

8 - Les écrits professionnels

Les écrits professionnels servent essentiellement à communiquer au sein de l'organisation ou en-dehors de celle-ci, dans le cadre de son activité et de ses relations professionnelles. Les types d'écrits professionnels sont multiples et, s'ils doivent revêtir certaines qualités qui leur sont communes, ils possèdent chacun des caractéristiques propres quant à leur réalisation.

1 – Typologie des écrits professionnels

1.1 - Les écrits professionnels courants

- **la lettre professionnelle** : courrier personnalisé adressé par l'organisation à un destinataire externe (client, fournisseur, administration...) ou interne (salarié), portant sur un objet ayant trait aux relations professionnelles établies entre l'organisation et ce correspondant ;
- **le courriel** : communication écrite, interne ou externe à l'organisation, rédigée par messagerie électronique, pouvant revêtir l'aspect d'un simple message ou le caractère d'une lettre professionnelle ;
- **la lettre circulaire** : lettre ou courriel impersonnel, car s'adressant à un ensemble de personnes (clients, fournisseurs ou salariés), concernant une information à diffuser à l'ensemble de ces personnes, donc revêtant un caractère très impersonnel ;
- **la circulaire administrative** : document, en général interne à une administration ou collectivité locale ou territoriale (ou une association importante), ou d'une administration à l'autre, ayant pour but d'apporter aux personnes concernées des informations, consignes ou modalités d'application de décisions ou de règles ;
- **la note de service** : document interne à l'organisation, concis, sans fioritures, centré sur un sujet unique.

1.2 - Les écrits professionnels occasionnels

- **le compte rendu** : écrit rendant compte d'un événement, d'une réunion, d'une mission, d'une négociation, d'un entretien, d'une visite...
- **le procès-verbal** : écrit à caractère officiel et réglementaire relatant un fait (délit), une situation (absence, carence...) ou une réunion réglementaire ;
- **le rapport professionnel** : écrit destiné à rapporter à l'organisation des faits, situations, événements internes ou externes en vue de lui fournir des informations ou des connaissances nouvelles et/ou de l'aider à la prise de décision ;
- **la note de synthèse** : composition cohérente et ordonnée de documents ou éléments jusque-là séparés ou associés différemment, dans laquelle l'auteur fait ressortir les points essentiels qu'il aura dégagés ;
- **le dossier de presse** : document qui s'intègre dans un plan de communication et s'adresse aux journalistes, pour les inviter à un événement ou les sensibiliser à une campagne d'information lancée par l'organisation ;
- **la brochure** (plaquette, livret, notice, dépliant) : document de communication présentant l'organisation, ses activités, ses produits, ses valeurs...

2 – Les qualités d'un écrit professionnel

2.1 – La clarté du texte

Clarté de la composition : le plan doit être simple, cohérent (avec une idée directrice), clair et articulé (relations logiques entre les différents éléments du texte).

Clarté du style

Le choix du vocabulaire : le style doit proscrire le jargon trop compliqué et obscur, sans pour cela bannir le vocabulaire spécialisé. Il doit éviter le franglais et maîtriser les sigles. Il faut expliciter le sens des mots inconnus (en particulier techniques) et des mots pouvant avoir plusieurs acceptions ou prêter à confusion.

La construction des phrases : éviter les phrases trop longues et trop courtes et adopter un style direct et expressif. Quand c'est possible, utiliser des tableaux, graphiques ou schémas.

2.2 – La précision du texte

Précision des informations et du vocabulaire

Les informations données par le texte doivent être précises et le vocabulaire doit y correspondre en matière de précision. Exemple : « il n'y a pas beaucoup d'activité dans cet atelier » ne veut rien dire, il faut préciser la teneur du travail effectué, l'activité quantifiée etc. Attention aux titres : ils doivent être explicites et précis et leur succession logique.

Les sources : Il est nécessaire d'être précis et de bien vérifier ses informations et ses sources et de citer ces dernières afin de renforcer la crédibilité de l'écrit en question.

2.3 – Clarté des références aux éléments du système de communication

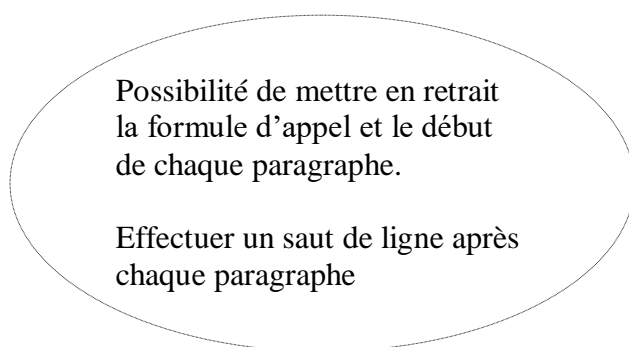
L'écrit professionnel doit bien faire ressortir les éléments essentiels du système de communication (émetteur, récepteur, contexte, canal, support, message, code) et sera différent selon :

- les situations respectives de l'émetteur et du récepteur,
- le contexte de la rédaction et de l'émission de l'écrit (importance, gravité, confidentialité),
- le canal et le support utilisé (la forme est différente entre une lettre et un courriel),
- le contenu du message (pertinence, cohérence, habileté, volume, attentes du destinataire...),
- le code doit être adapté en termes de niveau de langage.

