

## **Le plan des écrits professionnels**

L'écrit est astreignant car il rend le lecteur dépendant des mots, des phrases écrites par l'émetteur. **Le récepteur est sous dépendance**. Pour entendre et comprendre le message, il est obligé d'écouter ou de lire ce qui est dit ou montré.

Cette situation de « **soumission** » le rend souvent **exigent** et **critique** à l'égard de l'émetteur. Il supporte mal, la perte de temps, l'approximation, l'erreur, l'ennui. Il est sensible aux fautes d'orthographe et de style, à l'imprécision... qui peuvent être vécus comme des atteintes à sa personne et un manque de respect... Il désire des messages clairs, efficaces et agréables.

Il en résulte des règles quant à la forme et quant au contenu (fond) du message.

### **1- 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 :

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

### **2- Le fond du message**

Le contenu du message doit être organisé en trois temps,

- a- Une introduction qui prépare et met en place le message
- b- Le développement qui formule l'objectif du message

c- La conclusion qui met fin au message

#### - **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.

#### - **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 QQQQPC qui élimine les oublis :

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

#### - **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).

### 3- **Typologie des documents professionnels**

#### **3.1. Le post-it**

##### **Fond**

C'est un support pratique qui oblige à être bref et à faire court. Attention de ne pas en abuser et de ne pas sombrer dans la GPP (Gestion par post-it) car celui-ci n'est pas archivé et ne laisse pas de trace. Dès lors, il est difficile de s'y référer en cas de problème.

## **Forme**

Pas de forme particulière, pas d'introduction et pas de conclusion, le message est centré sur son objectif

### **3.2. La messagerie instantanée**

#### **Fond**

La messagerie instantanée tend à prendre le pas sur les Mel. Elle permet une conversation directe sous forme de messages écrits en temps réel. La généralisation des réseaux sociaux contribue à ce développement. Attention, il tend à substituer à l'écrit, une conversation informelle écrite sans archivage. Il faut donc les réserver pour des situations de la réactivité et qui ne nécessitent pas de traces. Attention, ce n'est pas un réseau social d'amis, il ne doit pas devenir un lieu de « papotage ».

#### **Forme**

Entête : Emetteur, date et heure sont indiqués par le logiciel

Pas de mise en forme particulière, C'est un support instantané, pratique et informel. Eviter cependant le langage SMS codé, vous restez dans un cadre professionnel

### **3.3. Le Mel (Courriel)**

#### **Fond**

Il convient à toutes les communications qui n'exigent pas de formalité particulière. C'est la raison de son large succès dans les entreprises entre les cadres et les salariés. Il doit être rejeté pour les communications officielles ou doublées d'un courrier plus formalisé de confirmation. Attention : Ils doivent être archivés et classés pour pouvoir être imprimé en cas de litige. Dans ce cadre, il est essentiel d'utiliser un logiciel adapté (Outlook ou autres)

#### **Forme**

Entête : Emetteur, destinataire, l'objet, la date est indiquée par le logiciel

Pas de mise en forme particulière, C'est un support quasi instantané, pratique et relativement informel dans lequel les formules de politesse sont réduites au strict minimum (Bonjour, Cordialement

### **3.4. La lettre professionnelle**

#### **Fond**

Le courrier reste le support écrit traditionnel par excellence qui peut être archivé et servir de preuve. Pour cette raison, il doit indiquer le lieu d'émission, la date et être signé.

La lettre doit être centrée sur son objectif. Elle est composée en générale d'un rappel des faits, qui sert d'introduction et de l'énoncé de son objectif, qui doit être rédigé de façon claire, directe et précise.

Le **contenu** de la lettre est le suivant :

**1. L'introduction** est souvent un accusé réception de documents ou de message ou un rappel des faits qui motivent la lettre

**2. le développement** explique ce qui motive le courrier. La rédaction doit être directe, claire, précise et motivée (QQOQCP)

**3. La conclusion** est souvent une formule de transition avant la formule de politesse

*Exemple :*

- a- *nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire,*
- b- *nous espérons que ces explications vous seront utiles,*
- c- *nous espérons qu'il vous sera possible de répondre favorablement à notre demande,*

**4. La formule de politesse**

Elle doit **rester simple et sobre**. Les deux formules suivantes couvrent tous les cas possibles :

- a- « **Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.** » convient à toutes les situations où les personnes sont sur un pied d'égalité
- b- « **Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations respectueuses.** » convient aux situations où l'on s'adresse à un supérieur qui apprécie d'être reconnu dans ce statut.

### **Forme**

Sa présentation doit être particulièrement soignée et claire car elle véhicule l'image de l'entreprise.

Entête : Emetteur, destinataire, l'objet, la date, lieu en haut et signature au bas

Mise en page :

Le haut de la page est souvent utilisé par l'entête de page

- a- Prévoir des marges de 2 cm minimum sur les quatre côtés,
- b- Le bloc d'adresse doit être situé de 6 à 7 cm du haut de la feuille et de 11 à 13 à cm de la gauche de la feuille pour être imprimée en face de la fenêtre de l'enveloppe,
- c- **Nos réf.** indiquent la référence utilisée pour l'archivage du courrier.

- d- L'**objet** précise en quelques mots le contenu de la lettre
- e- **PJ** indiquent la présence éventuelle de pièces jointes au courrier
- f- Utiliser tout l'espace de la lettre afin et ne pas laisser de grands espaces vides en bas de la feuille,
- g- Placez la signature au bas de la page dans la moitié droite de la page.

