



Pourquoi écrire?

Dans la vie, il faut savoir

Nager

Danser

Ecrire

Bien écrire : un élément clé **de** la réussite professionnelle

Un manager, directeur, président

- défendre l'image de son entreprise
- défendre son équipe

Un commercial

- promouvoir son entreprise
- promouvoir les produits et les personnes qui les réalisent

Un scientifique, expert, créateur

- se faire connaître
- défendre ses idées et ses projets

Tous

• garder le contact avec son réseau

Exemples de documents professionnels

- « Executive summaries »
- Courrier (impact contractuel)
- Propositions techniques
- Documents de spécifications
- Etudes d'architecture, études techniques
- Dossiers de projet

• ...



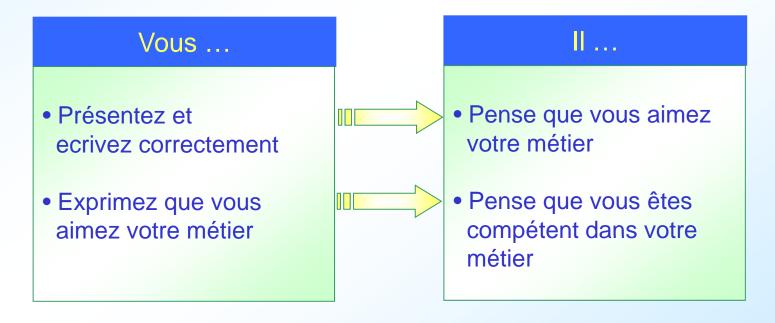
Le cas des courriers

Questions qui doivent être posées en préparation à un courrier

- La situation
 - Des faits, présentés simplement
- La « complication »
 - Pourquoi y a-t-il un problème ?
- Le problème : la question posée
- La réponse
 - La demande, la recommandation, le conseil ...

Dans la vie (*professionnelle*) : Communiquer = Aimer sont métier ⇒ Compétence

- Un plaisir de travailler dans un environnement difficile et stressé
- Un moyen de communiquer la passion de son métier



Style et structuration : deux composants d'un document bien écrit

Le style

- Aisance de l'écriture
- Texte littéraire
- Ecriture claire

La structure

- Ordre dans lequel les phrases sont enchaînées
- Elément essentiel de la clarté d'un texte
- Méthode de travail accessible à tous
- Moyen de progresser accessible à tous
- Quel que soit le document, un travail préparatoire « rationnel » et
 « factuel » indépendant du style de rédaction



Le raisonnement : le travail préparatoire

Le travail préparatoire : Structuré en classant les objets par catégories



- Les catégories sont d'autant mieux reçues qu'elles explicitent les liens logiques entre les éléments
- Le classement permet de passer à un degré d'abstraction supérieure et de résumer en regroupant

La mémoire s'appuie sur des liens logiques ou analogiques

On retient, en moyenne cinq éléments non lies

Suite aléatoire de lettres 7

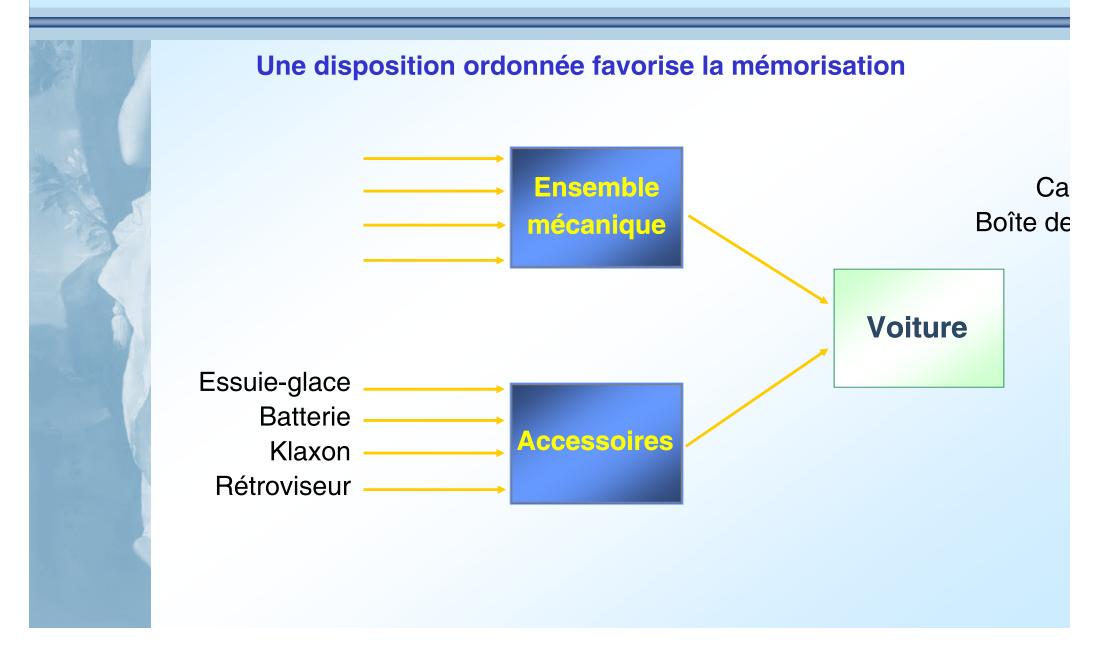
Suite aléatoire de mots 7

Mots liés par une syntaxe 17

Une liaison logique améliore la mémorisation

Source: F Richaudeau, L'écriture efficace

Les regroupements favorisent la mémorisation... et les sous-groupes l'améliorent

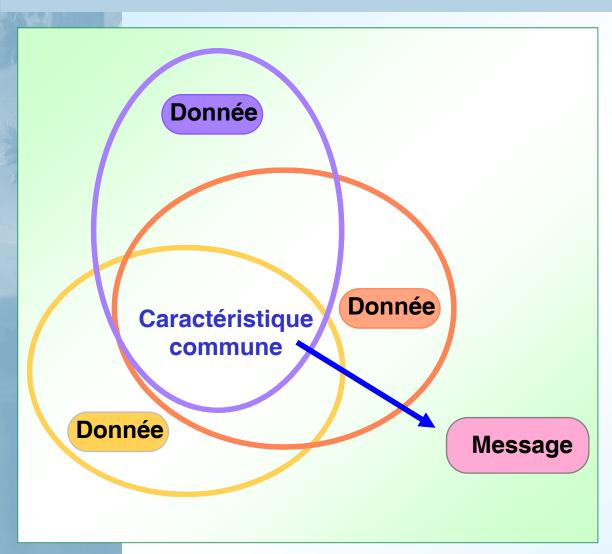


Structurer pour faire émerger l'idée maîtresse



- Un travail indispensable pour synthétiser
- Deux processus classiques de regroupement :
 - le regroupement parallèle (induction)
 - l'enchaînement logique (déduction)
- Des regroupements successifs, du particulier au général, permettent de dégager l'idée maîtresse

Le regroupement parallèle associe des éléments à partir de leur point commun



Le regroupement parallèle

1. On part des données

2. On identifie leur caractéristique commune

3. On formule le message

Le regroupement parallèle obéit à des règles précises



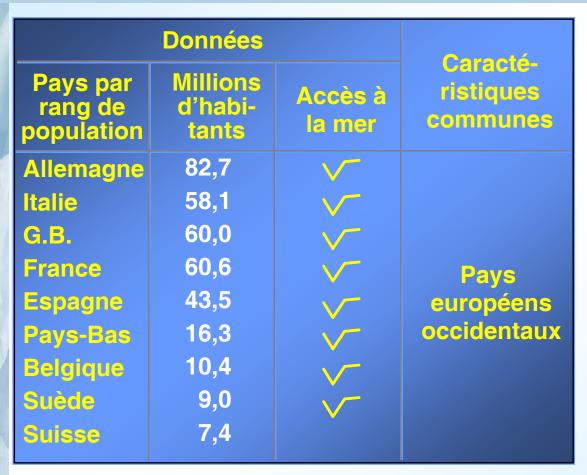
- Le message retenu doit englober toutes les constatations
 - Ni plus
 - Ni moins
- Les données doivent être de même nature

Un travail rigoureux et difficile

Regroupements:

Globalement exhaustifs Mutuellement exclusifs

La formule retenue doit englober toutes les constatations... ni plus, ni moins (y compris la Suisse)



Exemple

Des 9 premiers pays européens occidentaux, seule la Suisse n'a pas accès à la mer

Le regroupement parallèle est fondée sur l'induction

Le regroupement parall

- 1. On part des données
- On analyse chacune d'elles dans ses qualités et ses conséquences
- 3. On identifie la caractéristique commune de ces qualités, causes et conséquences

