

Mireille Brahic

LIVRES OUTILS Efficacité pro

12 000
EXEMPLAIRES
VENDUS

MIEUX RÉDIGER SES ÉCRITS PROFESSIONNELS

Lettres, e-mails, comptes rendus, rapports, notes...
42 fiches pratiques pour améliorer son style rédactionnel

● Éditions
EYROLLES

SI L'ON ÉCRIT, C'EST POUR ÊTRE COMPRIS !

Cet ouvrage de référence est un guide pratique permettant de mieux rédiger lettres, e-mails, comptes rendus, rapports, notes d'analyse, notes de synthèse...

Loin de donner des définitions abstraites, il accompagne le lecteur dans une remise en question de ses connaissances et de son savoir-faire, en lui fournissant des méthodes et des outils pour s'organiser, pour traiter l'information et pour rédiger.

Entièrement revue sous forme de fiches pour mieux répondre aux nouveaux usages de lecture, cette nouvelle édition fournit au rédacteur des critères qui lui permettent de décider du contenu des documents qu'il produit et lui apporte :

- Une méthode pour améliorer son style professionnel.
- Des conseils pour organiser son travail.
- Des outils pour traiter l'information.
- Des repères pour être à l'aise avec les contraintes de la rédaction professionnelle.
- Des exercices pour s'approprier les méthodes.
- Des tests pour vérifier la qualité de sa syntaxe.

Mireille Brahic est diplômée en lettres et en psychologie sociale. Elle est régulièrement sollicitée pour former à la rédaction professionnelle le personnel d'entreprises privées et d'établissements publics de divers ministères. Elle assure également des préparations aux épreuves de français de concours administratifs et des missions de conseil destinées à rendre la communication écrite opérationnelle. Elle a publié plusieurs ouvrages dans le domaine de l'efficacité professionnelle.

Mieux rédiger
ses écrits professionnels

Éditions Eyrolles
61, bd Saint-Germain
75240 Paris Cedex 05
www.editions-eyrolles.com

Au lion chenu

En application de la loi du 11 mars 1957, il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement le présent ouvrage, sur quelque support que ce soit, sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris.

© Groupe Eyrolles, 2001, 2004, 2008
© Éditions Eyrolles, 2019 pour la présente édition
ISBN : 978-2-212-57142-4

Mireille BRAHIC

Mieux rédiger ses écrits professionnels

Nouvelle édition augmentée

● Éditions
EYROLLES

TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	1
Partie 1. Maîtriser la logique des écrits professionnels.....	3
1. Cerner le rôle de l'écrit dans notre société	5
Prendre conscience que les paroles s'envolent	5
Reconnaître l'importance de l'écrit dans les échanges modernes	6
Ne jamais perdre de vue que l'écrit laisse une trace	6
Ne jamais oublier que votre signature vous engage	7
Se fier à la signature électronique (ou numérique)	9
2. Utiliser le document adapté à la situation	11
Penser « utilité », pas « devoir à rendre ».....	11
Ne pas calquer systématiquement « ce qui se fait ».....	12
3. Se situer dans le système de la communication écrite.....	15
Communiquer dans le respect de la loi.....	15
Communiquer pour le respect de la qualité.....	17
Partie 2. Rassembler l'information nécessaire à la rédaction	21
4. Diversifier ses tactiques de lecture	23
5. Définir un objectif de lecture	25

6.	Dépister les mots chargés de sens	27
	Prendre conscience qu'on comprend les mots	
	à la simple vue de leur silhouette	27
	Connaître le sens des mots outils (conjonctions)	29
	Ne jamais cesser d'augmenter son vocabulaire :	
	il n'y a pas de mots inutiles	30
7.	Décupler ses capacités de dépistage	32
	Augmenter considérablement son vocabulaire	32
	Améliorer ses performances de perception des mots.....	35
8.	Dégager rapidement le sens général d'un texte.....	38
	Procéder par déductions, hypothèses, confirmations	
	ou infirmations	38
	S'appuyer sur les éléments périphériques	39
	S'appuyer sur la construction des textes	40
	S'appuyer sur les mots clés et les mots outils.....	42
	S'appuyer sur la structure des paragraphes.....	43
	Avoir confiance et s'entraîner.....	45
9.	Feuilleter profitablement un dossier.....	46
	Définir un objectif	46
	S'appuyer sur le sommaire et forger une hypothèse	
	de contenu	47
	Sélectionner les parties de texte à approfondir.....	48
	Décortiquer les passages sélectionnés à l'issue	
	de l'étape précédente	49
10.	Prendre des notes opérationnelles	51
	Se mettre en condition pour que les notes soient utiles	51
	Utiliser tout schéma ou graphe susceptible	
	de simplifier l'idée	54
	Classer les idées au fur et à mesure dans	
	une arborescence.....	55
	Créer son propre lexique d'abréviations et symboles	57
11.	Gérer son temps de lecture	61
	Placer un filtre à l'arrivée des documents	61
	Calibrer son temps de lecture pour chaque type	
	de document.....	63

