**Enseignante :** Mme DAOUDI Zineb

**Année :** 1ère, Licence **Matière :** Étude de texte

**Groupe : 2, 6**

***La lettre***

La lettre est un document (texte) écrit qui obéit à des codes précis qu’il faut respecter :

* + **dans sa forme** : la présentation et la mise en page sont codifiées,
	+ **dans son contenu** : il faut observer les étapes et les formules obligatoires qui structurent la lettre.
* La lettre est adaptée à son destinataire, et on ne la présente pas de la même manière selon la personne à qui l’on écrit. Il faut différencier deux grands types de lettres : ***le courrier personnel*** adressé à la famille ou aux amis, et ***le courrier administratif*** ou ***professionnel***.

***Les différents types de lettre***

Il existe trois types de lettres : ***personnelle, professionnelle et administrative.***
Nous allons particulièrement nous intéresser à la lettre professionnelle, la circulaire et la lettre administrative.

Ces trois types de lettres diffèrent par les personnes qu’elles mettent en communication et par des règles de présentation dont voici le schéma :



***1.La lettre professionnelle***

Elle est dactylographiée sur du papier à en-tête où figurent les mentions relatives à l’expéditeur.

Elle comporte :
- le nom et l’adresse du destinataire,
- fréquemment, les références qui identifient le courrier reçu et envoyé,
- l’objet qui rappelle en quelques mots l’événement à l’origine du courrier.
- le rédacteur et le signataire peuvent être différents.
- si des documents accompagnent la lettre, on inscrit la mention « Pièces jointes :», ou « P.J. :».
- dans les établissements sanitaires et sociaux, on trouve deux types de présentation :
- soit la présentation normalisée selon la norme format A4,
- soit une présentation plus ou moins éloignée de la norme et propre à chaque établissement ou service.

***2. La lettre administrative :*** Une lettre écrite à un magazine pour arrêter un abonnement.
La lettre administrative en forme personnelle diffère peu de la lettre professionnelle. En revanche, la lettre en forme administrative ne comporte pas de titre de civilité ni de formule de politesse.
Le style est direct avec l’emploi du « ***je*** ».
La transmission se fait par voie hiérarchique avec la mention***s/c (sous couvert de)***. ***La forme***

* La lettre administrative contient les mêmes éléments que la lettre personnelle (**lieu et date**), mais il y a en plus**deux étapes différentes** par rapport à la lettre personnelle : on rappelle d’abord **qui l’on est (expéditeur)** et **à qui l’on écrit (destinataire)**avant de commencer la lettre proprement dite ; on mentionne également le thème et le but de la lettre dans une ligne spéciale qui s’appelle l’**objet**.
* La lettre administrative est presque toujours tapée à l’ordinateur.
* Pour la mise en page et la disposition de ces éléments spécifiques, voir le schéma annoté ci-dessus.

***Le contenu***

* Il faut adapter son langage : à la différence de la lettre personnelle (où l’on peut être amical et familier, ou écrire avec humour), dans une lettre administrative, on choisit un ton et un vocabulaire neutres, en s’exprimant dans un registre de langue courant ou soutenu, et on emploie notamment le **vouvoiement**.
* Il faut faire particulièrement attention aux formules de courtoisie : en-tête et formule de politesse, qui sont obligatoires et qui répondent à des codes très précis.
* Il faut également soigner la signature qui se présente sous une forme double : **on donne une signature manuscrite, et on écrit son prénom et son nom en toutes lettres au-dessous**.
* Dans la lettre administrative ou professionnelle, on commence souvent par une phrase qui précise qui l’on est et pourquoi l’on écrit.

***>****Je suis lycéenne en terminale, et je vous écris en réponse à votre offre d’emploi saisonnier pour l’été 2008*.

***L’en-tête***

* Le plus neutre et le plus courant : *Madame, Monsieur*.
* Si l’on connaît un peu la personne à qui l’on écrit : *Chère Madame, cher Monsieur*.

