



# **Ateliers rédactionnels**

## **Les courriers professionnels**

Joelle PERRETIER, professeure Gestion-Administration  
Patrice VIRIEUX, professeur Lettres-Histoire-Géographie

Lycée professionnel Marcelle Pardé – Bourg-en-Bresse

# ATELIER N° 1 : LES DIFFÉRENTS ÉCRITS PROFESSIONNELS

## Déroulement de la séance

En début d'année de première, nous demandons aux élèves de récapituler tous les écrits professionnels qu'ils ont réalisés durant leur année de seconde aussi bien au cours des différentes Périodes de Formation en Milieu Professionnel que dans les scénarios pédagogiques.

- le compte-rendu,
- le courrier professionnel,
- la note d'information,
- la note de service,
- le mail.

Les élèves précisent dans quelle situation on utilise tel ou tel écrit.

Dans cette première séance, on va donc faire un document récapitulatif des principaux écrits professionnels.

Les élèves en binôme complètent le document suivant en s'appuyant si nécessaire sur les différents écrits déjà réalisés. Les élèves viennent au clavier chacun leur tour pour la mise en commun à l'aide du vidéoprojecteur.

# LES ÉCRITS PROFESSIONNELS : DOCUMENT RÉCAPITULATIF

<b>Types d'écrits Professionnels</b>	<b>Les mentions obligatoires</b>	<b>Le titre de civilité</b>	<b>Exemples de formules de politesse</b>	<b>Procédés d'écriture : type de phrases, temps verbal...</b>
<b>Courrier professionnel</b>				
<b>Mail</b>				
<b>Note de service</b>				
<b>Note d'information</b>				

Types d'écrits Professionnels	Les mentions obligatoires	Le titre de civilité	Exemples de formules de politesse	Procédés d'écriture : type de phrases, temps verbal...
<b>Courrier professionnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↺ Émetteur (papier en-tête)</li> <li>↺ Destinataire (adresse)</li> <li>↺ Objet</li> <li>↺ Ville et date de départ</li> <li>↺ Signataire</li> </ul>	Madame, Monsieur ou Messieurs (dans un courrier commercial), si le destinataire est inconnu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>↺ Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées / l'expression de nos sentiments dévoués.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↺ Phrases courtes</li> <li>↺ Utilisation du présent de l'indicatif</li> <li>↺ Utilisation du « Nous » (on parle au nom de l'entreprise)</li> </ul>
<b>Mail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↺ L'expéditeur, le destinataire, la date se mettent sur les lignes prévues dans le logiciel de messagerie.</li> </ul>	Bonjour (le plus courant)	Cordialement	<ul style="list-style-type: none"> <li>↺ Phrases courtes</li> <li>↺ Utilisation du présent de l'indicatif</li> </ul>
<b>Note de service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↺ Émetteur</li> <li>↺ Destinataire</li> <li>↺ Objet</li> <li>↺ (ville) et date de départ</li> </ul>	AUCUN	PAS DE FORMULE DE POLITESSE mais une phrase de conclusion (par exemple pour une note sur la sécurité : La sécurité est l'affaire de tout le personnel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>↺ Phrases courtes</li> <li>↺ Utilisation du présent de l'indicatif</li> <li>↺ Utilisation de la forme passive</li> <li>↺ Pas de caractère impératif</li> <li>↺ <b>Phrases impersonnelles</b> : on ne doit pas s'adresser directement aux destinataires</li> <li>↺ Ex : il est demandé à tous les salariés de respecter les horaires</li> </ul>
<b>Note d'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↺ Émetteur</li> <li>↺ Destinataire</li> <li>↺ Objet</li> <li>↺ (ville) et date de départ</li> </ul>	AUCUN	PAS DE FORMULE DE POLITESSE mais une phrase de conclusion (par exemple pour une note sur la sécurité : La sécurité est l'affaire de tout le personnel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>↺ Le ton est direct, injonctif, personnel. L'émetteur parle souvent en son nom, le pronom « je » est donc souvent utilisé.</li> <li>↺ On peut aussi trouver des phrases impersonnelles dans une note de services</li> </ul>

# ATELIER N° 2 : RÉDIGER UN COURRIER PROFESSIONNEL

Dans le référentiel du bac pro GA :

Parmi les 17 situations professionnelles comportant des savoirs rédactionnels, nous avons retenu les trois suivantes car dans ces situations du pôle 1, les élèves sont amenés à rédiger différents types de courriers professionnels.