Partie 3. Construire un document cohérent	67
12. Construire un message.....	69
13. Transmettre un message sur une carte de visite	71
Différencier carte professionnelle et carte privée.....	71
Composer sa carte de visite	72
Choisir le format de sa carte de visite.....	74
Respecter les convenances.....	75
14. Construire une lettre ou une note.....	78
Connaître l'objectif de la lettre ou de la note	78
Trouver l'information nécessaire.....	79
Faire entrer l'information dans un plan efficace et complet.....	80
Rédiger.....	81
Présenter	81
15. Construire un CR (compte rendu) ou un PV (procès-verbal).....	83
Analyser la situation.....	83
Choisir la structure de CR/PV adaptée au moment et à l'objectif	84
Choisir un moyen de recueillir l'information que contiendra le CR ou le PV	92
Se doter des compétences nécessaires	94
16. Construire un rapport.....	97
S'imprégner de l'objectif d'un rapport	97
Recueillir l'information nécessaire	98
Analyser l'information recueillie	98
Concevoir un plan pour atteindre l'objectif du document....	99
Présenter le rapport	101
17. Construire une note d'analyse	102
Se fonder sur l'utilité de l'analyse	102
Chercher l'idée générale du texte.....	103
Chercher l'idée générale de chaque partie.....	103
Identifier les passages à décortiquer	103
Décortiquer les passages utiles.....	103
Prendre des notes opérationnelles	104

Ne pas confondre analyse et résumé	104
Construire une introduction efficace	105
18. Construire une synthèse.....	109
S'impregner du rôle d'une synthèse	109
Ne commencer la lecture des pièces qu'après avoir compris la situation et le besoin du destinataire	110
Sélectionner l'information utile	110
Construire un plan	110
Rédiger l'introduction.....	111
Écrire le texte.....	111
Exemple de note de synthèse	111
19. Créer des titres « pleins ».....	114
Faciliter la lecture.....	114
Mode de fabrication du titre plein	114
20. Construire une introduction de rapport ou de synthèse	116
Oublier les habitudes scolaires.....	116
S'appuyer sur les fonctions de l'introduction.....	116
21. Gérer son temps de rédaction	119
Connaître sa capacité de production écrite diffusable	119
Calibrer son écriture manuscrite	120
Minuter chaque étape de la démarche complète de rédaction.....	120
Partie 4. Écrire le texte pour être compris	123
22. S'exprimer en français correct	125
Reconnaître l'instrument de précision qu'est la langue française	125
Féminiser... ou pas ?	127
La vague féministe.....	128
23. Consolider son vocabulaire	130
Ne pas se tromper de sens.....	130
Ne pas mélanger les lettres des mots.....	133
Employer des mots français	133
Se méfier des paronymes	133
Se méfier des homophones.....	134

Faire très attention aux homonymes parfaits	135
Vérifier pour chaque mot si le sens qu'on connaît est le seul	136
S'appuyer sur le sens des suffixes	137
24. Éviter le jargon, les abréviations et les sigles	139
Réserver le jargon aux échanges internes.....	139
S'interdire les abréviations personnelles ou internes	140
Composer correctement les abréviations courantes	140
Éviter les sigles	141
Développer les sigles au moins une fois dans le texte	141
25. Concentrer le sens sur un minimum de mots	143
Se demander si tous les mots sont utiles	143
Bannir lieu commun, poncif, clichés, banalités.....	144
Éviter euphémismes et langage « politiquement correct ».....	145
26. Faire des phrases concises	146
Connaître la valeur des mots.....	146
Redonner sa valeur d'action au verbe	148
Ne pas se contenter d'« il y a »	149
Chasser les adjectifs et les adverbes inutiles	149
27. Bannir les bouffissures.....	151
28. Comment exprimer les actions concrètes	153
Situer les actions concrètes sur l'axe du temps	153
Situer les actions concrètes les unes par rapport aux autres.....	155
Accorder correctement le participe passé	156
29. Comment exprimer une action soumise à condition..	161
Exprimer au conditionnel les actions conditionnées par la réalisation d'une autre	161
Noter que l'action est (ou pas) réalisable.....	162
30. Comment exprimer les actions incertaines.....	164
Exprimer les actions incertaines au subjonctif	164
31. Maîtriser le style impersonnel	166
32. Lisser son propos	168
Choisir ses verbes	168