Données/Fait

Caractéristidne
Commune

4. On formule le **message**, exclusivement à partir de ce qu'il y a de commun

Conclusion Message

Comme pour les messages : 3 types de regroupements parallèles



- Constatation : pour dresser un constat
- Opinion : pour expliquer une cause
- Recommandation : pour préparer l'action

Il existe trois grands critères de regroupement méthodique



Classement par:

- identité (propriété commune pour ordonner)
- cause (origine commune pour dresser un diagnostic)
- conséquence (conclusion commune pour bâtir une stratégie)

L'enchaînement associe les éléments à l'aide de liens logiques

Exemple:
Le
syllogisme
démonstratif

L'enchaînement logique une voie courte vers la conclusion

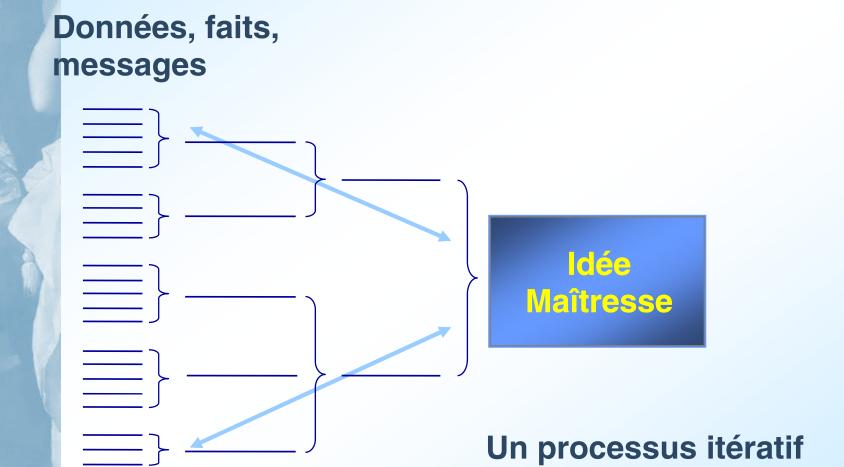
Situation générale



Fait particulier

Conséquence (message)

Des regroupements successifs permettent de dégager une idée maîtresse



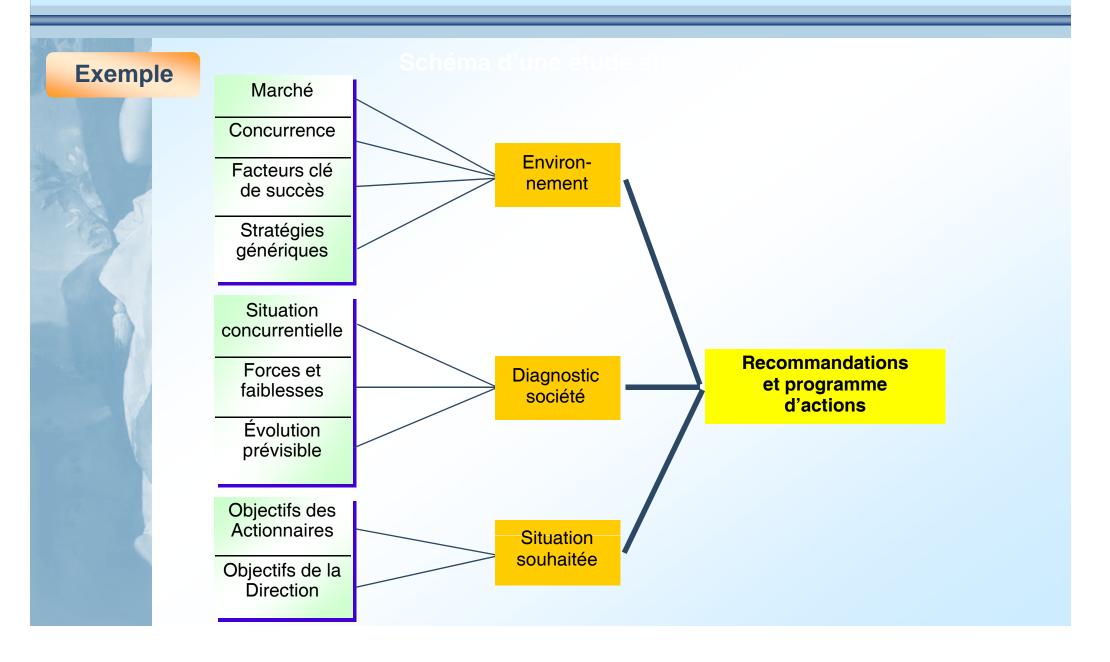
Des regroupements successifs permettent de dégager une idée maîtresse



Règles de base :

- A tous les niveaux de l'arborescence : l'idée exprimé doit résumer les idées regroupées
- Dans tout regroupement, les idées doivent s'enchaîner de manière logique

Cette structuration se fait souvent à l'aide d'une méthode de travail éprouvée



Même une note ou un courrier d'une page peut demander ce travail préparatoire

Courrier de une page

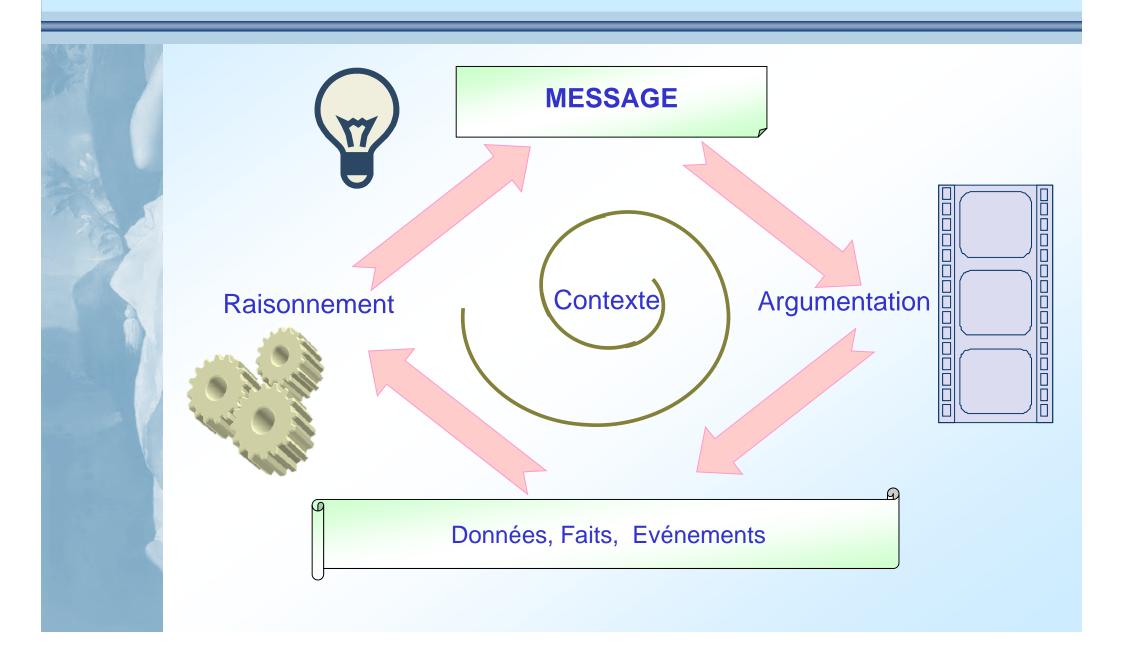
Note interne

⇒Présentation synthétique des faits et arguments dans le cas de situations complexes, ou demandant un important travail de vérification



Texte, présentation, messages, faits

Ce qu'est un texte / présentation



Pour rédiger un document / une présentation : se mettre à la place de son lecteur



Le message



... qui peut être véhiculé par un tiers ...

... sans déformation

Les faits et événements



• ... Sans jugement de valeurs

.... Mesurables ou indiscutables

...Vérifiables

Style littéraire (Encyclopaedia Universalis)



BEETHOVEN (Ludwig van) 1770-1827

Si nous ignorions tout de la vie de Beethoven, mais si son oeuvre entière nous était parvenue, nous la comprendrions, nous l'aimerions peut-être moins profondément, mais cette oeuvre continuerait de nous apparaître comme celle d'un des plus grands musiciens.

Inversement, si un cataclysme avait anéanti la totalité de l'œuvre musicale de Beethoven, mais si l'histoire de sa vie avait miraculeusement échappé à ce cataclysme, nous comprendrions et nous aimerions peut-être moins profondément son caractère, mais sa vie continuerait de nous apparaître comme celle d'un des plus grands héros.