SITUATIONS PROFESSIONNELLES	SAVOIRS RÉDACTIONNELS
<b>PÔLE 1</b>	
<b>1.1. Gestion administrative des relations avec les fournisseurs</b>  <b>1.1.5. Gestion des règlements et traitement des litiges</b>	<b>Le courrier de réclamation à un fournisseur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'interpellation du fournisseur</li> <li>• La présentation de l'objet</li> <li>• L'enchaînement des faits</li> <li>• L'argumentation</li> <li>• La réfutation</li> <li>• Le lexique du constat, de la demande, du désaccord, de la preuve</li> <li>• Les temps et modes des verbes : le passé composé, le futur de l'indicatif, le conditionnel</li> <li>• La tournure impersonnelle et passive</li> </ul>
<b>1.2. Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers</b>  <b>1.2.5. Traitement des règlements et suivi des litiges</b>	<b>Le courrier de relance client</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'interpellation du client</li> <li>• La présentation du litige</li> <li>• L'enchaînement des faits</li> <li>• De l'incitation à l'injonction</li> <li>• La citation d'une référence juridique</li> <li>• Le lexique du souhait, de la demande, de la preuve, de la conciliation</li> <li>• Les temps et modes des verbes : impératif, conditionnel, futur de l'indicatif</li> </ul>
<b>1.3. Gestion administrative des relations avec les autres partenaires</b>  <b>1.3.3 Traitement des formalités administratives</b>	<b>Le courrier de sollicitation auprès d'une administration</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La description et la justification de la requête</li> <li>• Les codes et règles du courrier aux administrations</li> <li>• Le lexique du souhait, de la demande, de l'autorisation</li> <li>• Les modes et temps des verbes : conditionnel</li> </ul>

L'argumentation, savoir rédactionnel que l'on trouve dans le référentiel du bac pro GA, est travaillée dans le cadre du cours de français à partir de la classe de première. C'est pourquoi nous avons commencé à travailler sur ces différents types de courriers en fin de classe de première et au début de l'année de terminale.

## Déroulement de l'atelier rédactionnel

### Lancement

Nous annonçons aux élèves que nous allons travailler sur les situations professionnelles en lien avec les litiges. Nous lançons la séance avec un brainstorming autour du mot « litige », en leur demandant s'ils ont été confrontés à un litige lors de leurs différentes PFMP. Nous parvenons donc à partir des exemples de litiges proposés à formuler une définition.

### Première étape : analyse de deux courriers

Un groupe d'élèves analyse un courrier de réclamation et un autre groupe d'élèves analyse un courrier de relance à partir de la même grille.

La grille comprend la situation d'énonciation et les procédés de l'argumentation.

#### Document 1

BERTON  
10 rue des peupliers  
45100 TOURS

**SA BUROMOD France**  
A l'attention du responsable commercial  
Parc d'activités Les Montées  
10 rue Jean Moulin  
45000 ORLÉANS

Objet :  
V/Facture n°1245

Tours,  
Le 26 avril 2016

Monsieur,

Nous accusons réception de votre facture n°1245 du 20/04 relative à la commande n° 174 du 18 courant.

Après vérification, nous constatons que vous avez omis de nous déduire la remise de 10 % sur les fournitures de bureau.

Pouvez-vous donc régulariser cette situation et nous renvoyer une nouvelle facture ?

