effectuez soit claire pour votre destinataire, veillez à situer l'acte administratif dans le temps avec exactitude.

- **Dans le cadre supérieur de la lettre, indiquez correctement la date d'envoi**

La date du cadre supérieur doit comprendre :

- le déterminant *le*;
- le chiffre correspondant au jour;
- le mois;
- l'année.

La date peut être précédée du nom de la ville d'où la lettre est expédiée; en principe, le jour de la semaine n'est pas précisé (ex. : *Rivière-du-Loup, le 7 février 2011*; et non : *Rivière-du-Loup, le mercredi 7 février 2011*).

### Remarque

Dans un courriel, la date d'envoi est généralement indiquée automatiquement; il n'est donc pas nécessaire de l'indiquer de nouveau à l'intérieur du message.

- **Dans le corps de la lettre, donnez des indications de temps précises**

Utilisez des indications de temps qui permettent de situer les événements avec exactitude, sans nécessiter de précision supplémentaire. En d'autres termes, les marqueurs temporels plus vagues qui pourraient être interprétés de diverses manières (ex. : *vendredi prochain, maintenant, plus tard, demain*).

**PLUTÔT QUE :**

**D'emblée**, vous devrez passer un test de français écrit. **Plus tard**, dans le cadre d'une simulation de cours, vous serez invité à formuler une consigne sur un débat au sujet du mariage homosexuel.

**ON ÉCRIRA :**

**À votre arrivée**, vous devrez passer un test de français écrit. **Lors de l'entrevue**, dans le cadre d'une simulation de cours, vous serez invité à formuler une consigne sur un débat au sujet du mariage homosexuel.

# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

DÉFIS  
ET STRATÉGIES

GRILLE  
DE RÉVISION

ACTIVITÉS

## GRAMMAIRE

### Les familles de mots

L'objet d'une lettre tient en une phrase nominale, qui permet au destinataire de prendre connaissance de son contenu en un coup d'œil. Pour formuler cette phrase, on remplace le verbe correspondant à l'acte administratif (*offrir, signaler, convoquer...*) par un nom (*offre, signalement, convocation...*). Sauriez-vous trouver les noms correspondant aux verbes ci-dessous ?

**A** Avertir **B** Accepter **C** Contester **D** Licencier

Un dictionnaire de langue, comme *Le petit Robert*, offre des indices pour trouver les mots d'une même famille. Le prisme *Dictionnaires* du logiciel *Antidote* offre également une fonction permettant de trouver les mots d'une même famille :

Recherche		Historique	
Dictionnaires		Famille de convoquer (v.) (5)	Cat.
Définitions	2	convocable	adj.
Locutions	1	convocateur	adj.
Synonymes	14	convocateur	n.
Antonymes	3	convocation	n. f.
Cooccurrences	192	convoquer	v.
Conjugaison	53		
Famille	5		
Analogies	12		

Si vous avez de la difficulté à formuler le nom exprimant la même action que chacun des quatre verbes énumérés plus haut, faites l'exercice suivant, en recourant à un dictionnaire au besoin :

[www.ccdmd.qc.ca/media/deriv\\_25Vocabulaire.pdf](http://www.ccdmd.qc.ca/media/deriv_25Vocabulaire.pdf)

RÉPONSE Les noms correspondant aux quatre verbes ci-dessus sont : **A** avertissement **B** acceptation **C** contestation **D** licenciement.

# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

**DÉFIS  
ET STRATÉGIES**

GRILLE  
DE RÉVISION

ACTIVITÉS

## 2 DÉFI

L'objectif principal de la lettre professionnelle est de **faire en sorte que le ou la destinataire réagisse positivement** à l'acte administratif. Par exemple, quand on offre un service, c'est dans l'espoir qu'il soit accepté; quand on formule une plainte, c'est minimalement pour recevoir des excuses; quand on signale un compte en souffrance, c'est pour que la dette soit réglée. En bref, on écrit une lettre professionnelle pour engager une personne à satisfaire une demande.

Tout l'art de la lettre consiste à établir un contact personnalisé dans un style formel et à formuler sa demande fermement tout en faisant preuve de courtoisie. Inciter quelqu'un à accomplir une action ou à adopter une attitude particulière exige en effet du tact et de l'élégance.

DÉFI

**Formuler fermement et poliment une demande afin d'inciter votre destinataire à y répondre favorablement**

## 💡 STRATÉGIES

Les stratégies qui suivent sont illustrées en page 15 à l'aide d'une lettre rédigée pour adresser une plainte à un fournisseur; elles renvoient également aux deux exemples proposés aux pages 3 et 4, où l'on recourt également à des formulations efficaces afin de mettre les destinataires dans des dispositions favorables.



### ÉTABLISSEZ UN CONTACT PERSONNALISÉ EN RESPECTANT LES USAGES

Afin de disposer favorablement votre destinataire, faites-lui l'honneur d'établir la communication conformément aux règles de civilité.

#### ❑ Désignez-vous sans abuser du *je*

L'emploi excessif du pronom *je* dans une demande pourrait être perçu comme un manque d'élégance. Afin de réduire le nombre de tournures au *je*, construisez des phrases dont les sujets désignent des éléments se rapportant à vous (par exemple, une expérience de travail, une qualité). Vous devrez ainsi parfois recourir à des déterminants (*mon, ma, mes*) et à d'autres pronoms de première personne (*moi, le mien...*), mais le fait de varier les formulations atténuera l'effet décrit plus haut.

#### PLUTÔT QUE :

**J'ai** rédigé un mémoire de maîtrise qui traite de l'éthique dans l'alimentation de l'Antiquité à nos jours; **j'ai** ainsi pu explorer de manière approfondie le contenu du cours Éthique et politique.

#### ON ÉCRIRA :

**Mon mémoire de maîtrise**, qui traite de l'éthique dans l'alimentation de l'Antiquité à nos jours, **m'a** permis d'explorer de manière approfondie le contenu du cours Éthique et politique.