Utiliser un temps et un mode verbal qui adoucissent l'affirmation	169
Interroger	169
Poser une question indirecte	170
Utiliser la forme interro-négative	170
Parler en « Je »	170
Déplacer ou recadrer	171
33. Ponctuer pertinemment	172
Employer chaque signe à bon escient	172
Ne jamais oublier qu'une virgule peut changer le sens d'une phrase	173
34. Ne pas se laisser ridiculiser par des fautes grossières	175
Partie 5. Présenter le texte pour en faciliter la lecture.....	
	181
35. Disposer les éléments d'une lettre à une place évidente	183
Faute de charte, adopter la norme Afnor	183
Utiliser ou perfectionner votre charte graphique	184
La charte graphique doit aussi concerner les documents électroniques	185
Aérer le texte	186
36. Rédiger des en-têtes cohérents	188
37. Discerner l'utilité des « mentions en marge »	190
Du numéro d'enregistrement	190
De la mention « affaire suivie par »	190
De la mention des lieu et date	191
De la mention « objet »	191
De la mention « références »	191
De la mention « pièces jointes » (PJ)	192
38. Composer des suscriptions et des souscriptions fonctionnelles	193
La suscription	193
La souscription	196

39. Choisir pertinemment ses formules d'appel et de traitement	198
La formule d'appel.....	198
La formule de traitement.....	199
40. Composer une formule de courtoisie appropriée	201
41. Ne pas abuser des majuscules	203
En début d'une nouvelle phrase.....	203
En début de ligne	203
À chaque point d'une énumération numérotée se terminant par un point	203
Au premier mot du nom d'une entité	204
Pour un nom propre de personne ou de lieu	204
42. Remplacer un maximum d'écrits par des formulaires ...	206
Créer un formulaire de message	206
Créer une fiche de transmission interne de documents	207
Créer un formulaire de page de garde d'un compte rendu de réunion de travail	208
Créer une fiche de mission	212
Applications	215
Corrigés des applications	241
Lexique de l'écrit professionnel.....	279
Bibliographie	285
Index	289

INTRODUCTION

Ce livre est le résultat de trente ans de carrière dans l'analyse de la fonction « gestion des ressources humaines ». C'est un domaine aussi mouvant que peut l'être l'humain et qui demande une constante adaptation. Néanmoins, quelques règles de fond peuvent être dégagées, qu'il faut à chaque fois imprégner du parfum d'une époque, pénétrer de l'ambiance d'un lieu et animer de l'esprit d'une population ainsi que de l'intelligence de chacun des individus qui la composent. C'est également un vaste domaine à plusieurs facettes intimement liées malgré les apparences. La communication écrite est l'une de ces facettes. Elle ne se réduit pas à une « tâche d'écriture ».

En l'occurrence, nous aborderons le pourquoi du formalisme de la communication écrite professionnelle, souvent si méconnu que cette tâche passe pour une tracasserie inutile mais obligatoire. Démontrer ainsi qu'il y a des raisons fondamentales à certaines contraintes de l'écrit est indispensable pour aborder le comment s'y prendre pour construire, puis pour écrire tel ou tel type de document.

En effet, dans l'imaginaire populaire, la rédaction professionnelle consiste trop souvent à caser quelques tournures inévitables dans le carcan d'une présentation trop stricte en se servant du français appris à l'école.

Cependant, quand on accède à la vie active, on s'aperçoit que l'écriture fait corps avec le quotidien, qu'elle est indispensable à la réalisation du travail quand bien même on a choisi une voie qui n'y

accordait pas grande importance. On s'aperçoit aussi que la rédaction professionnelle est autre chose que l'application du français appris à l'école à laquelle s'ajoutent la connaissance de quelques tournures et la maîtrise de la dimension des marges d'une feuille. Se révèle alors le besoin d'un savoir-faire, d'une méthode d'exploitation des écrits et d'une technique d'expression écrite adaptée à la culture de l'entreprise ou de l'administration à laquelle on appartient.