Nous vous en remercions par avance.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

La Responsable des Achats,

J. POTERY



Monsieur Issam ABDELKADER  
Bd des entrepreneurs  
45000 ORLÉANS

**Lettre Recommandée avec Accusé de Réception**

Objet :  
Règlement de facture n° 36

Orléans,  
le 26 avril 2016

Monsieur,

Le 2 mars, nous vous avons livré des articles de bureau pour un montant de 175,63 €.

Malgré nos relances des 15 et 30 mars, nous n'avons toujours pas reçu le règlement.

En conséquence, nous vous demandons de régulariser votre situation sous huit jours. Sinon, nous transmettrons votre dossier au service des contentieux.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Le Responsable Commercial,

P. DALLOZ

Société Anonyme **BUROMOD France**  
Parc d'activités Les Montées  
10 rue Jean Moulin  
45000 ORLÉANS

☎ 02.38.77.41.12 ☎ 02.38.77.41.50 ✉ [contact-buromod@orange.fr](mailto:contact-buromod@orange.fr)  
BUROMOD-FRANCE.FR

## Grille d'analyse de courriers professionnels relatifs au traitement d'un litige

Consigne : analysez le courrier professionnel en remplissant la grille ci-dessous.

		Document 1	Document 2
La situation d'énonciation	L'émetteur		
	Le pronom personnel utilisé		
	Le destinataire		
	Le pronom personnel utilisé		
	La date du courrier		
	L'intention de l'émetteur		
L'argumentation	Le litige		
	Les pièces justificatives de la demande		
	Les connecteurs logiques utilisés		
	Reformuler la solution à ce litige avec un autre connecteur logique		
<b>Type de courrier</b>			



## Fiche d'analyse de courriers professionnels relatifs au traitement d'un litige

### Corrigé

		Document 1	Document 2
<b>La situation d'énonciation</b>	L'émetteur (le pronom personnel utilisé)	Berton → nous (au nom de l'entreprise)	Buromod → nous (au nom de l'entreprise)
	Le destinataire (pronom personnel utilisé)	Buromod → vous (marque de respect)	Monsieur ABDELKADER Issam → vous (marque de respect)
	Le lieu et la date de départ du courrier	Tours, le 26 avril 2016	Orléans, le 26 avril 2016
	L'intention de l'émetteur	Il veut recevoir une facture rectifiée	Il veut obtenir son règlement
<b>L'argumentation</b>	Le problème	Oubli de la remise de 10 %	Impayé de facture malgré deux relances
	Les pièces justificatives de la demande	Facture n° 1245	La facture n° 36
	Les connecteurs logiques et temporels utilisés	Après → la postériorité Donc → la conséquence	Malgré → la concession En conséquence → la conséquence Sinon →
	Reformuler la solution à ce litige avec un autre connecteur logique	C'est pourquoi nous vous demandons de bien vouloir nous renvoyer une facture rectifiée.	C'est pourquoi nous vous demandons... Autrement, nous serions dans l'obligation de...
<b>Type de courrier</b>		<b>Lettre de réclamation</b>	<b>Lettre de relance</b>

## Seconde étape : fiche ressource pour rédiger une lettre relative à un litige

**Une lettre de relance** vise à obtenir **un règlement**.

**Une lettre de réclamation** vise à obtenir **réparation**.

**Ce sont des écrits argumentatifs** qui doivent suivre **un plan précis selon un déroulement chronologique** :

⇒ **Premièrement, présenter l'objet du litige** et décrire précisément les faits (dates, références des factures, des produits, des contrats, montants...).

**Les procédés d'écriture : le lexique du constat, de la preuve, l'enchaînement des faits**

⇒ **Deuxièmement, demander la réparation, proposer une solution ou dénoncer le contrat.**

**Les procédés d'écriture : le lexique du désaccord, l'expression de la réfutation et de la demande (de l'incitation à l'injonction) et de la conciliation.**

**Le ton doit rester courtois**, même si le courrier est écrit à la suite d'un désaccord ou d'un mécontentement. **Pour exprimer sa demande de manière diplomate, on peut utiliser la tournure impersonnelle** : il semble que, il apparaît que...