(Suite à la page suivante)



# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

DÉFIS  
ET STRATÉGIES

GRILLE  
DE RÉVISION

ACTIVITÉS

Par ailleurs, il est important d'éviter que la lettre commence par le pronom *je*, puisque cela est considéré comme une maladresse de style. On peut contourner cette difficulté en s'adressant d'emblée au destinataire au moyen d'une tournure comme « Permettez-moi de... ». Il est également possible de placer au début de la phrase un complément du nom ou du pronom détaché (groupe du nom, groupe participial ou groupe de l'adjectif) **G, p. 12** qui attire l'attention sur une particularité susceptible d'intéresser le ou la destinataire.

PLUTÔT QUE :

**J'**aimerais solliciter votre participation au concert-bénéfice de l'Orchestre baroque de Trois-Rivières.

ON ÉCRIRA :

**Permettez-moi** de solliciter votre participation au concert-bénéfice de l'Orchestre baroque de Trois-Rivières.

OU :

**Sachant votre intérêt pour la musique ancienne**, j'aimerais solliciter votre participation

groupe participial

au concert-bénéfice de l'Orchestre baroque de Trois-Rivières.

□ **Utilisez le « nous » si vous écrivez au nom d'une entreprise ou d'un organisme**

Dans l'exemple de la page 15, le rédacteur adresse une plainte au Service à la clientèle d'une société d'entretien avec laquelle son entreprise fait affaire. Même s'il est le signataire de la lettre, il a rédigé cette dernière à la première personne du pluriel (*nous, notre, nos*), sauf dans la formule de salutation. On comprend ainsi qu'il ne parle pas en son propre nom : il est le porte-parole de son entreprise.

□ **Nommez correctement votre destinataire**

Afin que la personne à qui vous écrivez se sente concernée par votre message, adressez-vous directement à elle en employant des pronoms et des déterminants de la deuxième personne du pluriel (*vous, votre, vos*).

## L'APPEL DE LA LETTRE PROFESSIONNELLE, LES TERMES DE CIVILITÉS ET LES TITRES DE FONCTION

- Dans l'appel, n'utilisez pas la formule *À qui de droit*, qui est incorrecte.
- Dans l'appel de la lettre et dans la formule de salutation, utilisez le terme de civilité qui convient (*Madame, Monsieur*), sans le faire suivre du nom de la personne **G, p. 12**.
- Dans le corps de la lettre, n'appellez pas votre destinataire par son nom (par exemple, n'écrivez pas *Madame Traoré*, mais plutôt *Madame*).
- Si la personne porte un titre de fonction précis, vous pouvez l'utiliser avec le terme de civilité (ex.: *Monsieur le directeur, Madame la présidente*). Assurez-vous toutefois d'employer le titre adéquat.
- Veillez à reprendre le même terme de civilité (et le même titre, s'il y a lieu) dans l'appel et dans la salutation.



# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

DÉFIS  
ET STRATÉGIES

GRILLE  
DE RÉVISION

ACTIVITÉS

## GRAMMAIRE

### Les compléments du nom ou du pronom détachés

Pour éviter de commencer une lettre professionnelle avec le pronom *je*, recourir aux compléments du nom ou du pronom détachés en début de phrase peut être très utile. Il y a toutefois certains pièges à éviter. Sauriez-vous dire pourquoi les groupes soulignés dans les phrases ci-dessous sont incorrectement employés ?

- A** \*Étudiante en biotechnologie, permettez-moi de vous soumettre ma candidature à titre de technologue en laboratoire.
- B** \*Ayant terminé un DEC en biotechnologie, permettez-moi de vous soumettre ma candidature à titre de technologue en laboratoire.
- C** \*Diplômée en biotechnologie, permettez-moi de vous soumettre ma candidature à titre de technologue en laboratoire.

**RÉPONSE** Dans ce type de construction détachée, le groupe en tête de phrase (groupe du nom, groupe participial ou groupe de l'adjectif) complète le sujet de la phrase. Il doit donc logiquement renvoyer à ce sujet. Le groupe du nom *Étudiante en biotechnologie* (phrase A), le groupe participial *Ayant terminé un DEC en biotechnologie* (phrase B) et le groupe de l'adjectif *Diplômée en biotechnologie* (phrase C) ne renvoient pas au sujet de la phrase, soit le pronom *vous* sous-entendu (le verbe étant à l'impréatif, 2<sup>e</sup> personne du pluriel). En corrigeant les phrases de la manière suivante, on fait en sorte que les groupes compléments renvoient au sujet de la phrase, soit le pronom *je* :

- A** *Étudiante en biotechnologie, j'aimerais vous soumettre ma candidature à titre de technologue en laboratoire.*
- B** *Ayant terminé un DEC en biotechnologie, j'aimerais vous soumettre ma candidature à titre de technologue en laboratoire.*
- C** *Diplômée en biotechnologie, j'aimerais vous soumettre ma candidature à titre de technologue en laboratoire.*

## GRAMMAIRE

### L'emploi de la majuscule avec les termes de civilité

Dans la phrase suivante, est-il correct d'écrire *madame* avec une minuscule ? Si vous doutez, consultez le document *Madame, mademoiselle et monsieur* de la Banque de dépannage linguistique ([www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bdl.html](http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bdl.html)) : [http://66.46.185.79/bdl/gabarit\\_bdl.asp?Th=2&t1=&id=3515](http://66.46.185.79/bdl/gabarit_bdl.asp?Th=2&t1=&id=3515)

Veillez agréer, madame, l'expression de mes sentiments distingués.



## INCITEZ POLIMENT VOTRE DESTINATAIRE À ADOPTER LE COMPORTEMENT SOUHAITÉ

Dans un cadre formel tel que la lettre professionnelle, les demandes ou injonctions exprimées de manière détournée sont beaucoup plus efficaces que les formulations directes.

### □ Si vous devez exiger quelque chose, faites-le avec tact

Pour exiger (ou donner un avertissement) avec tact, évitez le mode impératif et optez pour des tournures qui traduisent votre intention de manière atténuée **G, p. 14** :

PLUTÔT QUE :

**Envoyez-nous** une confirmation dans les meilleurs délais.

ON ÉCRIRA :

**Nous vous demandons / Nous vous prions / Nous vous remercions** de bien vouloir nous envoyer une confirmation dans les meilleurs délais.