Style professionnel (Wikipedia, anglais) : les faits et événements sont clairs



Ludwig van Beethoven From Wikipedia, the free encyclopedia

This article concerns the composer of music. For other uses of the name Beethoven, see Beethoven (disambiguation).

Ludwig van Beethoven (baptized 17 December 1770 – 26 March 1827) was a German composer of classical music, who lived predominantly in Vienna, Austria.

Beethoven is widely regarded as one of history's supreme composers, and he produced notable works even after losing his hearing. He was one of the greatest figures in the transitional period between the Classical and Romantic eras in music. His reputation has inspired — and in many cases intimidated — composers, musicians, and audiences who were to come after him.

Among his most widely-recognized works are his Fifth, Sixth and Ninth symphonies (the latter containing the "Ode to Joy"); Piano Concerto No. 5 ("Emperor"); a Violin Concerto; the Pathétique, Moonlight and Appassionata piano sonatas; and the bagatelle Für Elise.



Le raisonnement



Rigueur scientifique

• Prise en compte de l'état de l'art du métier

L'argumentation

• Un plan détaillé du message au contenu

Logique adaptée à la perception du lecteur

• Présentation mettant en évidence les questions et les solutions apportées

Le contexte

La situation

• La « complication »

• Le problème : la question posée

• La réponse

Présentation de la suite de l'exposé

Le message

L'argumentation

La pyramide

• L'introduction et la cohérence d'ensemble



Le message

Le message formulé est sans équivoque

Mieux raisonner et mieux communiquer...

grâce à trois types de messages...

... rédigés clairement

Un message est une phrase courte qui exprime

- une constatation
- une opinion
- une recommandation

Un titre peut être un message

Le message formulé est sans équivoque

Mieux raisonner et mieux communiquer...

grâce à trois types de messages...

... rédigés clairement

- Pour extraire
 la signification
 d'une information
- Opinion

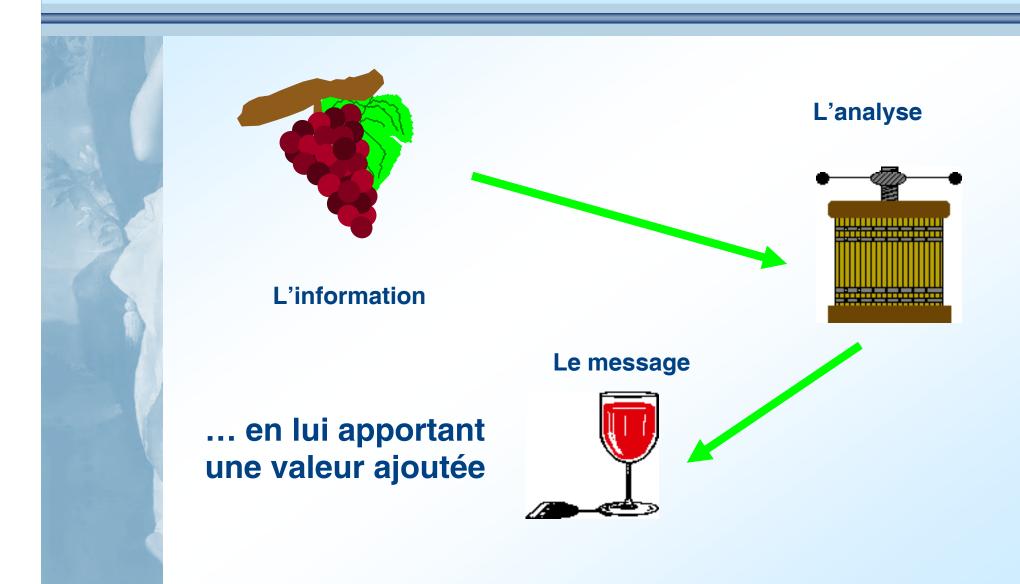
Constat

Recommandation

- Des phrases courtes
- Un vocabulaire simple et précis

Pour mieux communiquer

Extraire la signification d'une information



Extraire la signification d'une information ... en construisant une phrase

Avec un sujet...

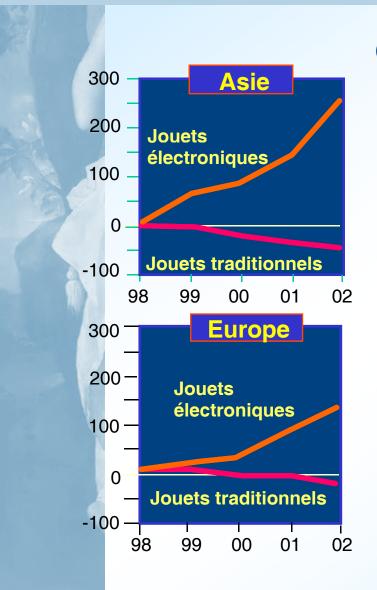
...et un prédicat

De quoi s 'agit-il?

Que dites-vous du sujet ?

Mars...est rouge comme une pomme verte

Quel serait votre message?



Marché du jouet des 7 / 10 ans (Croissance - indice 0 en 1998)

En Asie, la croissance des jouets électroniques est fulgurante

ou ...

Le marché des jouets traditionnels est sérieusement menacé

ou ...

En Europe, les ventes de jouets électroniques ont pratiquement triplé en 4 ans

Le message retenu se rapporte à l'objet de l'analyse



Problème, Analyse

Est-il opportun de lancer une nouvelle gamme de jeux électroniques au Japon ?

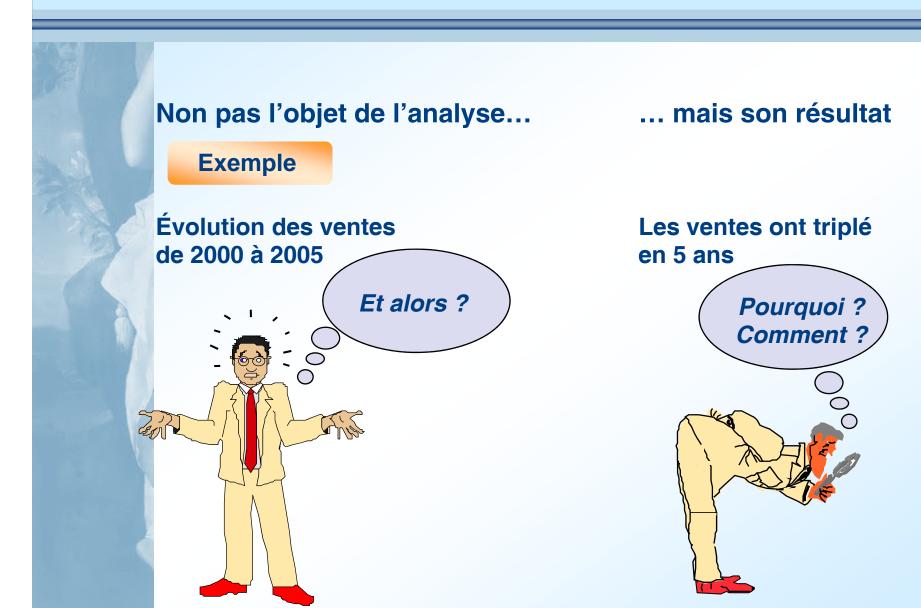
Sur quel produit faire porter notre effort marketing en Espagne?

Message

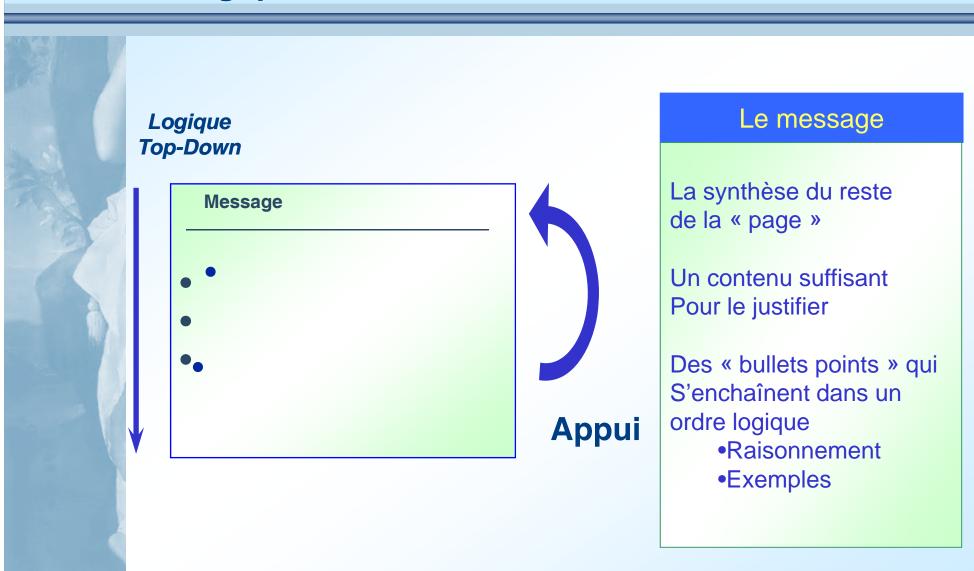
Au Japon, c'est le jeu électronique qui assure la croissance du marché

