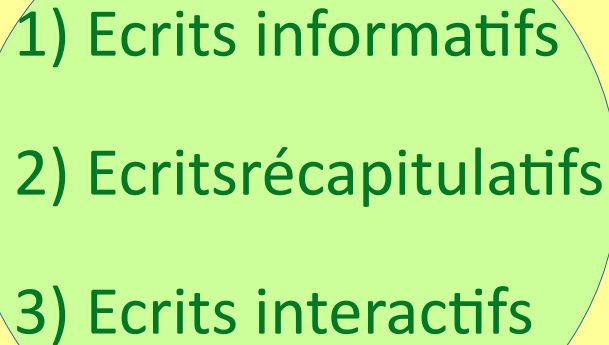


## Séance 3 : Les écrits opérationnels en entreprise

*« verba volant, scripta manent »*



- 
- 1) Ecrits informatifs
  - 2) Ecrits récapitulatifs
  - 3) Ecrits interactifs

## Communication écrite opérationnelle

Les acteurs en entreprise doivent suivre des consignes et des procédures dans le fonctionnement interne d'une entreprise, dans une **logique d'efficience**.

La communication écrite opérationnelle désigne tous les documents internes transmettant des informations sur les tâches réalisées ou à réaliser.

La communication écrite peut être **ascendante, descendante ou transversale**.

L'écrit sera **adapté** en fonction de la situation, des objectifs, des destinataires, des moyens de communication.

# Les fondamentaux des écrits opérationnels: les contenus

## **Etre clair sur les objectifs de l'écrit**

Information objective (les faits, les chiffres, les dates..)

Demande d'action (qui ? Quand?)

## **Tenir compte du destinataire**

Adapter à son niveau de langage ou de technicité-

7C : **C**oncis-**C**ourtois-**C**ompétent-**C**orrect-**C**lair-

**C**onvaincant-**C**ompréhensible

## **Structurer logiquement ses idées**

Paragraphe avec connecteurs logiques pertinents (à cause, donc, quoique, par exemple..)

Introduction : les faits

Conclusion : action précise

## **Eviter l'émotivité ou le jugement...**

Jamais de smiley, de ??!!, de majuscules

# Les fondamentaux des écrits opérationnels: La forme

**Respect  
de la charte  
graphique**  
Utiliser  
les  
modèles  
de  
Documents

Agence  
Com'  
Artatem



## TITRE DE LA PRÉSENTATION

Sous-titre  
de la présentation

Date



## La note de service

Concis, rédigé dans un style informel :  
information, service, synthèse

## La liste de contrôle ou check list

Série d'activités suivies d'un espace à cocher. Le collaborateur ou le manager devra s'assurer que chacune des tâches est effectuée selon les prévisions et les procédures de l'entreprise.

# Ecrits opérationnels récapitulatifs

## Le compte rendu

Il rend compte **objectivement** d'événements auxquels assistent les collaborateurs (réunions..). Il rappelle aux présents et absents les décisions prises.

## Le rapport

Formulé à la demande d'un manager le plus souvent, il fait le point sur un sujet et propose des solutions pour une prise de décision.

# Ecrits opérationnels récapitulatifs

## Le cas du compte rendu

### Objectif

Conserver une trace des sujets, des points de vue, des participants, des décisions, des plans d'action. Permet d'avoir une feuille de route, de suivre à la prochaine réunion l'avancement (management)

### Types

Descriptif : tout consigner (négociation...)

Opérationnel : seules les décisions (doc de travail)

## Ecrits opérationnels interactifs

### **Le mail (courrier électronique)**

Il se fait à partir de l'adresse mail de l'entreprise et concerne l'interne comme l'externe. Il doit être bref et concerner des situations les moins complexes possibles.

### **Le courrier**

Souvent réservé à l'externe (communication commerciale), engagements, contrats. Sa rédaction doit être soignée et conforme à la charte graphique et aux valeurs de l'entreprise.

Le publipostage est un cas particulier d'envoi de courriers personnalisés.



# Les outils de la communication numérique

## Les messages adressés

Mail-SMS-Réponses sur les forums ou blogs-messagerie instantanée-plate-forme collaborative-site web de l'entreprise-blog de l'entreprise-

## Les messages non adressés

Messages dans un forum spécialisé-réseaux sociaux

## Les messages vers des cibles personnalisées

Les listes de diffusion-la newsletter

Ces outils intègrent tant de nouvelles fonctions que le manager doit réaliser une veille informationnelle sur les contenus.

# Communication numérique

## LES RESEAUX SOCIAUX

Ils permettent de développer la communication corporate et business selon 3 étapes



Se rendre  
visible  
auprès  
d'un  
large public

Faire vivre  
sa  
communauté  
régulièrement

Informar sur  
ses produits  
vers public  
ciblé

# Objectifs des réseaux sociaux

Partager

Créer son réseau

Publier

Communiquer

Augmenter sa visibilité

Fédérer une communauté

Collaborer



Application surtout mobile  
Plutôt visuel

facebook

Images, doc, messages,  
privé ou individuel



Microblogage  
(280 caractères max)  
Indexage mots-clés

YouTube FR

Création de chaînes  
vidéo avec messages



Professionnel,  
messages  
informatifs

# Communication écrite digitale

## Le cas de la newsletter : Se choisir un objectif clair

Informier  
pour créer  
de la  
confiance

Augmenter  
le trafic  
vers site  
Web  
entreprise

Promotion  
des  
produits

Offres  
concours  
discount

Annonces  
changement  
dans  
l'entreprise

Tester  
nouveau  
produit  
clients  
ciblés



# Communication écrite digitale

## Le cas de la newsletter : cibler les abonnés

Age,  
Profession,  
CSP ?

Habitudes  
pour  
fréquence  
d'envoi  
heure ?

Mobile ?  
Mail ?  
Insta ?

Centres  
d'intérêt ?  
Quel  
produit ?

Mots-clés de  
l'abonné ?

Mettre à  
jour les  
adresses  
ou N°  
mobiles