### Remarques

– Cette recommandation ne s'applique pas aux formules de politesse telles *Permettez-moi* ou *Veillez agréer*, qui sont aussi à l'impératif.

– Les verbes *rappeler*, *aviser*, *prévenir*, *informer* peuvent être utiles pour formuler un avertissement avec tact (ex. : *Nous vous **rappelons** que l'entente de service prévoit les mécanismes d'annulation du contrat.*)

### □ Si vous devez formuler des critiques négatives, employez un ton neutre

Le message d'une lettre peut être délicat, surtout s'il s'agit d'une plainte. Si vous avez des reproches ou des critiques négatives à formuler, faites-le sans y mettre d'insistance, en évitant tout particulièrement les adverbes « de manière ».

EXEMPLE :

Le non-respect de l'entente de service altère **énormément** la confiance que nous portons à Entretien LM inc.

### □ Formulez vos demandes à la première personne

Vous aurez de meilleures chances d'obtenir ce que vous demandez si vous formulez vos exigences sans ambiguïté.

PLUTÔT QUE :

**Il faut** annuler la facture n° 678. / **On** vous demande d'annuler la facture n° 678.

ON ÉCRIRA :

**Nous** vous demandons d'annuler la facture n° 678.

# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

DÉFIS  
ET STRATÉGIES

GRILLE  
DE RÉVISION

ACTIVITÉS

## GRAMMAIRE

### Les formules pour inciter autrui à agir

Dans une lettre professionnelle, il n'est pas de bon ton de formuler une demande à l'impératif, comme si c'était un ordre. Pour éviter de commettre cet impair, savoir reconnaître les phrases impératives et les transformer en phrases déclaratives est une habileté essentielle. Dans l'extrait ci-dessous, sauriez-vous repérer les phrases impératives et les modifier de façon appropriée?

Nous avons bien reçu votre lettre en date du 28 février 2011, dans laquelle vous mentionnez avoir été lésé concernant la procédure de prise de rendez-vous. Dans les événements survenus, il semblerait en effet que la procédure en vigueur n'ait pas été respectée. Cette situation, exceptionnelle, est bien regrettable. Acceptez donc nos excuses les plus sincères.

Soucieuse de remédier à cette situation, la direction du centre travaille actuellement à mettre sur pied une procédure plus équitable. Faites-nous parvenir vos suggestions afin de nous aider à améliorer nos services, nous en serions honorés.

Si vous avez de la difficulté à faire cet exercice, vous auriez peut-être intérêt à réviser les notions de type de phrases, de phrase déclarative et de phrase impérative. Faites une recherche par mots clés sur le site [www.ccdmd.qc.ca/fr](http://www.ccdmd.qc.ca/fr), ou suivez ces liens :

- [www.ccdmd.qc.ca/fr/recherche/?mc=typesdephrases](http://www.ccdmd.qc.ca/fr/recherche/?mc=typesdephrases)
- [www.ccdmd.qc.ca/fr/recherche/?mc=phrasedeclarative](http://www.ccdmd.qc.ca/fr/recherche/?mc=phrasedeclarative)
- [www.ccdmd.qc.ca/fr/recherche/?mc=phraseimperative](http://www.ccdmd.qc.ca/fr/recherche/?mc=phraseimperative)

**RÉPONSES** ■ Acceptez donc nos excuses les plus sincères. ← Nous vous prions d'accepter nos excuses les plus sincères.  
■ Faites-nous parvenir vos suggestions afin de nous aider à améliorer nos services, nous en serions honorés.  
← Nous serions honorés que vous nous fassiez parvenir vos suggestions afin de nous aider à améliorer nos services.



# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

DÉFIS  
ET STRATÉGIES

GRILLE  
DE RÉVISION

ACTIVITÉS

## EXEMPLE

Montréal, le 17 février 2011

Madame Aline Traoré  
Directrice du Service à la clientèle et des relations publiques  
Entretien B.L. inc.  
800, rue Chambord  
Montréal (Québec) H2I 2Y9

**Objet : Plainte au sujet du service d'entretien et de la facturation**

Madame,

Le 15 décembre 2010, Bières blondes inc. a conclu une entente de service avec Entretien B.L. inc. en vertu du contrat n° 123-15-2011. L'entente prévoit l'entretien de **notre** système de filtrage à pression les premiers mardis de chaque mois entre 9 h et 14 h.

Le 15 février 2011, Bières blondes a reçu, de la part d'Entretien B.L., la facture n° 678 pour des services datés du 4 janvier et du 1<sup>er</sup> février 2011. Or, aucun technicien n'est venu exécuter les travaux mensuels prévus, malgré les rappels téléphoniques effectués par **nos** employés entre le 5 janvier et le 10 février 2011.

Le non-respect de l'entente de service et la facturation injustifiée altèrent la confiance que **nous** portons à Entretien B.L. inc. Afin de **nous** démontrer la bonne foi de votre entreprise, **nous vous demandons** d'annuler la facture n° 678 et de nous en envoyer confirmation dans les meilleurs délais. **Nous demandons** également que les travaux devant être effectués le 1<sup>er</sup> mars prochain le soient à vos frais. **Nous vous rappelons** que l'entente de service prévoit les mécanismes d'annulation du contrat, desquels **nous nous** prévaudrons si Entretien B.L. inc. ne donne pas suite à la présente requête à **notre** entière satisfaction.

Recevez, Madame, **mes** salutations cordiales.

*Marc-Antoine Dupré*

Marc-Antoine Dupré, CA  
Vice-président aux affaires corporatives  
Bière blondes inc.  
5145, avenue des Fûts de chêne  
Montréal (Québec) H2B 4P2

### Désignation du rédacteur

Il se désigne à l'aide du « nous » parce qu'il est le porte-parole de l'entreprise – sauf dans la formule de salutation, où il emploie le « je » : **mes salutations...** (en gras dans la lettre).

### Désignation de la destinataire

Le rédacteur utilise le terme de civilité Madame dans l'appel et la formule de salutation (surligné dans la lettre).