Le marché du jouet traditionnel est menacé

... plus précisément à son résultat



La rédaction de chaque ligne d'une page est un "acte de logique"

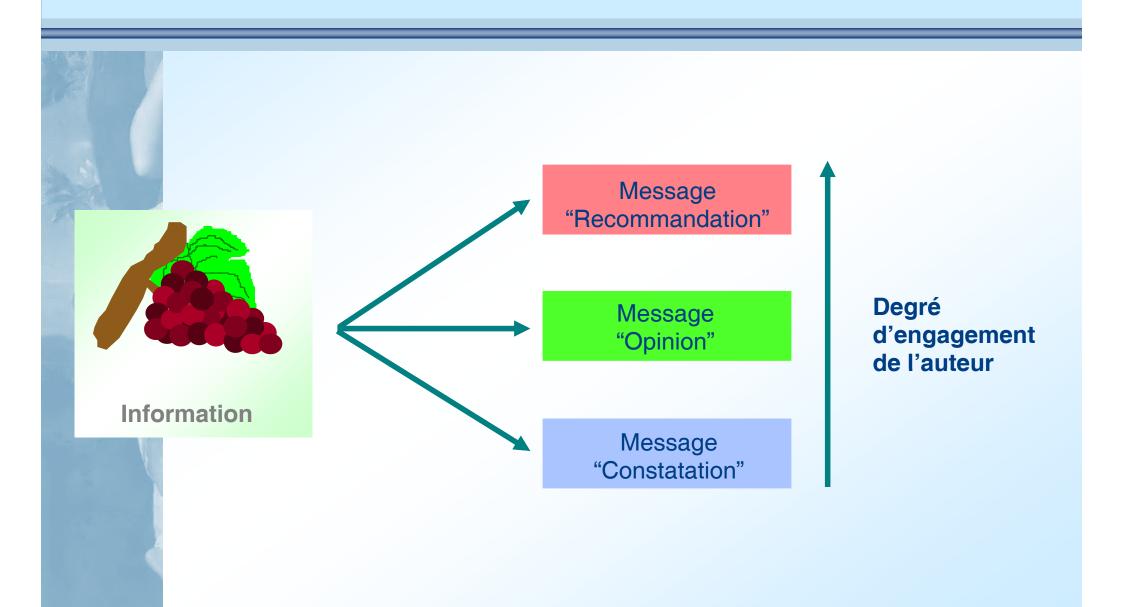


Un message doit donc lever toute ambiguïté

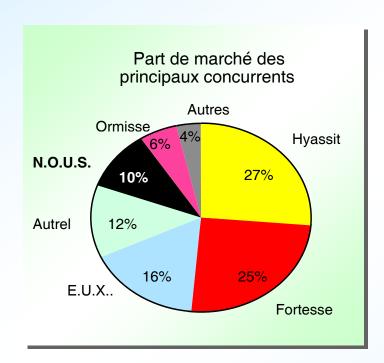


- Fait gagner du temps au lecteur
- Attire son attention sur ce qui doit être retenu
- L'incite à en savoir plus

Un message reflète le degré d'engagement de l'auteur



D'une même information, on peut tirer 3 types de messages



Constatation (évidence) : Nous représentons 10% du marché

Opinion (jugement): Nous aurons du mal à réussir dans cette industrie

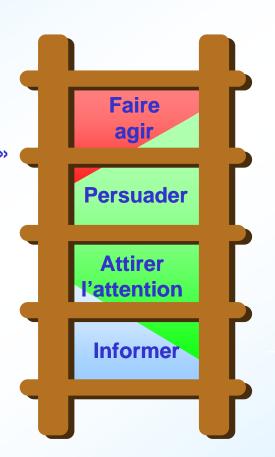
Recommandation (besoin d'action) : Allions-nous avec Ormisse

Le choix du type de message est dicté par l'objectif de la communication



Recommandation
Répond à la question :
« Que devra être la réalité ? »

Constatation
Répond à la question :
« Qu'est-ce que la réalité ? »



Opinion

Répond à la question : « Pourquoi la réalité estelle ce qu'elle est ? » ou bien : « Comment qualifier la réalité »

Soyez actifs, direct et percutant

- Phrases courtes, franches
- Langage sobre, vocabulaire précis
- Verbes d'actions à la voix active et au présent qui visualisent le résultat escompté
- Substantifs concrets
- Sans abus d'adverbes et d'adjectifs
- À éviter

Le volume de production de notre nouveau véhicule rapide et performant a été porté progressivement à 200.000 unités, remportant ainsi un succès inespéré.

Bonaparte rédigeait des phrases courtes... mais efficaces !

Soldats, vous êtes nus, mal nourris; le gouvernement vous doit beaucoup, il ne peut rien vous donner. Votre patience, le courage que vous montrez au milieu de ces rochers, sont admirables; mais ils ne vous procurent aucune gloire; aucun éclat ne rejaillit sur vous. Je veux vous conduire dans les plus fertiles plaines du monde. De riches provinces, de grandes villes seront en votre pouvoir; vous y trouverez honneur, gloire et richesses. Soldats d'Italie, manqueriez-vous de courage et de constance?

Proclamation du Général en Chef à l'Armée à l'ouverture de la campagne, Quartier général, Nice, 7 germinal an IV (27 mars 1796)



Plan et structure pyramidale

Importance d'une structure pyramidale

 Compréhension d'information ⇒ Regroupement pyramidal du cerveau

 Intelligibilité de l'information ⇒ Regroupement pyramidal des informations

Structuration de tout écrit ⇒ Forme pyramidale des idées

Tout lecteur regroupe spontanément



Il a besoin d'un contexte (ou référent) pour absorber une information

Si ce contexte ne lui est pas fourni, il créera le sien propre (éventuellement à son insu)