***La formule de politesse***

* Il en existe beaucoup, mais les plus courantes sont :
	+ *Je vous prie de recevoir, Madame, Monsieur, l’expression de mes salutations les meilleures/cordiales*, qui est neutre.
	+ *Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l’expression de mes salutations les meilleures/cordiales*, qui est plus respectueuse et plus formelle.

***3. L’adresse sur l’enveloppe***

* (1) Timbre affranchi au tarif en vigueur ;
* (2) M. ou Mme + Prénom et NOM. Éventuellement, numéro de l’immeuble, nom de l’entreprise ou du service ;
* (3) Numéro et nom de la rue (appelée aussi voie) ;
* (4) Code postal (CP, numéro à 5 chiffres en France), nom de la ville ;
* Si nécessaire : département, région, pays.
* On peut écrire l’adresse de l’expéditeur au dos de la lettre, en haut, et en petits caractères.

***De la lettre à l’e-mail : ressemblances et différences***

* L’e-mail ou le courriel, comme son nom l’indique, est une forme moderne de lettre ou de courrier écrit, la différence étant qu’il se trouve sur un support informatique et numérique, et non plus sur un support papier (manuscrit ou imprimé).
* Comme son envoi et sa réception sont plus rapides, on a tendance à penser que c’est une forme plus libre, qui n’a pas besoin de tous les codes de la lettre écrite sur un support papier.
* Dans l’e-mail, il est cependant important de respecter des codes minimaux de politesse et de présentation, même s’ils sont moins développés que dans la lettre, surtout quand il s’agit d’un e-mail professionnel ou administratif, mais aussi dans le cadre d’e-mails personnels.
* C’est aussi une forme de respect pour le destinataire.

**Il faut donc faire attention aux détails suivants**

* Présenter un texte correct sur le plan de l’orthographe, de la grammaire et de la ponctuation.
* Aller à la ligne à chaque nouveau paragraphe et aérer son texte en sautant des lignes quand il est long. C’est plus agréable à lire. (Pour les contenus : **inutile de mettre le lieu et la date**, à la différence de la lettre sur papier).
* En revanche, on peut mettre des formules de courtoisie, pour saluer son destinataire au début et à la fin du mail. Là encore, ce sont des formules plus courtes que dans une lettre écrite, mais il est important de les mettre, par respect pour le destinataire :
* **E-mail personnel :**
	+ En-tête : *Bonjour, Salut, ou le prénom de la personne : Sarah, Chère Sarah*, etc.
	+ Formule de congé : *À bientôt, À plus, Bises, Bisous*, etc.
	+ Signature.
* **E-mail professionnel ou administratif :**
	+ En-tête : du plus familier au plus neutre, selon qu’on connaît plus ou moins la personne et selon son statut : ***Bonjour Madame, Bonjour Monsieur****,* ou ***Chère Madame, Cher Monsieur****,*ou ***Madame, Monsieur***.
	+ Formule de politesse : du plus familier au plus neutre : ***Bien à vous, Bien cordialement, Cordialement, Salutations, Meilleures salutations, Salutations cordiales***, etc.
	+ Signature (accompagnée des éléments de présentation en dessous comme dans la lettre administrative :**adresse, nom du service ou de l’entreprise** où l’on travaille, **numéro de téléphone**, **e-mail**).
* Pour l’e-mail professionnel ou administratif, ne pas oublier de remplir la case précisant l’objet de l’e-mail.

**Pourquoi est-il important de respecter ces codes ?**

* On pense souvent que l’e-mail n’a pas la même valeur que la lettre écrite, ou que c’est une forme de correspondance informelle, libre et privée. Mais juridiquement, l’e-mail est en train de remplacer la lettre écrite (en particulier l’e-mail professionnel ou administratif), et il a la même valeur juridique en étant soumis aux mêmes codes. Par ailleurs, l’e-mail peut être imprimé et conservé comme une véritable lettre, et servir de preuve écrite. Il est donc important de faire attention à ce que l’on écrit, car l’e-mail a un statut très proche de la lettre sur papier.