### Formulation des demandes

Les demandes sont formulées avec tact, à la première personne, au moyen de tournures atténuées : nous vous **demandons**, nous vous **rappelons...** (soulignées dans la lettre).

### Formulation des critiques

Les critiques sont formulées sur un ton neutre : Le non-respect de l'entente de service et la facturation injustifiée altèrent la confiance que nous portons à Entretien B.L. inc.





# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

DÉFIS  
ET STRATÉGIES

GRILLE  
DE RÉVISION

ACTIVITÉS

La grille de révision reprend de façon synthétique les stratégies exposées dans les pages précédentes.

<b>1 POUR TRANSMETTRE UN MESSAGE CLAIR, TOUT EN ME CONFORMANT AU CADRE FORMEL DE LA LETTRE PROFESSIONNELLE...</b>	
<b>■ J'ai concentré le message autour d'un seul acte administratif.</b>	<input type="checkbox"/> J'ai fixé le thème de la lettre et l'acte administratif avant de commencer la rédaction. <input type="checkbox"/> J'ai formulé l'objet de la lettre.
<b>■ J'ai respecté le modèle standard.</b>	J'ai intégré les éléments dans les parties suivantes de la lettre : <input type="checkbox"/> Le cadre supérieur <input type="checkbox"/> Le corps <input type="checkbox"/> Le cadre inférieur
<b>■ J'ai porté une attention spéciale aux indications de temps.</b>	<input type="checkbox"/> J'ai indiqué correctement la date d'envoi dans le cadre supérieur. <input type="checkbox"/> J'ai donné des indications de temps précises.
<b>2 POUR FORMULER FERMEMENT ET POLIMENT UNE DEMANDE AFIN D'INCITER LE OU LA DESTINATAIRE À Y RÉPONDRE FAVORABLEMENT...</b>	
<b>■ J'ai établi un contact personnalisé en respectant les usages.</b>	<input type="checkbox"/> Je me suis désigné(e) sans abuser du <i>je</i> . <input type="checkbox"/> J'ai utilisé le <i>nous</i> pour écrire au nom d'une entreprise ou d'un organisme. <input type="checkbox"/> J'ai nommé correctement le ou la destinataire.
<b>■ J'ai incité poliment le ou la destinataire à adopter le comportement souhaité.</b>	<input type="checkbox"/> J'ai exprimé des exigences avec tact. <input type="checkbox"/> J'ai formulé des critiques en employant un ton neutre. <input type="checkbox"/> J'ai formulé les demandes à la première personne.

# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

DÉFIS  
ET STRATÉGIES

GRILLE  
DE RÉVISION

ACTIVITÉS

## FORMULER L'OBJET ET RESPECTER LE MODÈLE STANDARD DE LA LETTRE PROFESSIONNELLE

Lisez la lettre ci-dessous, qui comporte quelques omissions.

Madame Agathe Rivest  
Directrice des ressources humaines  
Mirail Cosmétiques inc.

Madame,

En réponse à l'offre d'emploi publiée dans *La Presse* du 27 septembre 2010, je souhaite poser ma candidature à titre de technicienne en contrôle qualité.

Diplômée en techniques de laboratoire du Collège Ahuntsic avec une spécialisation en biotechnologie, j'ai reçu une solide formation qui me qualifie entièrement pour le poste que vous offrez. Comme vous pourrez le constater en consultant mon curriculum vitae, j'ai fait plusieurs stages liés à mes études, et ce, notamment dans une entreprise pharmaceutique, où j'ai effectué des tests de toxicité. Cette expérience, que j'ai particulièrement appréciée, m'a permis de m'initier au secteur du contrôle de qualité et à parfaire mes aptitudes dans l'interprétation des données. Aussi, c'est avec beaucoup d'enthousiasme que j'envisage d'occuper un poste comme celui qui est à pourvoir dans votre entreprise.

Recevez, Madame, mes salutations distinguées.

*Estelle Robitaille*  
Estelle Robitaille  
10842, rue Cartier, app. 10  
Montréal (Québec) G2K 6Y8  
Tél. : 541 282-7983

**1** La lettre n'a pas d'objet. Parmi les propositions suivantes, quelle formulation conviendrait le mieux?

- A** **Objet : Poste de technologue en contrôle qualité**
- B** **Objet : Demande d'emploi**
- C** **Objet : Emploi en contrôle qualité**
- D** **Objet : Technologue en contrôle qualité**

Justifiez votre choix. \_\_\_\_\_

**2** Il manque trois autres éléments dans cette lettre. Quels sont-ils?

**A** Dans le cadre supérieur de la lettre : \_\_\_\_\_

**B** Dans le corps de la lettre : \_\_\_\_\_

**C** Dans le cadre inférieur de la lettre : \_\_\_\_\_

**CORRIGÉ**, p. 25



# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

DÉFIS  
ET STRATÉGIES

GRILLE  
DE RÉVISION

ACTIVITÉS

## CONCENTRER LE MESSAGE AUTOUR D'UN SEUL ACTE ADMINISTRATIF

Voici un extrait d'une réponse à une lettre de plainte. Le troisième paragraphe du corps de la lettre présente un problème. Quel est ce problème? Quelle solution proposeriez-vous?

### Problème

---

---

### Solution

---

---

#### Objet : Réponse à votre plainte relative au service à la clientèle

Madame,

Nous avons pris connaissance de votre lettre du 18 octobre dans laquelle vous vous dites insatisfaite du service que vous avez reçu de la part d'un de nos conseillers financiers.

Après avoir eu un entretien avec l'employé en question, nous sommes en mesure de confirmer que votre dossier n'a pas fait l'objet d'un suivi suffisamment attentif, ce qui a causé des retards dans le transfert de fonds. Nous vous prions donc d'accepter nos excuses les plus sincères pour les inconvénients que cet incident a pu vous occasionner et nous vous assurons qu'une telle situation ne se reproduira pas. Il va de soi que la Banque assumera tous les frais administratifs que vous avez dû payer en raison de retards dans le traitement de la transaction.