Une expérience

LAC

SUCRE

BOTTE

ASSIETTE

FILLE

KANGOUROU

CRAYON

ESSENCE

PALAIS

BICYCLETTE

CHEMIN DE FER

ELEPHANT

LIVRE

DENTIFRICE

Une expérience



LAC

BOTTE

FILLE

CRAYON

PALAIS

CHEMIN DE FER

LIVRE

Le chiffre 7 ce que retient la mémoire court terme

RAISIN ORANGES

LAIT BEURRE

POMMES DE TERRE POMMES

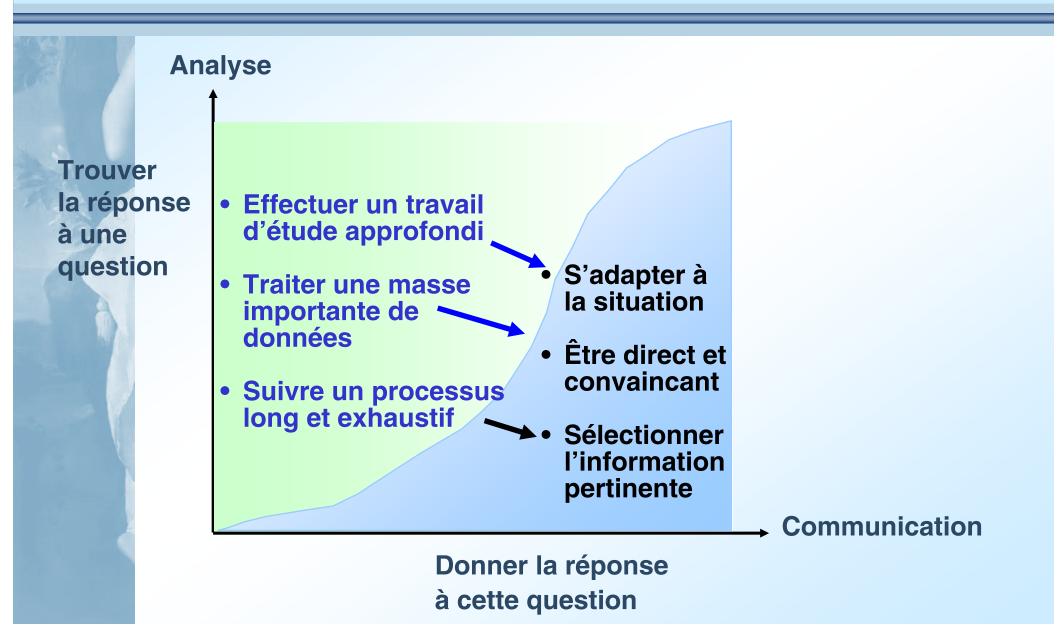
ŒUFS CREME FRAICHE

CAROTTES

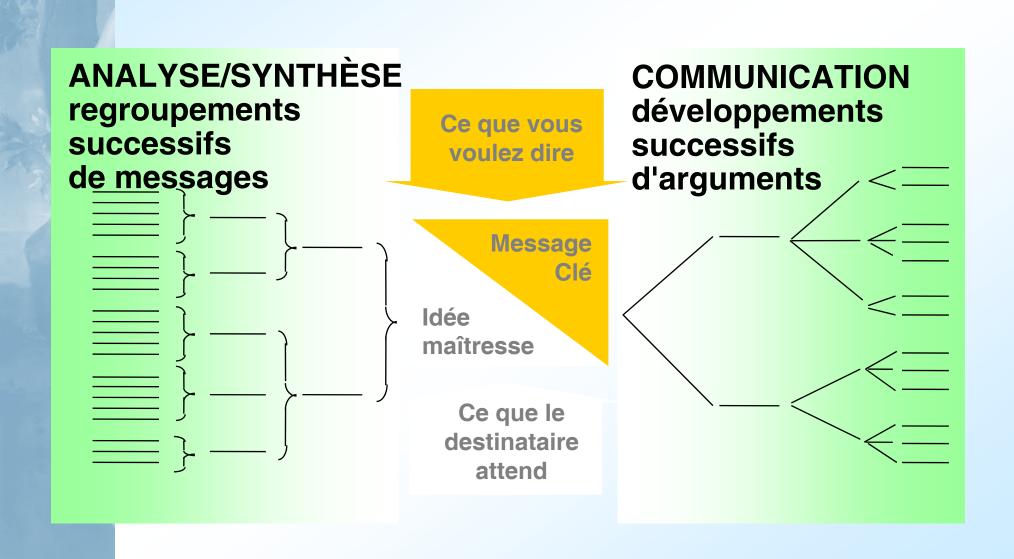
• Essayer de mémoriser ces objets

Structuration permettant d'améliorer la mémorisation ?

La structure d'analyse est rarement adaptée à la communication



La structure de communication sert à "vendre" le message clé



Un plan



Ou chaque nœud est un regroupement

• qui est expliqué

et respecte une certaine logique.

Structurer : du général au particulier ...

Comparer:

« J'étais à Zurich la semaine dernière – vous connaissez l'esprit conformiste qui règne dans cette ville – et nous sommes allé déjeuner à la terrasse d'un restaurant. Figurez-vous qu'en l'espace d'un quart d'heure j'ai du voir quinze personnes portant une barbe ou une moustache.

Et vous savez, si vous vous promenez dans n'importe quel bureau de new York, vous verrez rarement quelqu'un qui ne porte ni pattes ni moustache.

Et, bien sûr, le port de poil sur le visage est chose courante à Londres depuis au moins quinze ans. »

... en restant concis et synthétique

Avec

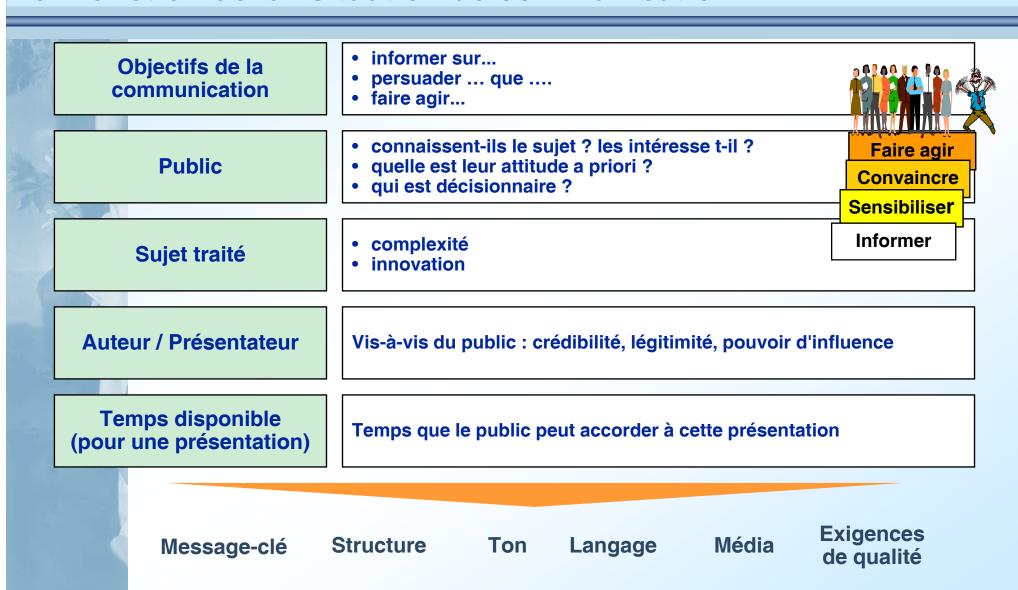
« Vous savez, il est incroyable de constater à quel point les milieux professionnels ont admis le port de pattes, barbe ou moustache.

A Zurich...

A New York...

Et, bien sûr, à Londres... »

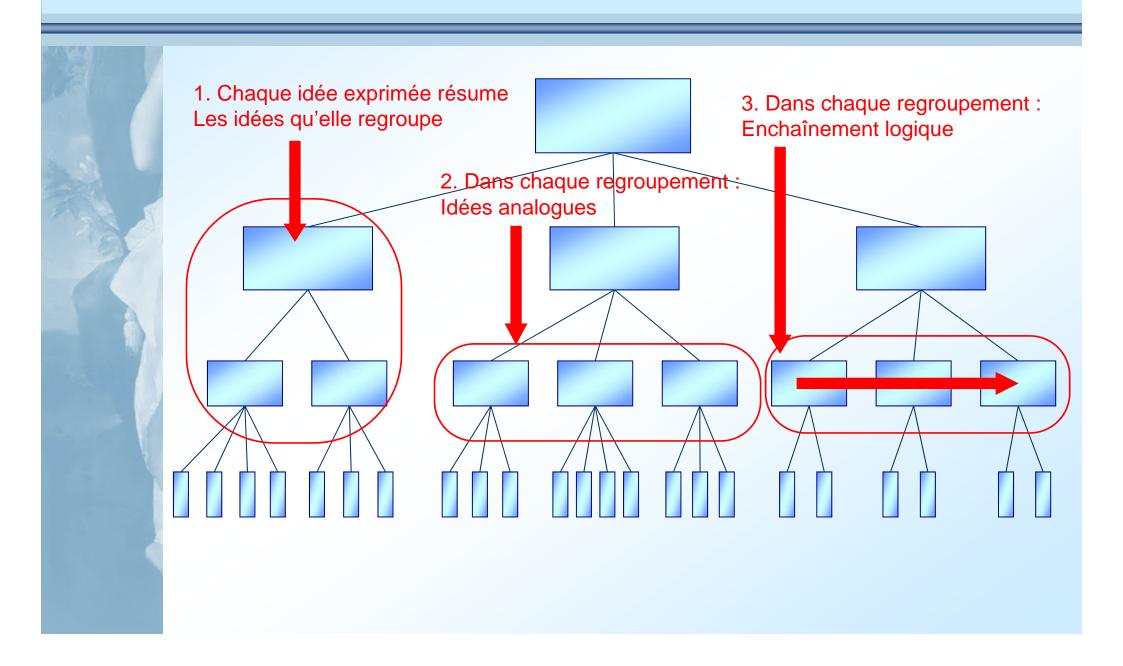
Le message-clé et le fil directeur sont choisis en fonction de la "situation de communication"



Lecteur ou spectateur ? une énorme différence

Lecteur ou spectateur : une énorme différence	Lecteur	Spectateur
Conditions générales	Isolé	En contact
Situation	Libre	Captif
Vitesse d'assimilation	Flexible	Imposée
Quantité d'informations	Élevée	Limitée
Sélection de l'information	Possible	Difficile
Feedback	Nul ou lent	Immédiat