Les temps dominants sont ceux de l'indicatif. Pour rappeler les faits, on utilise le passé composé.

**Les connecteurs logiques** (car, ainsi, donc...) et **les connecteurs temporels** (depuis, la veille...) sont indispensables **pour clarifier l'enchaînement des faits**.

# Les connecteurs logiques

Indispensables, les connecteurs logiques indiquent une relation de sens entre les phrases. Ils jouent un rôle clef dans l'organisation du texte : ils en soulignent les articulations.

Activité n° 1 : remplacez les connecteurs en fonction du lien logique qu'ils expriment.

La cause	La conséquence	Le but	L'opposition	L'addition	La concession

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- car</li> <li>- ainsi</li> <li>- or</li> <li>- bien que</li> <li>- puisque</li> <li>- de plus</li> <li>- en vue de</li> <li>- pourtant</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- par ailleurs</li> <li>- en effet</li> <li>- c'est pourquoi</li> <li>- donc</li> <li>- afin que/ de</li> <li>- puis</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- malgré</li> <li>- également</li> <li>- pour</li> <li>- par conséquent</li> <li>- cependant (2 liens logiques)</li> <li>- alors</li> <li>- en raison de</li> </ul> |
|---|--|--|

Activité n° 2 : complétez les phrases par le connecteur approprié (en gras et en rouge).

1. Nous avons constaté un dysfonctionnement électrique. ...., lorsque nous allumons la salle de réunion, les lampes des bureaux voisins s'éteignent. Il est ..... urgent d'appeler un réparateur.
2. ....il se soit présenté à son entretien, sa candidature n'a pas été retenue. ....le poste exigeait une bonne connaissance de l'italien commercial. ...., il manquait d'expérience professionnelle.
3. De l'amiante a été découverte de manière imprévue. .... il a fallu faire intervenir une entreprise spécialisée. La date d'ouverture du site sera ..... retardée.
4. Ce poste de gestionnaire administratif va être doublé ..... les tâches deviennent très importantes. Il est ..... urgent de définir un profil du nouveau poste.
5. Nous attendons toujours la livraison de notre commande. ....nous avons envoyé une lettre de réclamation. ...., si nous ne recevons rien d'ici la fin de la semaine, nous changerons de fournisseur.
6. ....développer l'esprit d'initiative, le directeur propose une prime aux salariés. ...., les délégués du personnel s'y opposent.
7. L'entreprise Philippon ne nous a toujours pas réglé sa dernière facture. ....il faut les appeler et leur signaler.....que ce n'est la première fois que cette situation se produit.
8. ....du départ en congé maternité de Cécilia Duflot, il convient de recruter un(e) gestionnaire administratif(ve). .... il ou elle ne sera embauché(e) pour n'effectuer qu'un mi-temps.

## Les connecteurs logiques - corrigé

**Activité n° 1 : remplacez les connecteurs en fonction du lien logique qu'ils expriment.**

La cause	La conséquence	Le but	L'opposition	L'addition	La concession
car en effet puisque en raison de	donc par conséquent c'est pourquoi ainsi alors en effet	afin que/ de en vue de pour	cependant or mais	également de plus puis par ailleurs	malgré bien que cependant toutefois mais

- |             |                  |                                |
|-------------|------------------|--------------------------------|
| - car       | - par ailleurs   | - malgré                       |
| - ainsi     | - en effet       | - également                    |
| - or        | - c'est pourquoi | - pour                         |
| - bien que  | - donc           | - par conséquent               |
| - puisque   | - afin que/ de   | - cependant (2 liens logiques) |
| - de plus   | - puis           | - alors                        |
| - en vue de |                  | - en raison de                 |