Nous profitons de l'occasion pour vous rappeler que la période des REER bat son plein et que notre établissement offre des taux d'intérêt exceptionnels. N'hésitez pas à prendre rendez-vous avec l'un ou l'une de nos spécialistes, qui vous conseillera sur les placements qui correspondent le mieux à votre profil financier.

Nous sommes fiers de vous compter parmi nos bons clients. Aussi, nous espérons que le service que vous recevrez à l'avenir dans notre institution sera à votre entière satisfaction.

Veillez agréer, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

*Edgar Théberge*

CORRIGÉ, p. 26



# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

DÉFIS  
ET STRATÉGIES

GRILLE  
DE RÉVISION

ACTIVITÉS

## PORTER UNE ATTENTION SPÉCIALE AUX INDICATIONS DE TEMPS

Voici une lettre de recommandation que le directeur de maîtrise d'un finissant en philosophie a écrite à la demande de ce dernier. Parmi les indications de temps proposées, choisissez celles qui sont les plus appropriées. Justifiez ensuite l'ensemble de vos choix à la page suivante.

Madame Paola Constantin  
Coordonnatrice des ressources humaines  
Cégep Marc-Aurèle-Fortin  
1000, rue de la Lumière  
Baie-Saint-Paul (Québec) G8X 9L1

Québec, le 17 mars 2011

### Objet : Recommandation de M. Simon Beaugard

Madame,

La présente fait suite à votre demande de renseignements au sujet de M. Simon Beaugard. Il me fait plaisir de confirmer que cet étudiant talentueux est un candidat très intéressant pour un poste d'enseignant au collégial.

M. Beaugard a complété une maîtrise sous ma direction au Département de philosophie. En plus des séminaires obligatoires, la scolarité comportait un stage d'enseignement dans un établissement collégial, stage que Simon a effectué, de manière très consciencieuse, **1 A** il y a deux ans **B** pendant le trimestre d'automne 2009. Diplômé **2 A** en janvier 2011 **B** depuis trois mois, il s'est illustré par l'originalité de son sujet de recherche autant que par l'excellence de son mémoire.

Parallèlement à sa formation, il a travaillé comme auxiliaire d'enseignement **3 A** pendant les quatre dernières sessions **B** de janvier 2009 à décembre 2010 et comme correcteur **4 A** lors de la session dernière **B** de septembre à décembre 2010. **5 A** Dès ses premiers contacts avec les groupes qui lui étaient confiés, **B** Tout de suite, son enthousiasme pour la matière et son aisance de communicateur lui ont valu l'estime générale. Équitable, rigoureux, M. Beaugard s'est également acquitté de ses tâches de correcteur avec une compétence exemplaire.

L'intérêt de M. Beaugard pour l'enseignement de la philosophie ne s'est jamais démenti **6 A** depuis deux ans **B** depuis qu'il a entrepris sa maîtrise dans notre département. C'est donc avec grand plaisir que je vous recommande ce candidat qui, j'en suis persuadé, saura se faire apprécier de ses collègues autant que de ses élèves.

Recevez, Madame, mes cordiales salutations.

*Paul-Émile Garneau*  
Paul-Émile Garneau  
Professeur titulaire  
Département de philosophie  
Université de Québec  
Case postale 9000, Québec (Québec) G1X 2H7





# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

DÉFIS  
ET STRATÉGIES

GRILLE  
DE RÉVISION

ACTIVITÉS

## ÉTABLIR UN CONTACT PERSONNALISÉ EN RESPECTANT LES USAGES

Voici deux versions d'une lettre de demande d'emploi. Laquelle des deux serait la plus efficace pour établir le contact avec l'employeur?

Version 1     Version 2

Dans la version retenue, surlignez les passages qui permettent d'établir ce contact correctement. Dites ensuite en quoi ces passages sont plus appropriés que le texte de la version non retenue.

### Version 1

Saint-Nicolas, le 17 septembre 2010

Service des ressources humaines  
Le Groupe Létourneau et Massé inc.  
871, route Marie-Victorin  
Québec (Québec) H0R 1Z0

**Objet : Candidature au poste de conseillère en ressources humaines**

À qui de droit,

J'ai le grand plaisir de vous soumettre ma candidature au poste de conseillère en ressources humaines (DG-10-09-01) à pourvoir dans votre entreprise.

J'ai de l'expérience dans les domaines de l'enseignement, de la comptabilité et des ressources humaines. J'ai eu l'occasion de me familiariser avec six conventions collectives et je connais les lois et règlements de quatre provinces. J'ai également formé plusieurs commis dans les domaines de la rémunération et des avantages sociaux, et j'ai rédigé quelques rapports liés aux coûts des ressources humaines en entreprise.

Je suis polyvalente, calme et j'ai un bon sens des responsabilités. J'ai acquis un bon esprit de synthèse grâce à mon expérience d'enseignement et je sais communiquer de façon claire et concise.

Dans l'attente d'une entrevue, je vous prie d'agréer l'expression de mes sentiments distingués.

*Martine Simard*  
Martine Simard, CMA  
7765, rue Duchesneau  
St-Nicolas (Québec) H0L 1Z0  
Tél. : 481 836-1234

p.j. Curriculum vitae



# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

DÉFIS  
ET STRATÉGIES

GRILLE  
DE RÉVISION

ACTIVITÉS

## Version 2

Saint-Nicolas, le 17 septembre 2010

Service des ressources humaines  
Le Groupe Létourneau et Massé inc.  
871, route Marie-Victorin  
Québec (Québec) H0R 1Z0

### **Objet : Candidature au poste de conseillère en ressources humaines**

Madame, Monsieur,

En réponse à l'annonce parue le 13 septembre dernier dans le journal *Le Jaseux*, il me fait plaisir de vous soumettre ma candidature au poste de conseillère en ressources humaines (DG-10-09-01). Vous trouverez ci-joint mon curriculum vitae.

Comme vous pourrez le constater, mon expérience dans les domaines de l'enseignement, de la comptabilité et des ressources humaines me qualifie pour le poste que vous offrez. En effet, mes différentes fonctions m'ont donné l'occasion de me familiariser avec six conventions collectives, ainsi qu'avec les lois et règlements de quatre provinces. Elles m'ont aussi amenée à former et à superviser plusieurs commis dans les domaines de la rémunération et des avantages sociaux. La rédaction de rapports liés aux coûts des ressources humaines en entreprise m'a par ailleurs permis d'approfondir mon expertise en la matière.