3 – La réalisation des écrits professionnels courants

3.1 – La lettre professionnelle

Présentation, mise en page



Identification Emetteur	Identification Destinataire
	Lieu, date
Objet : V/ref : PJ :	
Monsieur,	
^^ ^^	
^^ ^^ ^^	
^^ ^^^^^^^^	
	Signature

L'objet : il doit être précis et ne doit pas se limiter à une référence à un document antérieur mais indiquer (succinctement) le problème qui se pose.

La formule d'appel (Madame, Monsieur): elle est variable selon le degré de connaissance et de familiarité que l'on a avec le destinataire et selon son niveau hiérarchique ou sa fonction.

Le corps de la lettre :

- les circonstances et raisons à l'origine de la lettre,
- les informations et arguments que l'auteur veut communiquer au destinataire,
- ce que l'auteur attend du destinataire.

Les éléments figurant dans ces trois parties du corps de la lettre doivent être très précis :

- noms des personnes et des services concernés ou à contacter,
- lieux, dates et délais divers, quantités, prix,
- références de documents, textes de lois, décrets, arrêtés etc.

Le style :

- simple : une seule idée par phrase, un seul sujet par paragraphe ; des phrases courtes ;
- forme active plutôt que passive : « nos collaborateurs ont étudié le problème fiscal vous concernant », plutôt que « le problème fiscal vous concernant a été... » ;
- nuancement de l'expression selon le contexte : style différent selon que l'on écrit à un client privilégié, douteux ou très mauvais payeur ;
- évitement de l'utilisation du « je » ou « nous » en début de paragraphes.

Conclusion et formule de politesse :

- conclusion rappelant ce que l'on attend du destinataire, renouvelant des excuses ou fixant clairement une échéance ou un délai ;
- formule de politesse finale : contextuelle, adaptée au destinataire et variable selon le type et le niveau de la relation entretenue avec le destinataire.

3.2 – Le courriel

Contraintes :

Hormis les messages brefs entre employés d'une même organisation, tout ce qui a été dit pour la lettre commerciale vaut aussi pour le courriel, à la différence près de la présentation. Le style SMS est donc à proscrire. L'objet doit être très explicite car les destinataires sont parfois méfiants et peuvent avoir le réflexe « corbeille ».

Avantages techniques :

- trois types de destinataires : À ; Cc (copie à) ; Cci (copie cachée) ;
- possibilité d'accusé de réception immédiat.

Inconvénient majeur des fichiers joints : l'expéditeur laisse le destinataire faire le travail à sa place et le contraint à ouvrir et, éventuellement, imprimer le document... (attention aux problèmes posés par des versions différentes de progiciels !)

3.3 – La lettre circulaire

Du fait de son caractère très impersonnel, il convient de se limiter strictement à l'information à diffuser et d'adopter un style le plus neutre possible.

3.4 - La circulaire administrative, de par son caractère interne et détaillé quant aux modalités à mettre en œuvre, doit être rédigée sans ambiguïté, sans artifices et être la plus exhaustive possible quant aux contextes possibles de son application. Les mentions telles que la date, les références du rédacteur ou du service d'origine et des destinataires, ainsi que l'objet doivent apparaître très clairement.

3.5 – La note de service est un document interne concis, centré sur un sujet unique, sans artifices ni précautions oratoires qui sera distribué sous forme imprimée ou électronique ou qui sera affiché. De même que pour la circulaire administrative, les mentions telles que la date, les références du rédacteur ou du service d'origine et des destinataires et l'objet doivent apparaître très clairement.

4 – La réalisation des écrits professionnels occasionnels

4.1 – Le compte-rendu

Il doit rendre compte fidèlement (sans parti pris) de la réunion, de la mission, de l'évènement sur lequel il porte. Il permet aux absents, aux présents de savoir ou de se rappeler ce qui s'est dit, s'est passé et s'est décidé. Il permet aussi d'en garder durablement la trace.

Son contenu :

- intitulé précis, lieu, date et heure de l'évènement ;
- liste des participants et des absents (excusés et non excusés) ;
- ordre du jour (s'il y en a un) ;
- éléments traités (sujets abordés, ce qui a été dit, négocié et décidé avec les échéances précises des missions et les noms de ceux qui en sont chargés...) ;
- date et lieu du prochain contact ou de la prochaine réunion.

