

La communication écrite en situation professionnelle (suite)

6- Techniques de rédaction

Pour qu'un document atteigne son objectif, il doit forcément tenir compte de son destinataire. Souvenez-vous que rapidité et efficacité sont les exigences du lecteur, en situation professionnelle. Mais, n'oubliez pas non plus que ce même lecteur, très occupé, sera sensible à ce qui le touche. Veillez donc à vous interroger à son sujet. Demandez-vous quelles sont ses motivations, ses contraintes ; prenez en compte son comportement ; analysez son environnement et le contexte dans lequel vous lui écrivez. Vous parviendrez ainsi à susciter son intérêt. Facilitez-lui la tâche et votre écrit produira l'impact souhaité.

- a- Adoptez un plan pertinent. Le plan permet d'exprimer de manière cohérente la pensée, de structurer les idées essentielles selon un ordre logique. Dès lors qu'il a été défini, le travail de rédaction devient plus facile. Il n'existe pas de canevas idéal susceptible d'être appliqué en toutes circonstances. La bonne démarche est celle qui sert le mieux à l'objectif fixé. Selon que le rédacteur souhaite informer, analyser, discuter ou donner son avis, il optera pour la structure la plus pertinente.

Voici les principales étapes à suivre pour élaborer un plan de rédaction:

- Si vous avez de la difficulté à commencer, exprimez d'abord vos idées oralement, comme si vous parliez à votre correspondant.
- Notez ces idées spontanément sur papier en prenant soin de vous limiter à l'essentiel, le principe de concision et de clarté, si important en correspondance commerciale, nous oblige à éliminer tout ce qui est superflu.
- Classez vos idées en suivant une progression logique (chronologique ou thématique).
- Regroupez toutes les idées qui s'apparentent; vous aurez ainsi formé différentes

catégories d'idées.

- Sélectionnez, pour chaque catégorie, une idée directrice et des idées secondaires. Dans une lettre, le groupe idée directrice/idées secondaires occupe généralement un paragraphe, alors que dans un rapport, il peut occuper plusieurs paragraphes ou même tout un chapitre.

- Intégrez ce schéma aux trois parties qui caractérisent tout document écrit: l'introduction, ou la présentation du sujet traité; le développement, ou l'exposition des idées principales et secondaires; la conclusion, ou la synthèse des idées analysées dans le développement

b- Enchaînez vos idées grâce à des paragraphes clairs. Un paragraphe est un bloc de texte composé d'une ou de plusieurs phrases. Il contient une seule idée clé. N'hésitez pas à découper votre écrit de manière à regrouper plusieurs notions autour d'un même thème. Introduisez également des points de repère c'est-à-dire des mots de liaison et des formules de transition. Sautez une ligne après chaque paragraphe. Les différents sujets évoqués, ainsi mis en valeur, frapperont davantage le lecteur et l'aideront à suivre votre raisonnement.

c- Ponctuez correctement. La ponctuation permet de marquer des pauses et de structurer le discours. Ses règles sont rigoureuses : chaque signe a une fonction précise et peut changer considérablement le sens de la phrase. N'hésitez-pas à couper votre texte et à mettre des points. Vérifiez la position des virgules : elles sont souvent mal placées quand l'ordre de la phrase est bouleversé. Quand cela est possible, allégez une expression lourde grâce à l'emploi d'un signe adéquat. Songez, par exemple à utiliser les « deux points » pour exprimer la cause ou la conséquence. Dans tous les cas, conformez-vous strictement aux règles d'usage: toute liberté vous dessert et nuit à la compréhension du texte.

d- Rédigez des phrases courtes et fluides. Le style professionnel se caractérise par des phrases courtes et sobres. Les fioritures, c'est-à-dire les ornements syntaxiques et lexicaux, n'y ont pas leur place car elles peuvent nuire à la compréhension du texte et, par conséquent, à l'efficacité de la communication.

Voici quelques conseils pour un style plus fluide:

- Construire des phrases simples, c'est-à-dire composées d'un seul verbe. Dans ce cas, le verbe doit obligatoirement être conjugué (un participe ou un infinitif employé seul ne peut former une phrase complète);
- Juxtaposer deux phrases simples à l'aide d'un point-virgule (;), de deux points (:) ou d'une conjonction de coordination (et, ou, mais, car, donc, puis, ainsi, cependant);
- Chassez les répétitions et les pléonasmes (utilisation de deux mots qui ont le même sens).

- e- Choisissez un vocabulaire précis, concret. Ce sont les mots simples courants, concrets, connus du lecteur qui frappent le plus. Mieux vaut préférer des termes courts, précis à des mots longs, abstraits ou à des expressions vagues. Chaque fois que vous êtes tenté d'employer un vocabulaire recherché ou un « jargon » professionnel, interrogez-vous sur sa pertinence.
- f- Nuancez votre expression Pour faire passer un message, il est nécessaire de s'exprimer avec « finesse ». Il vous faudra, selon les cas, réagir avec souplesse, manifester votre compréhension, laisser deviner votre colère ou montrer de la rigueur et de la fermeté.. L'incapacité à trouver « le ton juste » est une difficulté souvent exprimée par les stagiaires en formation de communication écrite. Vous devez donner une réponse négative? Rejetez les mots à connotation négative susceptibles de provoquer l'inquiétude ou de heurter. N'annoncez pas votre refus sans chercher à atténuer votre propos. Efforcez-vous de trouver l'expression appropriée susceptible de ne pas blesser votre destinataire. Amenez-le à comprendre vos exigences et les raisons de votre décision. Certains procédés permettent de traduire votre pensée avec tact et empathie.
- g- Corrigez la langue française. Il nous arrive de « trébucher » sur une tournure, une graphie, une concordance des temps. « Faut-il utiliser le subjonctif ou l'indicatif après tel verbe ? » s'interroge-t-on. Il est vrai que les nuances de la langue française peuvent dérouter. Pour nous assister, les manuels de grammaire, les dictionnaires, les sites Internet fiables sont d'un grand secours.
- h- Enrichissez votre style. Le style professionnel s'appuie sur la structure de base de la langue française : sobriété, clarté, concision le caractérisent. Toutefois, veillez à ce

que votre langage ne soit pas dépouillé pour autant. Des phrases trop brèves ou trop simples ; elles peuvent, en outre, produire un effet de froideur, de sévérité. Donnez du rythme à votre texte. Alternez des phrases de longueur différente ; rendez-les dynamiques grâce à l'emploi des verbes d'action. Ceux-ci traduisent votre pensée avec précision et apportent vivacité et énergie à votre récit.

- i- Soignez la mise en page. Avant de s'attacher à lire, le lecteur perçoit le document dans sa globalité. Il faut donc qu'il ait envie de découvrir le message. Une présentation aérée facilitera l'identification de l'écrit, le repérage des points essentiels. Délimitez bien vos paragraphes et privilégiez des titres motivants.