L'exercice de l'enseignement, qui nécessite une aptitude à communiquer de manière claire et synthétique, a également mis à profit ma patience, ma polyvalence et mon sens des responsabilités. Ces qualités, indispensables dans le monde professionnel, se sont illustrées dans toutes les fonctions que j'ai occupées.

Dans l'attente d'une entrevue, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

*Martine Simard*  
Martine Simard, CMA  
7765, rue Duchesneau  
St-Nicolas (Québec) H0L 1Z0  
Tél. : 481 836-1234

p.j. Curriculum vitae

CORRIGÉ, p. 28







# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

DÉFIS  
ET STRATÉGIES

GRILLE  
DE RÉVISION

ACTIVITÉS

## INCITER POLIMENT LE OU LA DESTINATAIRE À ADOPTER LE COMPORTEMENT SOUHAITÉ

L'extrait de lettre ci-dessous contient une phrase qui risque d'entraver la qualité de la communication entre le rédacteur et son destinataire. Soulignez-la et proposez une formulation plus appropriée.

Selon votre état de compte, vous devez à notre entreprise un solde de 3 500 \$ pour l'année 2005. Nous vous avons déjà fait parvenir un avis à ce sujet en date du 26 septembre 2006. Bien que nous vous ayons accordé un délai de trois mois pour acquitter cette somme ou nous faire part des modalités de paiement qui vous auraient convenu, nous n'avons reçu aucune explication de votre part.

Afin de rétablir la situation, faites-nous parvenir la somme de 3 500 \$ avant le 16 janvier 2007. Si nous ne devons pas recevoir de vos nouvelles d'ici cette date, nous nous verrions contraints d'engager la procédure nécessaire au recouvrement de cette créance. Nous devons également vous signaler qu'il vous reviendrait alors d'acquitter tous les frais supplémentaires qu'entraînerait cette procédure.

D'après *Le français au bureau*, p. 137.

### Formulation plus appropriée que celle soulignée

---

---

---

---

---

---

---

**CORRIGÉ**, p. 29



# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

DÉFIS  
ET STRATÉGIES

GRILLE  
DE RÉVISION

CORRIGÉS

## CORRIGÉ DE L'ACTIVITÉ FORMULER L'OBJET ET RESPECTER LE MODÈLE STANDARD DE LA LETTRE PROFESSIONNELLE (P. 17)

- 1** Les formulations **A**, **C** et **D** ne sont pas appropriées, puisqu'elles ne précisent pas l'acte administratif (demande) et le thème de la lettre (d'emploi). La formulation **B** est donc celle qui convient.
- 2** Voici les éléments omis dans la lettre.
- A** Dans le cadre supérieur de la lettre : l'adresse de la destinataire
- B** Dans le corps de la lettre : la conclusion
- C** Dans le cadre inférieur de la lettre : la mention de la pièce jointe

Voici une version de la lettre conforme au modèle standard. Les passages ajoutés sont surlignés.

Madame Agathe Rivest  
Directrice des ressources humaines  
Mirail Cosmétiques inc.  
9682, boulevard Industriel  
Montréal-Nord (Québec) G1H 4Z1

### **Objet : Demande d'emploi**

Madame,

En réponse à l'offre d'emploi publiée dans *La Presse* du 27 septembre 2010, je souhaite poser ma candidature à titre de technicienne en contrôle qualité.

Diplômée en techniques de laboratoire du Collège Ahuntsic avec une spécialisation en biotechnologie, j'ai reçu une solide formation qui me qualifie entièrement pour le poste que vous offrez. Comme vous pourrez le constater en consultant mon curriculum vitæ, j'ai fait plusieurs stages liés à mes études, et ce, notamment dans une entreprise pharmaceutique, où j'ai effectué des tests de toxicité. Cette expérience, que j'ai particulièrement appréciée, m'a permis de m'initier au secteur du contrôle de qualité et à parfaire mes aptitudes dans l'interprétation des données. Aussi, c'est avec beaucoup d'enthousiasme que j'envisage d'occuper un poste comme celui qui est à pourvoir dans votre entreprise.

Je vous remercie de l'attention que vous portez à ma candidature et je me tiens à votre entière disposition pour une entrevue. Je suis disponible du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h 30.

Recevez, Madame, mes salutations distinguées.

*Estelle Robitaille*  
Estelle Robitaille  
10842, rue Cartier, app. 10  
Montréal (Québec) G2K 6Y8  
Tél. : 541 282-7983



# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

DÉFIS  
ET STRATÉGIES

GRILLE  
DE RÉVISION

**CORRIGÉS**

## **CORRIGÉ DE L'ACTIVITÉ *CONCENTRER LE MESSAGE AUTOUR D'UN SEUL ACTE ADMINISTRATIF* (P. 18)**

### **Problème**

Le troisième paragraphe de la lettre originale n'a pas sa place dans cette correspondance : proposer des REER relève d'un acte administratif différent de celui qui consiste à répondre à une lettre de plainte.

### **Solution**

Il faut donc supprimer le troisième paragraphe.

#### **Objet : Réponse à votre plainte relative au service à la clientèle**

Madame,

Nous avons pris connaissance de votre lettre du 18 octobre dans laquelle vous vous dites insatisfaite du service que vous avez reçu de la part d'un de nos conseillers financiers.

Après avoir eu un entretien avec l'employé en question, nous sommes en mesure de confirmer que votre dossier n'a pas fait l'objet d'un suivi suffisamment attentif, ce qui a causé des retards dans le transfert de fonds. Nous vous prions donc d'accepter nos excuses les plus sincères pour les inconvénients que cet incident a pu vous occasionner et nous vous assurons qu'une telle situation ne se reproduira pas. Il va de soi que la Banque assumera tous les frais administratifs que vous avez dû payer en raison de retards dans le traitement de la transaction.