Analyser : du particulier au général



Un plan qui respecte une structure pyramidale



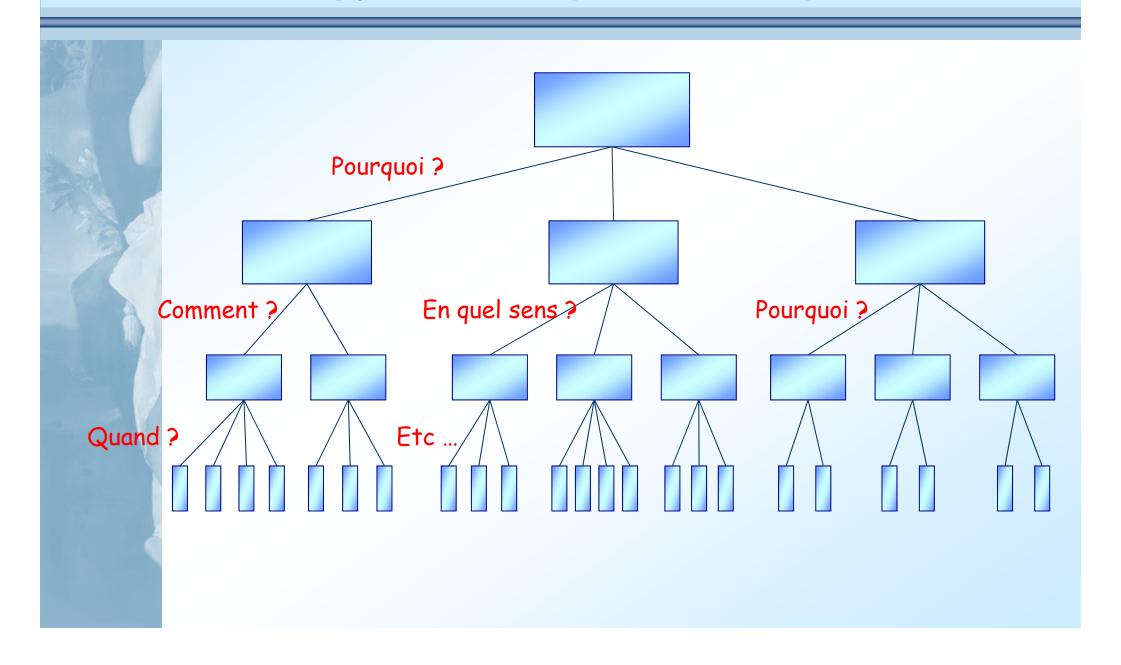
• Explique l'enchaînement du texte

• Explique l'analyse ayant abouti au message

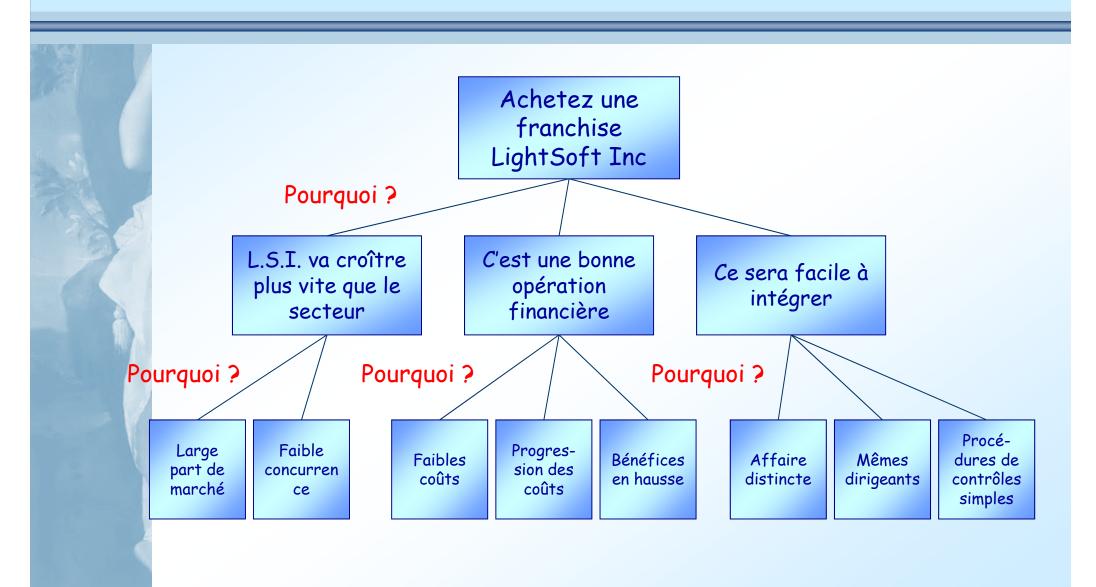


Zoom sur l'infrastructure pyramidale

Enchaînement vertical : Nœud de la pyramide ⇒réponse à une question



Exemple



Enchaînement horizontal Développement d'un nœud ⇒Une logique identifiée

- Une logique « déductive »
 - Tous les hommes sont mortels
 - Socrate est un homme
 - Socrate est mortel

- Une logique « inductive »
- Enumération de faits ayant une caractéristique commune
 - Des chars allemands sont à la frontière polonaise
 - Des chars tchèques sont à la frontière polonaise
 - Des chars russes sont à la frontière polonaise
 - ⇒La Pologne est sur le point d'être envahie par des chars

Tous les faits sont imaginaires etc...

Barbara MINTO, « De l'idée au texte »

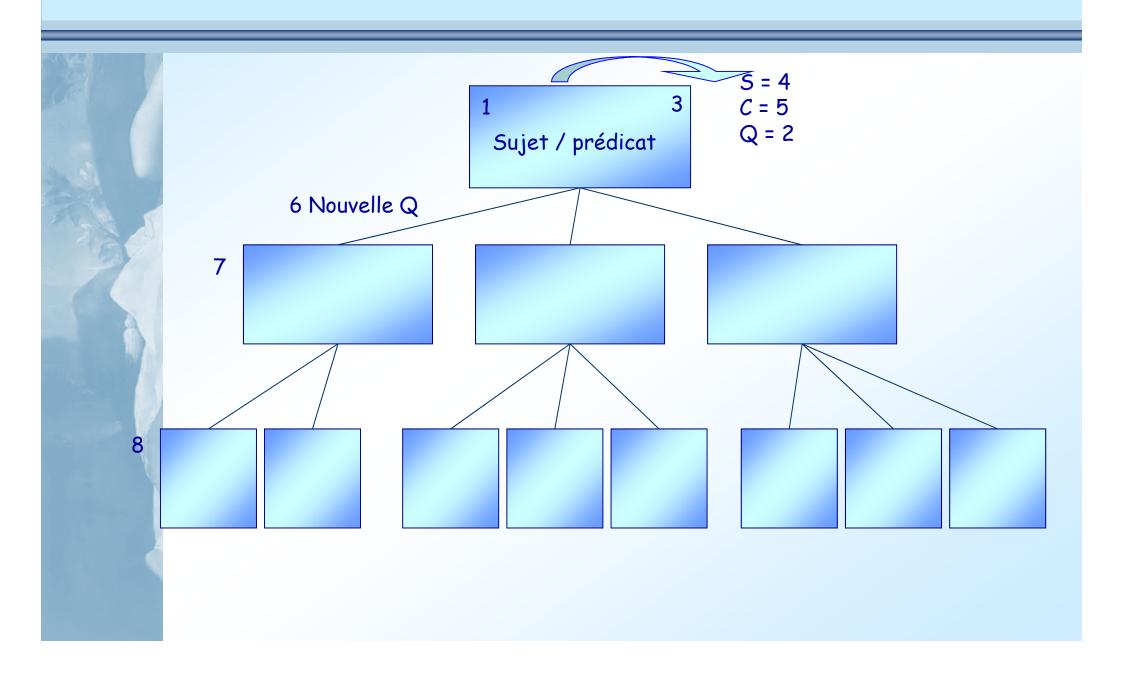
Avec une introduction

- Sous forme d'une courte narration ou d'un récit
- Qui reprend la structure :
 - Situation
 - Complication
 - Question
 - Réponse



La construction de la pyramide

De la conclusion à l'explication (1)



De la conclusion à l'explication (2)

Remplir la case du haut

- 1. Quel sujet?
- 2. A quelle question présente à l'esprit du lecteur est ce répondons nous ?
- 3. Quelle réponse apportons nous ?

Adapter la réponse à l'introduction

- 4. Décrire la situation
- 5. Introduire la « Complication »
- 6. Question et réponse toujours correcte ????

Trouver la ligne directrice

- 6. Quelle nouvelle question soulève la réponse ?
- 7. Réponse de manière inductive ou déductive ?
- 7. Si mode déductif, quel substantif caractérise le classement effectué?

