

I. Introduction à la communication écrite

1. Caractéristiques

- Le cadre géographique et temporel

Dans une situation de communication orale l'émetteur et le destinataire communiquent en temps réel et si un message n'est pas compris la rétroaction est immédiate, chaque personne peut demander des explications ou des précisions. Dès lors, le message supporte plus facilement l'imperfection car son contenu peut être précisé par un jeu de questions-réponses.

La communication écrite est presque toujours différée. Le récepteur lit le message sans l'émetteur et s'il ne le comprend pas, il ne peut pas y avoir explication en temps réel mais en temps différé. Entre temps les malentendus, les rumeurs, les interprétations, les inférences ont le champ libre...

Il en résulte qu'on ne peut pas écrire comme on parle.

- L'absence de métalangage

-

Le message oral est accompagné de nombreuses informations qui le complète : le ton, l'expression du visage, la gestuelle, l'élocution, le regard, etc.

Le message écrit n'est accompagné d'aucun signe extérieur. Seuls les mots donnent un sens au message.

- Conséquences

L'importance du mot est supérieure aux autres types de communications. Ils doivent être justes et précis.

Le message doit être autonome, se suffire à lui-même et ne nécessiter aucune explication ou commentaire complémentaire.

Toute idée doit être décrite de façon précise, journalistique avec une rigueur quasi scientifique. La solution consiste à préciser pour chaque idée les points suivants : Qui, Quand, Où, Quoi, Comment, Pourquoi, Combien (Méthode dite du : QQQQPCP).

2. Fond et forme:

- **La forme du message**

Tout message écrit doit permettre d'identifier rapidement : l'émetteur (qui l'envoie) ; le destinataire (à qui il est destiné) ; la date de création ; le lieu de création et l'objet (la cause). Dès lors, ils doivent être mis en évidence dans le document.

La mise en forme doit être au service du message et le rendre facile à lire et à comprendre :

- l'écriture doit être claire, précise et directe et ne doit pas faire perdre de temps à son lecteur,
- Les fautes d'orthographe perturbent, distraient et détournent le lecteur du fond du message. Il faut corriger les courriers,
- La mise en page et les paragraphes doivent être aérés, pour aider le lecteur à lire et à respirer.

- **Le fond du message**

Le contenu du message doit être organisé en trois temps,

1. une introduction qui prépare et met en place le message
2. le développement qui formule l'objectif du message
3. la conclusion qui met fin au message

3. Règles générales

- **Ne pas multiplier les objets**

Sauf rares exceptions, un même courrier ne devra traiter qu'une seule affaire; mais une même affaire pourra nécessiter de rapporter plusieurs faits.

- **Faire un plan**

Faire un plan, pour aider à choisir et hiérarchiser les informations : ordre chronologique, du particulier au général, des faits aux opinions, des observations au diagnostic, de l'essentiel au détail.

- L'introduction rappelle l'objet de la correspondance (courrier précédent ou affaire concernée) ;
- le développement fournit des explications ou expose les arguments ou la réglementation ;
- la conclusion fait apparaître la décision prise, la solution adoptée ou une proposition énoncée clairement.

- **Tenir compte du destinataire**

Il n'a pas forcément connaissance de l'affaire : il conviendra de resituer le contexte de la correspondance.

Par ailleurs, tout document administratif pouvant avoir valeur d'acte administratif (opposable aux tiers, contestable, etc.), il faudra toujours veiller à ce qu'il contienne tous les éléments de justification internes, et que le signataire ait bien la compétence pour agir (délégation de signature).

- **Choisir les arguments**

Quand vous écrivez pour convaincre ou pour faire des recommandations, commencez par lister les arguments que vous allez développer. C'est un bon moyen de ne pas en oublier, de pouvoir les situer dans la hiérarchie du plan, pour vous apercevoir que certains d'entre eux sont hors sujet ou peu valides.

- **Choisir ses mots**

En fonction de votre récepteur, vous choisirez les mots qui font a priori partie de son langage. Vous éviterez en général les termes techniques, ainsi que les sigles non développés (sauf s'ils entrent dans le champ professionnel direct de l'interlocuteur).