4.2 – Le procès-verbal relate un fait (délict, accident), une situation (absence, carence...) ou une réunion réglementaire. Ainsi, son contenu et son style peuvent être très normalisés et il doit généralement être soumis à l'approbation d'une assemblée avant d'être diffusé. Certains procès-verbaux sont obligatoires et doivent comporter des éléments obligatoires.

4.3 – Le rapport professionnel

Ses raisons d'exister peuvent être d'apporter des informations ou des connaissances nouvelles à l'organisation et/ou d'aider à la prise de décision.

Il doit être :

- contingent par rapport au contexte et aux objectifs recherchés quant à son élaboration,
- adapté aux besoins et attentes du ou des destinataires,
- synthétique et clair, sinon il risque ne pas être lu.

Il peut donner son avis sans trop s'engager car c'est le décideur qui doit prendre la décision.

Il comporte, en principe :

- une introduction,
- un rappel de la situation initiale assorti d'une analyse critique,
- des éclairages nouveaux et des perspectives possibles débouchant sur des propositions concrètes, précises, justifiées et commentées objectivement,
- une conclusion reprenant de façon synthétique les propositions faites en exprimant éventuellement sa préférence.

4.4 – La note de synthèse professionnelle

Ce qu'elle n'est pas : un assemblage, une addition d'idées prises dans chacun des textes, le résultat d'un repérage des idées essentielles présentées successivement sans articulations ; ce n'est ni un compte-rendu de lecture, ni le résumé successif des différents textes ; ce n'est pas une suite d'explications de textes, l'expression d'un jugement personnel à propos des textes,

des idées défendues par ces textes, ou à une prise de position par rapport au débat posé sur le thème.

Ce qu'elle est :

- un ensemble organisé d'éléments jusque là séparés ou associés différemment ;
- une composition cohérente et ordonnée dans laquelle l'auteur confronte les documents sur les points essentiels qu'il aura dégagés ;
- un enchaînement d'idées selon les étapes d'un raisonnement conçu comme le développement d'une problématique distinguant l'essentiel du superflu ;
- une réalisation neutre et objective, réalisée sans partialité ni jugement personnel sur les idées et restant fidèle aux idées des auteurs sans déviation, ni extrapolation ;
- un écrit destiné à une personne ou un groupe de personnes ayant des attentes précises ;
- un outil destiné à éclairer la décision et l'action dans l'organisation.

Méthodologie de réalisation :

- recherche des informations et documents (voir fiche n° 6 – la recherche de l'information) ;
- approche préalable générale des éléments à analyser, afin de faire ressortir la ou les idées directrices, trier les éléments obtenus et déclasser ceux qui paraissent inutiles ou superflus ;
- lecture et analyse approfondie des documents avec sélection des passages clés compte tenu de l'objectif et des destinataires ;
- sélection et classement des informations clés extraites des documents et à retenir il s'agit de la phase proprement dite de synthèse ;
- élaboration du plan et rédaction de la synthèse.

4.5 – Le dossier de presse

C'est un document qui s'intègre dans un plan de communication. Il s'adresse aux journalistes pour les inviter à une conférence de presse, pour les sensibiliser à une campagne d'information lancée par l'organisation, ou, plus simplement, pour présenter cette dernière. Ce sera pour les journalistes destinataires un document de travail bien utile pour pouvoir répercuter en connaissance de cause l'information émise par celle-ci. Le but poursuivi est de faire la preuve de l'actualité, du sérieux, du bien fondé de l'information que veut faire connaître l'organisation.

Il se présente comme un dossier thématique, se prêtant à plusieurs modes de lecture :

- en lecture rapide, pour un repérage des passages jugés importants, et des points essentiels ;
- en lecture approfondie, pour fournir et authentifier les éléments d'information jugés pertinents et dignes d'attention par le journaliste.

Un tel dossier peut également servir de support de référence dans la conduite d'opérations avec des partenaires. Il témoigne du sérieux du travail de l'organisation et du souci de mettre à disposition ses connaissances.

4.6 – La brochure

Diffuser une offre, décrire ses produits et services, informer sur ses valeurs, améliorer et gérer son image ou tout simplement se faire connaître et présenter l'organisation, c'est la finalité de la brochure aussi appelée plaquette, livret ou notice. Ce document, qui peut être édité sur support papier ou électronique (on line, téléchargeable ou non, Cd Rom, clé USB...), privilégie souvent la forme par rapport au fond. Aussi, la brochure est souvent particulièrement soignée et alléchante. Elle peut aussi être déclinée dans une version allégée sous forme d'un dépliant ou d'un flyer (feuille A4 ou plus généralement A5).