 ***3.La lettre personnelle :*** Une lettre écrite à un ami après un déménagement

***La forme***

Elle est manuscrite ou dactylographiée.
Les verbes sont conjugués à la première personne du singulier.

La lettre doit contenir les éléments suivants : le **lieu** et la**date**d’écriture, un **en-tête** (c’est une interpellation pour saluer le destinataire, avec une formule de courtoisie), le**corps** **de la lettre**, qui doit être composé de **paragraphes** et **centré**au milieu de la page, avec une **marge**de chaque côté  (pour chaque paragraphe, on **retourne à la ligne**, et on laisse un alinéa en début de première ligne, en passant des lignes pour aérer le texte), une **formule finale** (c’est aussi une formule de courtoisie, pour dire au revoir au destinataire), et une **signature**

La lettre personnelle peut être tapée à l’ordinateur, mais elle est très souvent manuscrite. Dans tous les cas, la signature est manuscrite. Pour la mise en page, voir l’exemple annoté ci-dessus.

***Le contenu***

* Il faut adapter le ton et le registre au destinataire, selon le degré de parenté, d’amitié ou de familiarité qu’on a avec lui : on peut utiliser un registre de langage courant ou familier, en faisant attention aux formules de courtoisie (en-tête et formules de congé).

***L’en-tête :***

* + On peut écrire simplement le nom ou le surnom de la personne : *Mamie, Rémi, Amélie* ;
	+ On peut rajouter un terme affectif ou complice quand on est très proche : *Ma petite Suzie, Mon cher Alexandre, Cher tonton*.

***La formule de congé***

* + *À bientôt, à la prochaine* ;
	+ *Bises, Bisous, Je t’embrasse*.
* Souvent, dans la lettre personnelle, on commence par une formule du type : « *J’espère que tu vas bien*» ou « *Comment vas-tu ?* » qui sert d’introduction.

***• La circulaire***
C’est un ***document d’information interne***, le plus souvent : à une catégorie professionnelle, à un établissement. C’est également un document qui s’adresse à un grand nombre de personnes dont on ne peut connaître les coordonnées (exemple : information relative à la campagne anti-tabac…).
Le texte est reproduit dans son intégralité en autant d’exemplaires que nécessaire puis distribué, mis à disposition ou envoyé.

***• La note***On réalise des notes pour ***transmettre rapidement des informations*** sur un sujet précis à l’intérieur d’une institution. Il existe *la note de service* et *la note d’information*. ***La note de service permet de transmettre un ordre, une directive, une décision.
La note d’information sert à communiquer une information. Ces notes se caractérisent par leur concision et leur style précis et clair.***

**Voici un tableau présentant leurs caractéristiques afin de les différencier :**

|  |
| --- |
| **Caractéristiques des notes de service et d'information** |
| . | **Note de service** | **Note d'information** |
| **Définition** | Brève communication d'un ordre au sein d'un service ou d'un établissement | Communication d'une information au sein d'un service ou d'un établissement |
| **Fonction** | \* Transmettre un ordre, une directive, une décision, éventuellement rappeler des faits\* Demander une information | Transmettre une information qui n'est pas l'expression d'un ordre |
| **Émetteur** | Supérieur hiérarchique | Supérieur hiérarchique ou personne de même niveau hiérarchique |
| **Destinataires** | Une ou plusieurs personnes d'un même service, d'une même catégorie professionnelle |
| **Rédaction** | - Pas de préambule- La note de service est courte- Elle traite d'un seul sujet- Le style est concis- Ton ferme plus ou moins impératif- Vocabulaire clair et précis | - Longueur très variable selon le sujet- Si long, il devra être structuré avec un plan mis en évidence- Le style est indirect et concis- Ton neutre- Vocabulaire clair et précis |
| **Présentation** | Les notes :\* contiennent toujours :- un en-tête réduit avec l'indication du service émetteur- un titre comprenant les mots " note de service"  ou " note d'information" - un objet qui peut être dans le titre- la date- l'indication des destinataires- une signature accompagnée du nom et de la qualité du signataire\* contiennent éventuellement :- un numéro indiqué dans le titre, permettant son classement- la fonction des destinataires- des indications sur l'objet de la diffusion qui peut être très différent selon les destinataires " pour attribution" , " pour information" , " pour affichage" \* ne contiennent pas :- de titre de civilité- de formule de politesseLa disposition est variable d'un service à l'autre mais constante à l'intérieur d'un même service.Les notes doivent être très dactylographiées |