- **Respecter les règles de lisibilité**

- Bannir le jargon de spécialiste et les mots savants ;
- donner la signification d'un sigle dès la première utilisation ;
- faire des phrases courtes et développer une idée par phrase ;
- alléger les phrases en réduisant le nombre des subordonnées ;
- veiller à l'équilibre des paragraphes ;
- si la correspondance comporte plusieurs pages, veiller à le faire apparaître clairement (pagination, .../...).

- **Choisir le ton juste**

Évitez le ton affectif ou le ton péremptoire. Vous pouvez utiliser le conditionnel, des adverbess. D'une manière générale, il conviendra de respecter d'une part les règles générales de rédaction de l'administration de l'État (charte graphique), et d'autre part le ton voulu par l'autorité hiérarchique au nom de laquelle vous agissez.

- **Aller à l'essentiel**

Dans un écrit professionnel, l'objectif visé est l'efficacité, qui exige que l'on aille rapidement à l'essentiel.

- **Citer les faits**

Citez toujours les faits tels que vous les avez observés ou qu'ils vous ont été rapportés. Donnez des chiffres, des dates, des statistiques chaque fois que possible.

- **Utiliser des formules positives**

Dans le cadre de son action, l'administration est amenée à donner des ordres, des avis, des conseils, des autorisations, etc. En conséquence, on privilégiera la forme affirmative plutôt que les formes négatives : la forme interrogative sera d'usage exceptionnel.

- **Limiter la redondance**

La répétition des informations peut parfois être utile et délibérée. La plupart du temps, elle est involontaire et dénote un manque de rigueur. En vous relisant, supprimez les répétitions ou les redondances.

4. L'introduction

Lorsque le message concerne une affaire technique, Il ne faut jamais entrer directement dans le vif du sujet sans quoi le lecteur risque de ne pas comprendre ce qui est écrit. Le message doit être amené de façon progressive de façon à le préparer au contenu principal du message. Il faut pour cela resituer l'écrit dans son contexte, rappeler les faits et préparer le récepteur à ce qui va lui être dit qui est la cause du message. L'introduction explique souvent les causes de l'écrit.

Exemple :

- Une lettre concernant une erreur de facturation commencera par un rappel concernant la commande et la facturation.

L'introduction a deux finalités :

- Préciser le cadre général du travail en donnant au lecteur (un non-spécialiste) une idée claire et concise du sujet abordé (thème scientifique, objectifs larges poursuivis), afin de lui permettre de comprendre pourquoi il a été réalisé,
- Montrer l'intérêt du travail et donner envie au lecteur de lire la suite.

L'introduction comporte trois parties :

- Exposer l'aspect général du sujet en le resituant dans le contexte (état de l'art avec réf. bibliographiques),
- Préciser l'aspect particulier du problème qui a été abordé (à quelles questions souhaite-t-on répondre par rapport à ce qui a déjà été étudié ?)
- Indiquer en quelques phrases les objectifs et les différentes étapes du travail (rappel du plan du rapport pour assurer la transition).

5. Le développement

Tout message a un objectif. Le développement explique l'objectif pour lequel il a été conçu.

Les idées sont hiérarchisées de façon logique et chronologique afin que le destinataire du message ait toutes les réponses aux questions qu'il peut se poser.

Pour rendre le message clair, précis et compréhensible, la solution consiste à utiliser la méthode du QQQQCPC qui élimine les oublis :

- ce qui doit être dit, est dit (QQQQCP)
- ce qui est inutile, n'a pas à être dit.

Exemple :

- Dans la lettre concernant une erreur de facturation, vous expliquez l'erreur de la façon la plus précise possible.

6. La conclusion

Il faut mettre fin à la communication de façon progressive, sans brusquerie pour rester sur une bonne impression.

Le message à faire passer est terminé. Une phrase de médiation plus générale prépare la fin, avant de placer la phrase qui met fin à la communication (Formules de politesse entre autre).

Exemple :

- Dans la lettre concernant une erreur de facturation, vous utiliserez une formule de remerciement pour les modifications qui seront réalisées.