Structurer les points d'illustration

 8. Répéter le processus question / réponse à chaque niveau.

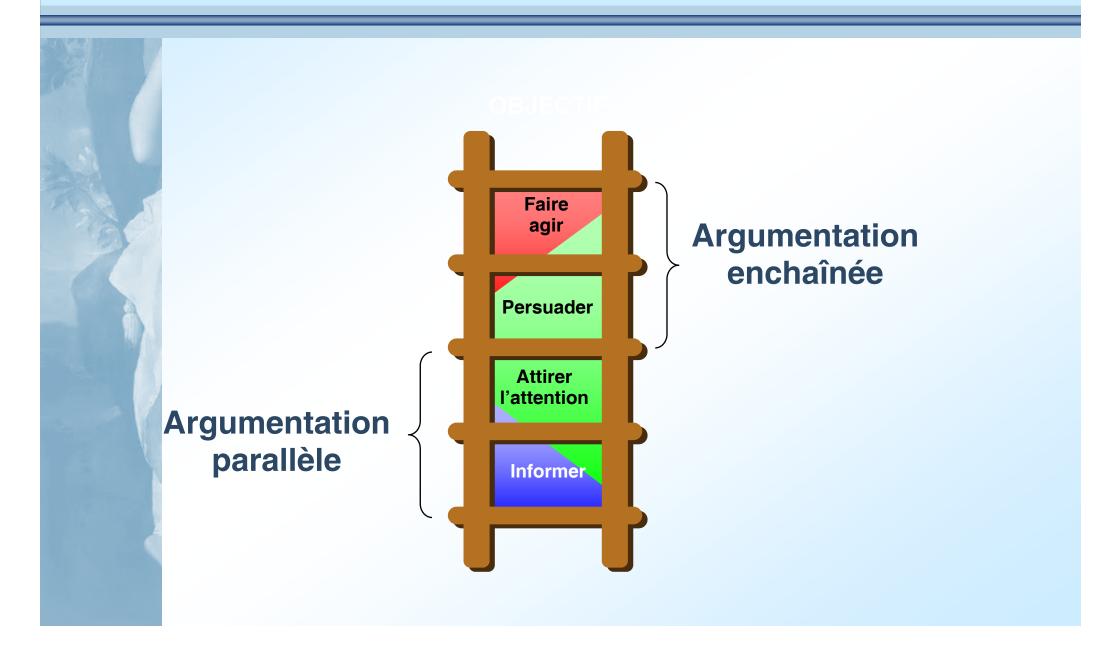
De l'explication à la conclusion s'apparente à un « brainstorming »

- Dresser une liste de tous les points à mentionner
- Déterminer les corrélations entre ces points
- Tirer les conclusions



L'argumentation présentée à un niveau de la pyramide

Une des deux formes d'argumentation complémentaires est choisie en fonction de l'objectif



L'argumentation parallèle pour décrire, informer...

Exemple

Annoncer le message clé en premier

Nous avons intérêt à nous adapter constamment au marché Mettre les arguments au même niveau

Nous pouvons élargir notre clientèle

Nous avons les moyens de nous adapter à la demande

Nous sommes sur un marché qui évolue en permanence

La situation détermine l'ordre des arguments

Souvent, la structure est imposée par la question posée

Exemple

Quelles sont les causes du mauvais climat actuel dans l'entreprise ?

L'entreprise souffre d'une organisation mal structurée

Les responsabilités au niveau du siège sont mal définies

Les services fonctionnels n'assistent pas efficacement les unités opérationnelles

Le système d'encouragement des collaborateurs paraît obscur

L'argumentation enchaînée pour convaincre et faire agir

Exemple

Message clé

Mettons en place
une cellule de veille
technique et commerciale
qui diffuse l'information
sur le réseau Internet

Le message clé est un résumé de l'enchaînement qui insiste sur la solution

Scénario

Toute entreprise doit disposer d'une connaissance actualisée de l'évolution des techniques et des marchés

Problème

Solution

Situation

Dans notre entreprise, ceux qui en ont besoin ne disposent pas d'un accès simple et organisé à cette connaissance

Nous devons créer une cellule spécialisée dans la collecte, l'actualisation et la diffusion de cette connaissance

Quelques règles pratiques Pour construire l'arborescence



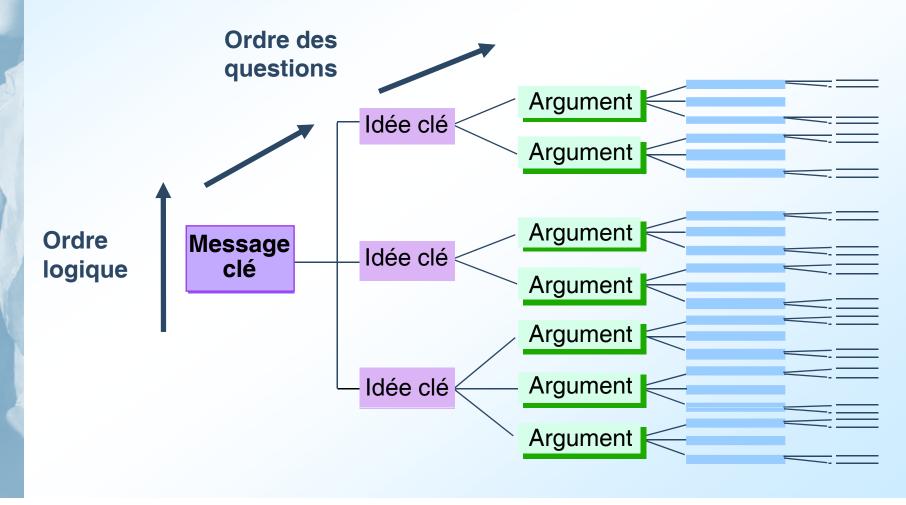
Construire un arbre de structure complet

Classer les messages dans chaque groupe

Vérifier la cohérence de la structure finale

Construire un arbre de structure complet en classant les messages

Formuler les idées en fonction du message clé en réponse à la question « pourquoi ?» ou « comment ? »