***D’autres types de lettres :***

***• Le certificat médical***C’est un écrit ***attestant un état***. Il est destiné à constater ou à interpréter des faits d’ordre médical. Le certificat est remis à l’intéressé à sa demande. La mention « ***Certificat établi à la demande de l’intéressé pour faire valoir ce que de droit est remis en mains propres*** » est indiquée à la fin du document.
Il se peut que le certificat soit remis à des tiers, dans ce cas, cette phrase n’est pas écrite. Le patient le remettra lui-même à sa compagnie d’assurances ou à un autre destinataire de son choix.
Le certificat doit être rédigé clairement, lisiblement et à la première personne du singulier (**exemple :** Je soussigné, Philippe LAFFON, docteur en médecine, certifie que…)

***Sur ce document, il est impératif d’y faire figurer :***
- Le nom, prénom, qualité et adresse du médecin, de l’établissement, du service, du praticien.
- Le nom, prénom, date de naissance et domicile du patient concerné.
- La date de l’examen (une date inexacte constitue une faute grave).
- L’énoncé des déclarations du demandeur, en les lui attribuant (si le cas est).
- La description des symptômes et des lésions constatées au cours de l’examen.
- La durée de l’arrêt de travail.
- Les examens complémentaires demandés.
- La date de rédaction en toutes lettres.
- Le motif de la demande.
- La signature manuscrite du médecin

***•******Le compte-rendu médical***
C’est ***l’exposé plus ou moins détaillé et objectif d’événements ou d’activités.*** Il est systématique, obligatoire, précis (il nécessite la connaissance médicale et les abréviations) et surtout il doit être rédigé rapidement car il est communiqué dans les plus brefs délais au médecin traitant qui a prescrit l’acte ou, remis en main propre au patient le jour même de l’examen.
Ses fonctions sont d’informer les personnes absentes ou extérieures et de garder la trace de l’événement ou de l’activité.
***Il comprend deux parties :*** une première qui est un exposé court qui précise l’objet, les circonstances de temps, le lieu et le nom des personnes concernées.
Une deuxième partie qui est un développement relatant les faits par ordre chronologique ou par thèmes après les avoir regroupés et de manière exhaustive ou résumée.

***L’expression du compte-rendu doit traduire :***
- L’impartialité de l’auteur : pas d’opinion personnelle, ton neutre et style indirect.
- La fidélité aux propos.
- Le présent de l’indicatif est utilisé.

Le compte rendu contient toujours un en-tête réduit et un titre comprenant le compte rendu, l’objet, la date des faits relatés. Éventuellement, il peut contenir le nom du rédacteur, la date de rédaction mais il ne contient ni titre de civilité ni formule de politesse. ***• Le compte-rendu opératoire***
C’est l’***exposé du déroulement de l’acte chirurgical***. Sur ce document, le chirurgien précise l’endroit du corps où l’incision est faite et décrit l’état anatomique devant lequel il se trouve.
Le chirurgien décrit également la nature de l’intervention, ses modalités techniques, la partie anatomique opérée et précise si un examen est demandé ou un traitement ordonné.
À la fin de l’intervention, le chirurgien referme et précise la technique de fermeture et le matériel utilisé pour la suture, la pose ou non d’un drain. Et enfin la durée de l’intervention.