**Activité n° 2 : complétez les phrases par le connecteur approprié.**

- Nous avons constaté un dysfonctionnement électrique. **Ainsi**, lorsque nous allumons la salle de réunion, les lampes des bureaux voisins s'éteignent. Il est **donc** urgent d'appeler un réparateur.
- Bien qu'**il se soit présenté à son entretien, sa candidature n'a pas été retenue. **En effet** le poste exigeait une bonne connaissance de l'italien commercial. **De plus**, il manquait d'expérience professionnelle.
- De l'amiante a été découverte de manière imprévue. **Par conséquent** il a fallu faire intervenir une entreprise spécialisée. La date d'ouverture du site sera **donc** retardée.
- Ce poste de gestionnaire administratif va être doublé **car** les tâches deviennent très importantes. Il est **donc** urgent de définir un profil du nouveau poste.
- Nous attendons toujours la livraison de notre commande. **C'est pourquoi** nous avons envoyé une lettre de réclamation. **Cependant**, si nous ne recevons rien d'ici la fin de la semaine, nous changerons de fournisseur.
- Afin de** développer l'esprit d'initiative, le directeur propose une prime aux salariés. **Cependant**, les délégués du personnel s'y opposent.
- L'entreprise Philippon ne nous a toujours pas réglé sa dernière facture. **Par conséquent** il faut les appeler et leur signaler **également** que ce n'est la première fois que cette situation se produit.
- En raison** du départ en congé maternité de Cécilia Dufлот, il convient de recruter un(e) gestionnaire administratif(ve). **Cependant** il ou elle ne sera embauché(e) pour n'effectuer qu'un mi-temps.

## Troisième étape : rédaction d'un courrier relatif à un litige

<b>Situation professionnelle :</b>	1.1.3. Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies
<b>Résultats attendus :</b>	Le traitement et le suivi des livraisons et des factures sont assurés ; les anomalies sont traitées et/ou transmises au responsable.

1. Pour cet atelier rédactionnel, nous avons emprunté une situation professionnelle proposée dans un sujet d'examen. Les élèves prennent connaissance des documents et nous leur demandons d'expliquer la mission qu'ils doivent accomplir en remplissant le tableau ci-dessous :

<b>Identifier la raison du litige</b>	
<b>Proposer la solution pour régler le litige</b>	
<b>Quel est le type de courrier à rédiger ?</b>	

### Mise en situation :



Créée en 1972, INDUSTRIELLE DE DÉPOUSSIÉRAGE "ID" s'est spécialisée dans l'aspiration et le transport pneumatique des déchets. Elle conçoit, fabrique et installe des systèmes d'aspiration.



Motivée par l'exigence de la clientèle, ID est aujourd'hui engagée dans une démarche label de qualité.

Afin de garantir une qualité irréprochable de ses produits, ID contrôle attentivement toutes les étapes depuis la sélection de ses fournisseurs jusqu'à la distribution de ses produits. Dès qu'un fournisseur est retenu, il est intégré dans cette démarche continue d'exigence qualité et s'engage contractuellement sur le résultat à atteindre.

À la suite de votre dernier stage qui a donné entière satisfaction, vous avez été recruté(e) en CDD pour une durée de 4 mois afin de faire face à un surcroît temporaire d'activité.

Nous sommes le 18 juin 2016. Vous travaillez en collaboration avec Aline CHALY, la responsable administrative.

Tous les dossiers traités sont à présenter à la signature de Jacques CAMPEVILLE, le Président.

### Gestion des fournisseurs : Gestion d'un litige

L'entreprise a l'habitude de travailler avec plusieurs fournisseurs (Arcelor Mittal, Média Machines, Wat-tOhm...), spécialisés dans la fabrication de tôles, panneaux soudés galvanisés, tourelles, variateurs...

Les fournisseurs sélectionnés signent un engagement qualité. Une procédure de traitement des litiges encadre cet engagement, notamment dans le traitement des litiges livraison. En effet, toute livraison endommagée peut avoir pour conséquence des anomalies dans la production.

Lors de la dernière livraison, une anomalie a été décelée.

Madame CHALY, vous demande de traiter le litige relatif à la livraison n° 87099579 du 15/06/2016.