Nous profitons de l'occasion pour vous rappeler que la période des REER bat son plein et que notre établissement offre des taux d'intérêt exceptionnels. N'hésitez pas à prendre rendez-vous avec l'un ou l'une de nos spécialistes, qui vous conseillera sur les placements qui correspondent le mieux à votre profil financier.

Veillez agréer, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

*Edgar Théberge*



# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

DÉFIS  
ET STRATÉGIES

GRILLE  
DE RÉVISION

CORRIGÉS

## CORRIGÉ DE L'ACTIVITÉ *PORTER UNE ATTENTION SPÉCIALE AUX INDICATIONS DE TEMPS* (P. 19)

Madame Paola Constantin  
Coordonnatrice des ressources humaines  
Cégep Marc-Aurèle-Fortin  
1000, rue de la Lumière  
Baie-Saint-Paul (Québec) G8X 9L1

Québec, le 17 mars 2011

### Objet : Recommandation de M. Simon Beaugard

Madame,

La présente fait suite à votre demande de renseignements au sujet de M. Simon Beaugard. Il me fait plaisir de confirmer que cet étudiant talentueux est un candidat très intéressant pour un poste d'enseignant au collégial.

M. Beaugard a complété une maîtrise sous ma direction au Département de philosophie. En plus des séminaires obligatoires, la scolarité comportait un stage d'enseignement dans un établissement collégial, stage que Simon a effectué, de manière très consciencieuse, **1 B** pendant le trimestre d'automne 2009. Diplômé **2 A** en janvier 2011, il s'est illustré par l'originalité de son sujet de recherche autant que par l'excellence de son mémoire.

Parallèlement à sa formation, il a travaillé comme auxiliaire d'enseignement **3 B** de janvier 2009 à décembre 2010 et comme correcteur **4 B** de septembre à décembre 2010. **5 A** Dès ses premiers contacts avec les groupes qui lui étaient confiés, son enthousiasme pour la matière et son aisance de communicateur lui ont valu l'estime générale. Équitable, rigoureux, M. Beaugard s'est également acquitté de ses tâches de correcteur avec une compétence exemplaire.

L'intérêt de M. Beaugard pour l'enseignement de la philosophie ne s'est jamais démenti **6 B** depuis qu'il a entrepris sa maîtrise dans notre département. C'est donc avec grand plaisir que je vous recommande ce candidat qui, j'en suis persuadé, saura se faire apprécier de ses collègues autant que de ses élèves.

Recevez, Madame, mes cordiales salutations.

*Paul-Émile Garneau*  
Paul-Émile Garneau  
Professeur titulaire  
Département de philosophie  
Université de Québec  
Case postale 9000, Québec (Québec) G1X 2H7

### Justification de l'ensemble de vos choix

Les indications de temps retenues permettent de situer les événements indépendamment du moment d'énonciation (c'est-à-dire du moment où la lettre a été rédigée), comme il sied à ce genre de lettre; ces indications ne nécessitent donc aucune précision supplémentaire pour être interprétées correctement.



# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

DÉFIS  
ET STRATÉGIES

GRILLE  
DE RÉVISION

CORRIGÉS

## CORRIGÉ DE L'ACTIVITÉ **ÉTABLIR UN CONTACT PERSONNALISÉ EN RESPECTANT LES USAGES** (P. 21-22)

La version 2 serait la plus efficace pour établir le contact avec l'employeur.

Saint-Nicolas, le 17 septembre 2010

Service des ressources humaines  
Le Groupe Létourneau et Massé inc.  
871, route Marie-Victorin  
Québec (Québec) H0R 1Z0

**Objet : Candidature au poste de conseillère en ressources humaines**

Madame, Monsieur,

En réponse à l'annonce parue le 13 septembre dernier dans le journal *Le Jaseux*, il me fait plaisir de vous soumettre ma candidature au poste de conseillère en ressources humaines (DG-10-09-01). Vous trouverez ci-joint mon curriculum vitae.

Comme vous pourrez le constater, mon expérience dans les domaines de l'enseignement, de la comptabilité et des ressources humaines me qualifie pour le poste que vous offrez. En effet, mes différentes fonctions m'ont donné l'occasion de me familiariser avec six conventions collectives, ainsi qu'avec les lois et règlements de quatre provinces. Elles m'ont aussi amenée à former et à superviser plusieurs commis dans les domaines de la rémunération et des avantages sociaux. La rédaction de rapports liés aux coûts des ressources humaines en entreprise m'a par ailleurs permis d'approfondir mon expertise en la matière.

L'exercice de l'enseignement, qui nécessite une aptitude à communiquer de manière claire et synthétique, a également mis à profit ma patience, ma polyvalence et mon sens des responsabilités. Ces qualités, indispensables dans le monde professionnel, se sont illustrées dans toutes les fonctions que j'ai occupées.

Dans l'attente d'une entrevue, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués...

Les passages surlignés dans la version 2 ci-dessus sont plus appropriés que le texte de la version 1.

En effet, pour établir le contact avec le ou la destinataire, il est plus efficace :

A) de « personnaliser » le contact (même si la lettre n'est pas adressée à une personne en particulier) en utilisant la formule Madame, Monsieur dans l'appel et dans la phrase de salutation; la version 1 recourt à une formule d'appel critiquée (À qui de droit);

B) de situer clairement la demande d'emploi dans son contexte en mentionnant l'annonce dans le journal (*En réponse à l'annonce parue le 13 septembre dernier dans le journal Le Jaseux*);

C) de recourir à des tournures variées comme il me fait plaisir et à des groupes du nom tels que mon expérience..., la rédaction de rapports..., l'exercice de l'enseignement... pour parler de son expérience et de ses qualités, plutôt que de recourir au *je*; dans la version 1, la majorité des phrases contiennent un pronom *je*.



# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

GÉNÉRALITÉS

DÉFIS  
ET STRATÉGIES

GRILLE  
DE RÉVISION

**CORRIGÉS**

## **CORRIGÉ DE L'ACTIVITÉ *INCITER POLIMENT LE OU LA DESTINATAIRE À ADOPTER LE COMPORTEMENT SOUHAITÉ* (P. 24)**

La première phrase du deuxième paragraphe comporte une demande formulée de manière abrupte, avec un verbe à l'impératif (*faites-nous parvenir*).