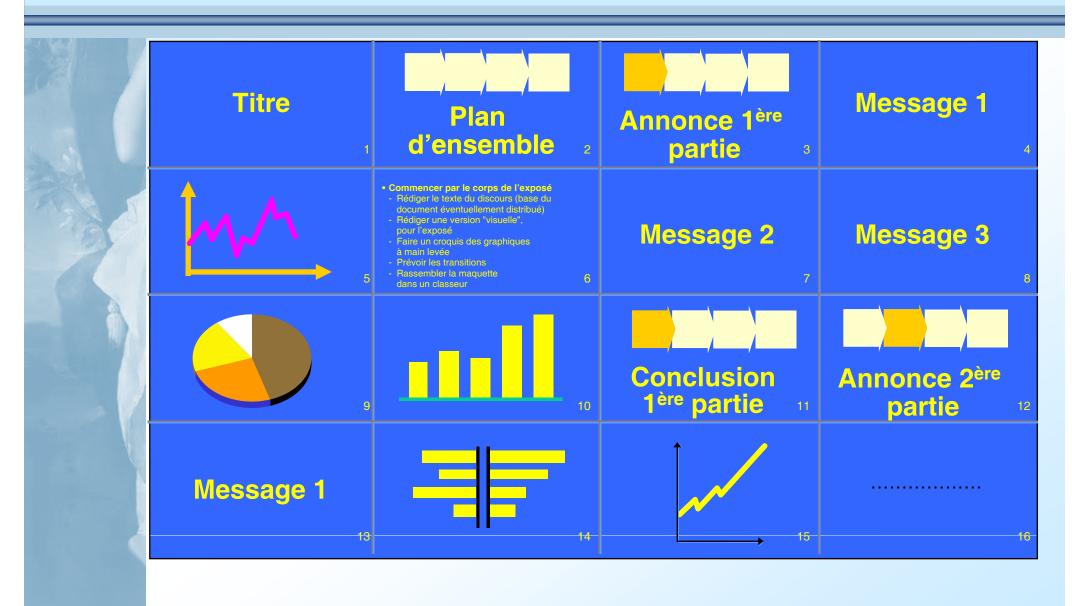


Vérifier la cohérence de la structure finale

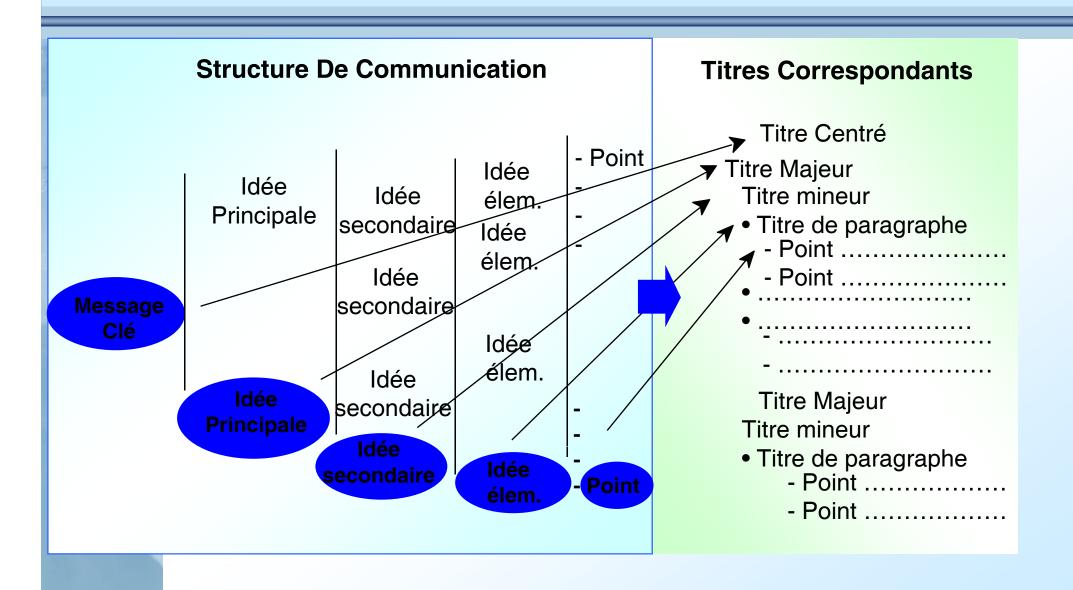


- La lecture des titres et des sous-titres suffit pour comprendre l'essentiel
- À chaque niveau, le message (idée) résume les idées du niveau suivant
- À chaque niveau, les messages sont rédigés de façon homogène
- Du raisonnement au message clé, l'inférence est logique
- D'un niveau à l'autre, le cheminement correspond à des questions qui instaurent un dialogue Toute idée doit épuiser les questions qu'elle fait surgir

Effectuer le découpage vue par vue (story board)



Créer votre document en mettant en valeur la structure



En résumé : soyez efficace



- Ne suivez pas la chronologie des analyses
- Adaptez le type de raisonnement à l'objectif
 - Argumentations parallèles (informer)
 - Argumentations enchaînées (convaincre)
- Mettez en relief le message clé et le scénario

Assurer la cohérence

Soigner l'introduction

Ménager des transitions

Savoir conclure

Introduction : Attaquer "bille en tête"...en s 'appuyant sur le connu



Une introduction

- Se limite à des faits acquis
 - en les présentant dans leur déroulement logique
 - en mettent en évidence les relations de cause à effet
- Part de la situation en respectant la chronologie des faits
 - Eveille l'intérêt et le désir d'aller plus loin
 - Fait gagner du temps
- Pose une question qui préoccupe le lecteur ou l'auditeur
 - ... et à laquelle la structure en arborescence répond

L'introduction met en situation sur un mode narratif

Situation

- Contexte
- Fait connu
- Déclaration généralement acceptée

- Complication Problème qui se pose
 - Conséquences prévisibles
 - Changement intervenu

Question

- Conséquence du problème particulier
- Définition de l'angle sous lequel il sera traité

Solution proposée*

- Résultat du travail ou de la recherche effectuée
- Réponse à la question posée

Annonce de la Grandes lignes du raisonnement

structure

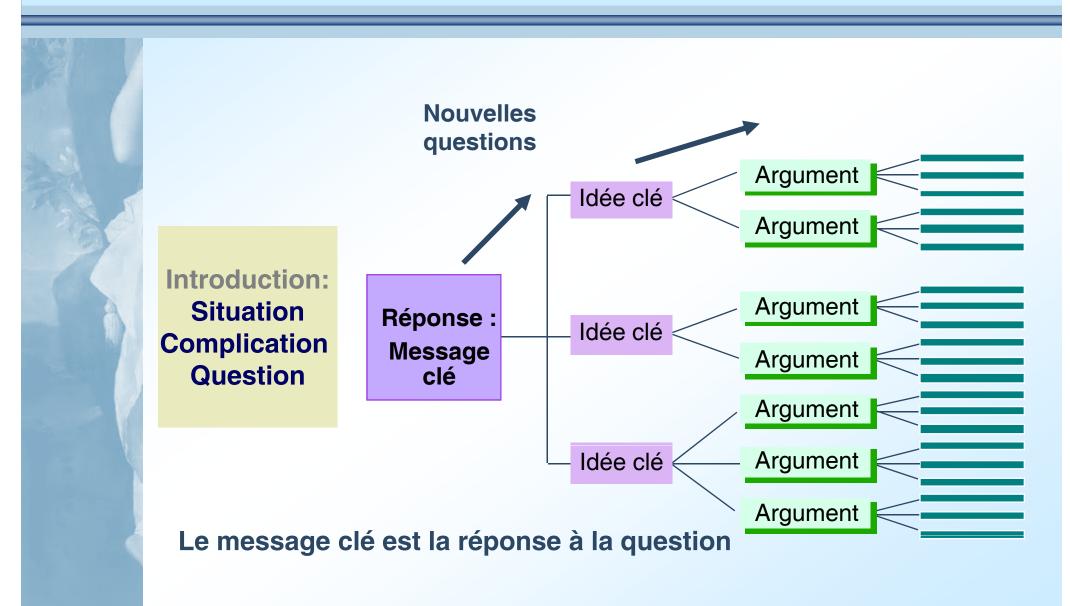
• Éventuellement, raison du choix de cette structure

^{*} Si la situation le permet

L'introduction requiert une rédaction soignée et un déroulement narratif

	Exemple	
	Situation	Avec l'augmentation du prix du carburant, le coût des transports routiers atteint des chiffres jamais connus
	Problème	Le coût d'exploitation de nos camions a donc doublé en trois ans
	Question	Devant renouveler prochainement notre flotte, quelles sont les solutions possibles pour réduire ce poste ?
	Solution	L'étude a conclu que les camions MONDIAL type RE 320 répondaient le mieux à nos besoins
	Annonce de la structure	L'étude comparative a porté sur quatre marques. Elle a considéré non seulement les éléments du coût total d'exploitation, mais aussi les facteurs de sécurité

L'introduction soulève la question à laquelle le document ou la présentation répond



Ménager des transitions



- Suivre le fil du raisonnement
- Comprendre les relations
 - d'une idée à l'autre
 - d'une idée au plan d'ensemble
- Discerner les idées clé du raisonnement

... pour aider le lecteur à mieux retenir le raisonnement

Savoir conclure



- Reformuler les idées clé
- Mettre en valeur l'intérêt de la solution proposée
- Éventuellement, donner des perspectives sur les prolongements du sujet

... en fonction de l'objectif et du type de message (constat, opinion, recommandation)



Documentation de projet

Exemple d'applications professionnelles (projet)

- Cahier des charges
- Fournitures d'un projet
 - Documents fonctionnels
 - Documents techniques
- Choix et recommandations
- Protocole et cahier de recette
- Comptes Rendus
- Reporting

Cahier des charges

- Va précéder l'exécution du projet
- Implique un choix de fournisseur / sous-traitant / industriel
- Doit contenir
 - Le contexte, notamment en terme d'organisation et d'historique
 - Les grandes lignes de ce qui doit être fait,
 - Les contraintes à respecter

Documentation fonctionnelle

- Langage du client
- Dictionnaire de données
- Données, fonctions, règles
- N'employer que des mots déjà définis,
- Toujours définir de dont on parle
- Organisation du client, connaissance de son métier
- Illustrations

Documentation technique

• S'adapter à la méthodologie choisie dans l'entreprise

 Apporter un soin particulier à la définition des termes employés (techniques et métier)

Phrases courtes

« self contained »

Choix et recommandations



Penser aux critères de choix

Les faire approuver

Protocole de recette, cahier de recette

- Le protocole de recette explique les « règles du jeu » du déroulement des tests :
 - Planning des tests
 - Fiches « d'anomalies » ou de faits techniques
 - Qualification de ces fiches
 - •

• Le cahier de recette décrit les tests qui seront effectués lors des procédures de réception.

Comptes rendus

- Langage neutre
- En général : constatation, sans opinion MAIS avec ACTIONS
- Faire ressortir :
 - Informations (plannings, événements)
 - Décisions
 - Actions (avec suivi) ⇒ Résultat, Date, Responsable
 - Approbation des CR

Reporting

- Synthèse courte, avec opinion/recommandation
- Style orienté solution

• EXACTITUDE des chiffres à un instant donné (budgets, charges, coûts).