Vous disposez des documents suivants :

**Document 1 :** Bon de livraison n° 87099579

**Document 2 :** Procédure de traitement des litiges livraison

**DOCUMENT 1 – Bon de livraison du fournisseur Arcelor Mittal**



Distribution Solutions France  
 Agence de Périgueux  
 Avenue Firmin Bouvier  
 24750 BOULAZAC

INDUSTRIELLE DE DÉPOUSSIÉRAGE  
 92 AVENUE GEORGES POMPIDOU  
 24700 MONTPON MENESTEROL

N° BON DE LIVRAISON	DATE LIVRAISON	N° CLIENT
87099579	15.06.2016	1078090

DÉSIGNATION	QUANTITÉ	Unité	P.U. HT	MONTANT HT en €	
Tôle LAC décapé DD11 huilé galvanisé	5	PCE	36,90	184,50	
Tôle LAC S235JR aptitude galvanisé	5	PCE	54,49	272,45	
Tôle LAC décapé DD12 huilé galvanisé	7	PCE	82,35	576,45	
Panneau soudé galvanisé	4	PCE	20,35	81,40	
<i>Toutes les tôles sont détériorées (coins abîmés)</i>					
TVA acquittée selon les débits					
Montant HT	Escompte	Net HT	Taux TVA	Total TVA	<b>TOTAL TTC</b>
1 114,80		1 114,80	19,6 %	218,50	<b>1 333,30 €</b>

Pénalités de retard au taux égal à 2 fois le taux d'intérêt légal.

S.A.S. au capital de 35 200 000 Euros  
 N° TVA FR39 469 500 961  
 RCS Reims 459 500 961

*Marchandise exploitable.*  
*C. Lalet*

**DOCUMENT 2 - Traitement des litiges livraison**

PROBLÈMES ET SOLUTIONS	PROBLÈMES ET SOLUTIONS	PROBLÈMES ET SOLUTIONS
<b>RETARD</b>	<b>MARCHANDISE DÉTÉRIORÉE</b>	<b>ERREUR</b>
<p><b>Retard justifié</b> → <b>Accepter une livraison partielle de la marchandise</b></p>	<p><b>Marchandise exploitable</b> → <b>Conserver la marchandise Demander un geste commercial</b></p>	<p><b>Erreur de quantité</b> → <b>Demander livraison articles manquants ou reprise articles livrés par erreur</b></p>
<p><b>Retard injustifié</b> → <b>Exiger une livraison sous 48 h de la marchandise</b></p>	<p><b>Marchandise non exploitable</b> → <b>Demander remplacement de la marchandise</b></p>	<p><b>Erreur de référence</b> → <b>Demander remplacement de la marchandise</b></p>
<p><b>Rappeler aux fournisseurs leur engagement dans la démarche qualité</b></p>		

2. Les élèves rédigent et saisissent le courrier de réclamation qui donne lieu à une réécriture.



ARCELOR MITTAL  
Agence de Périgueux

Avenue Firmin Bouvier  
24750 BOULAZAC

Objet :  
Votre livraison N° 87099579 ou livraison du 15/06

Montpon-Ménéstérol,  
Le (Date du jour)

Messieurs,

Votre livraison du 15 courant citée en objet nous est bien parvenue. (Nous vous en remercions).

Or, après vérification de la marchandise, nous avons constaté que les Tôles LAC décapées DD12 huilées galvanisées étaient détériorées. En effet, les coins étaient abîmés.

Nous acceptons de les conserver en contrepartie d'un geste commercial.

Toutefois nous regrettons que votre engagement qualité n'ait pas été respecté. Nous espérons donc un règlement rapide de cette situation.

Veillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Le Président  
J. CAMPEVILLE



Capacités	Premier jet	Réécriture
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous avez noté les mentions obligatoires : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emetteur (logo)</li> <li>- Destinataire (civilité obligatoire + nom + adresse)</li> <li>- Objet</li> <li>- Lieu et date</li> <li>- Titre de civilité approprié</li> <li>- Signataire</li> </ul> </li> </ul>	/ 3 points	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous avez respecté les normes de mise en page de la lettre.</li> </ul>	/ 1 point	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous avez noté les idées suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accuser réception de la livraison des articles commandés</li> <li>- Signaler l'anomalie</li> <li>- Demander la réparation</li> <li>- Rappeler aux fournisseurs leur engagement dans la démarche qualité</li> </ul> </li> </ul>	/ 6 points	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous avez structuré votre courrier et utilisé des connecteurs temporels et logiques pour clarifier l'enchaînement des faits.</li> </ul>	/ 2 points	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous avez utilisé une formule de politesse adaptée</li> </ul>	/ 1 point	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous avez fait attention à la qualité de l'expression : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le lexique professionnel</li> <li>- L'orthographe grammaire</li> <li>- La structure des phrases</li> </ul> </li> </ul>	/ 2 points	
	<b>/ 15</b>	

## ATELIER N° 3 : LE COURRIER DE SOLLICITATION AUPRÈS D'UNE ADMINISTRATION

### Déroulement de l'atelier rédactionnel

#### Lancement

Dans le référentiel :

2.4.4 Participation à la mise en œuvre d'activités sociales et culturelles

1.3. Gestion administrative des relations avec les autres partenaires

Le courrier de sollicitation auprès d'une administration

Les élèves organisent une journée culturelle à Lyon. Ils ont déjà rédigé un mail aux sociétés d'autocars pour obtenir un devis. Ils ont complété la fiche action, document utile au conseil d'administration du lycée.

La dernière mission consiste à rédiger un courrier de sollicitation.

#### Première étape : analyse d'un courrier de sollicitation

On projette la lettre et on repère la situation d'énonciation. Quelle est l'intention de l'émetteur ? Il exprime une demande, une sollicitation.

Consigne : repérez dans ce courrier les procédés d'écriture suivants :

- La lettre de sollicitation est un écrit très personnalisé et motivé par des circonstances exceptionnelles.
- La lettre débute souvent par **la demande** très concrète, qu'il s'agit ensuite d'**argumenter** pour convaincre le destinataire d'agir. L'expéditeur écrit en son nom propre (« je » ou « nous ») et cherche à sensibiliser son interlocuteur **par des marques de respect**. Les remerciements sont indispensables dans la mesure où l'expéditeur demande une faveur.
- La demande contient **des verbes au conditionnel** qui laissent entendre au destinataire qu'il sera le seul décideur et qu'on ne lui impose rien.

## Exemple de lettre de sollicitation :

**Association Le Plateau**  
**Espace de Vie Sociale Plateau Gare**  
20 Rue de la Basilique  
01000 Bourg-en-Bresse  
Tél : 04 74 21 92 06

Monsieur le Maire

Place de l'Hôtel de ville

01012 BOURG EN BRESSE

Objet :  
Demande de salle

Bourg-en-Bresse,  
le 04 novembre 2016

Monsieur le Maire,

En vue d'organiser une réunion de l'Association du Plateau, nous souhaiterions pouvoir bénéficier d'une salle municipale.

En effet, selon les dispositions de l'article L. 2144-3 du Code général des collectivités territoriales, chaque association a droit à la mise à disposition ou la location d'une salle municipale. La réunion doit se tenir le 11 décembre 2016 de 18h00 à 22h00. Pouvez-vous donc mettre à notre disposition la salle du Peloux ?

Nous nous tenons à votre disposition pour tous renseignements complémentaires qui vous seraient utiles.

Nous espérons que vous pourrez répondre favorablement à notre demande.

Veillez agréer, Monsieur le Maire, nos respectueuses salutations.

La Présidente de l'Association du Plateau,  
N. P.

## Seconde étape : rédiger un courrier de sollicitation

Les élèves rédigent un courrier de sollicitation adressé aux membres du Conseil d'Administration du lycée pour demander une subvention. Celle-ci nous permettra de financer le déplacement en autocar. Pour argumenter leur demande, ils se servent de la fiche action qui précise les objectifs de cette sortie pédagogique.