Selon votre état de compte, vous devez à notre entreprise un solde de 3500 \$ pour l'année 2005. Nous vous avons déjà fait parvenir un avis à ce sujet en date du 26 septembre 2006. Bien que nous vous ayons accordé un délai de trois mois pour acquitter cette somme ou nous faire part des modalités de paiement qui vous auraient convenu, nous n'avons reçu aucune explication de votre part.

Afin de rétablir la situation, faites-nous parvenir la somme de 3500 \$ avant le 16 janvier 2007. Si nous ne devons pas recevoir de vos nouvelles d'ici cette date, nous nous verrions contraints d'engager la procédure nécessaire au recouvrement de cette créance. Nous devons également vous signaler qu'il vous reviendrait alors d'acquitter tous les frais supplémentaires qu'entraînerait cette procédure.

D'après *Le français au bureau*, p. 137.

### **Formulation plus appropriée que celle soulignée**

Pour que la demande soit mieux reçue par le destinataire, il faut la formuler de manière atténuée,

par exemple : Nous vous serions obligés de nous faire parvenir la somme de 3 500 \$ avant le 16 janvier 2007.

Ou encore: Nous vous demandons de nous faire parvenir la somme de 3 500 \$ d'ici au 16 janvier 2007.



## BIBLIOGRAPHIE

### Manuels de rédaction

CAJOLET-LAGANIÈRE, H., P. COLLINGE et G. LAGANIÈRE (1997). *Rédaction technique, administrative et scientifique*, 3<sup>e</sup> éd. entièrement revue et augmentée, Sherbrooke, Éditions Laganière.

CLERC, I., et É. KAVANAGH (2006). *De la lettre à la page Web. Savoir communiquer avec le grand public*, Québec, Les Publications du Québec.

GUILLOTON, N., et H. CAJOLET-LAGANIÈRE (2005). *Le français au bureau*, 6<sup>e</sup> éd., Québec, Les Publications du Québec.

VAN COILLIE-TREMBLAY, B., M. BARTLETT et D. FORGUES-MICHAUD (2006). *Correspondance d'affaires*, 2<sup>e</sup> éd. revue et enrichie, Montréal/Québec, Les Éditions Transcontinental/ Les Éditions de la Fondation de l'entrepreneurship.

### Sites Internet

GERMAIN, M., et N. GUILLOTON (2011). *Le français au bureau*. Le grand guide linguistique [document Internet], Québec, Les Publications du Québec, [En ligne], réf. du 12 juin 2012, <http://www2.publications-duquebec.gouv.qc.ca/documents/fab/fab.php>

### Cadre théorique et ouvrages de référence

BRONCKART, J.-P. (1985). *Le fonctionnement des discours. Un modèle psychologique et une méthode d'analyse*, Lausanne, Delachaux et Niestlé.

CHARAUDEAU, P. (1992). *Grammaire du sens et de l'expression*, Paris, Hachette Éducation.

CHARTRAND, S.-G. (2008). *Progression dans l'enseignement du français langue première au secondaire québécois. Répartition des genres textuels, des notions, des stratégies et des procédures à enseigner de la 1<sup>re</sup> à la 5<sup>e</sup> secondaire*, Québec, Les publications Québec français.

CHARTRAND, S.-G., et collab. (1999). *Grammaire pédagogique du français d'aujourd'hui*, Boucherville, Graficor.

LIBERSAN, L., R. CLAING et D. FOUCAMBERT (2010). *Stratégies d'écriture dans les cours de la formation spécifique*. Rapport 2009-2010, Montréal, CCDMD/Collège Ahuntsic.

RIEGEL, M., J.-C. PELLAT et R. RIOUL (1994). *Grammaire méthodique du français*, Paris, PUF. (Quadriges Manuels).

## GÉNÉRIQUE

### Auteure

Lucie Libersan

### Responsable des consultations dans les collèges

Robert Claing

### Chargée de projet au CCDMD

Dominique Fortier

### Consultants

Paul-Antoine Jetté (cégep régional de Lanaudière à l'Assomption)

Marie-Ève Desgroseillers (cégep régional de Lanaudière à l'Assomption)

Annie Plamondon (cégep de Rivière-du-Loup)

### Révisseure linguistique

Hélène Larue (Le crayon rouge enr.)

### Graphisme et mise en page

Norman Terrault

## REMERCIEMENTS

Le projet *Stratégies d'écriture dans la formation spécifique* a été rendu possible grâce au soutien du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Québec (MELS). Le Centre collégial de développement de matériel didactique (CCDMD) tient à témoigner sa reconnaissance à André Laferrière, de la Direction de l'enseignement collégial (Direction des affaires universitaires et collégiales, MELS), pour l'attention qu'il a portée au projet.

L'auteure adresse un remerciement spécial à Lyne Boileau pour son appui indéfectible alors qu'elle était directrice des études au collège Ahuntsic, à Bernard Dionne, directeur du CCDMD (jusqu'en octobre 2011), pour l'intérêt qu'il a suscité dans le réseau par ses multiples démarches, ainsi qu'à Denis Foucambert (UQAM), pour sa précieuse contribution à la recherche préalable réalisée en 2009-2010.

Elle remercie également ses nombreux collègues de la formation spécifique et leurs élèves qui ont contribué à l'enrichissement du matériel, ainsi que toutes les personnes – directeurs et directrices, conseillers et conseillères pédagogiques – qui ont facilité les contacts avec le personnel enseignant.

Enfin, l'auteure tient à remercier les contributrices et contributeurs suivants, qui ont fourni des textes ayant inspiré les exemples du présent fascicule : Renaud Bellemare (conseiller pédagogique, Ahuntsic), Marie-Ève Desgroseillers (élève, L'Assomption), Stacy Dufresne (élève, L'Assomption), Paul-Antoine Jetté (enseignant, L'Assomption), Annie Plamondon (enseignante, Rivière-du-Loup), Caroline Ricard (élève, L'Assomption), Vicky Vandall (élève, L'Assomption).