C'est ce que ce livre se targue d'apporter.

Chacune de ses parties traite d'un savoir, d'un savoir-faire ou d'un savoir-être sous forme de fiches pratiques. Chaque lecteur peut en priorité s'intéresser à la question qui le préoccupe le plus, puis compléter son information de fiche en fiche, au gré des nouvelles interrogations qu'engendre son entendement.

Une partie est réservée à des exercices d'applications des méthodes abordées suivis d'une proposition de corrigés.

Enfin, chaque mot suivi d'un astérisque est défini dans le lexique qui conclut cet ouvrage.

L'écrit professionnel n'est pas fait pour remplir
les archives et embêter le rédacteur.

Partie I

MAÎTRISER LA LOGIQUE DES ÉCRITS PROFESSIONNELS

CERNER LE RÔLE DE L'ÉCRIT DANS NOTRE SOCIÉTÉ

Pourquoi écrire encore de nos jours? On pourrait en effet se le demander puisque, jusqu'à il y a peu, le progrès nous avait fait passer de l'envoi postal à l'échange téléphonique. Un échange verbal est effectivement bien pratique : il est rapide et n'exige aucun effort d'orthographe. Cependant, il est volatil.

Prendre conscience que les paroles s'envolent

Un échange verbal, direct ou téléphonique, laisse prise à l'oubli et/ou à l'interprétation. Se souvient-on entièrement? Se souvient-on exactement? Et même se souvient-on tout court de toutes nos conversations?

Se souvient-on des décisions prises quand on ne les a pas notées? Se souvient-on des promesses faites oralement et sans témoin?

C'est pour pallier* ce défaut de notre mémoire ou parfois notre mauvaise volonté (voire de notre roubillardise) qu'on utilise l'écrit. On rend compte de décisions prises en réunion; on écrit une lettre pour confirmer un accord; on rapporte des événements qui nécessitent une action; on résume une information importante; on synthétise un dossier volumineux, etc.

Il faut souvent produire la preuve que l'information a été transmise. |

Reconnaître l'importance de l'écrit dans les échanges modernes

L'envoi postal s'est bel et bien fait détrôner par l'envoi électronique, mais cela n'a pas empêché la pérennité de l'écrit. Le courriel n'est qu'un moyen de transmission de l'information ; on lui confie des écrits de toutes sortes.

Ce n'est pas parce qu'un écrit est transmis par voie électronique qu'il prend une forme particulière. Un message reste un message : bref, en style télégraphique, sans trop de protocole ; mais une lettre de candidature, par exemple, garde une forme destinée à donner la meilleure opinion possible du candidat.

Que l'on ait recours à des abréviations SMS, comme on a depuis toujours recours au style télégraphique, ne change rien au respect de la grammaire, de l'orthographe et du protocole quand ce qu'on envoie par courriel est une lettre.

On peut même dire que la correspondance électronique
a accru l'usage de l'écrit.

Ne jamais perdre de vue que l'écrit laisse une trace

Il est entendu que l'écrit apporte la preuve qu'une chose a été dite. En cela, il a son utilité immédiate : il informe, il ordonne, il prévient, il demande, il récapitule... Mais on n'est pas toujours conscient qu'il demeure.

Un écrit rédigé ce jour va servir à son destinataire demain, mais il pourra aussi, dans un avenir plus ou moins lointain, être produit pour apporter la preuve qu'une promesse a été engagée, qu'une sanction a été prise, qu'une menace a été proclamée, qu'une permission a été accordée ou refusée, etc.

Même si on le rédige dans une situation anodine au présent, tout écrit daté et signé vaut preuve en justice. Le nombre d'originaux

produits doit être, le cas échéant, précisé « en double [triple] exemplaire ». Une lettre de commande vaut contrat, tout comme une lettre de promesse de vente. Si votre vendeur n'a pas émis de document confirmant ses engagements, vous avez tout intérêt à en rédiger un et à le lui envoyer en recommandé. Sans rectification écrite de sa part, votre lettre vaudra preuve et il lui appartiendra de prouver sa version. C'est pour cela qu'une réunion donne lieu à un compte rendu et il devrait en être de même pour un entretien individuel.

Certains pourraient en conclure qu'il suffirait de ne jamais rien écrire pour ne pas avoir d'ennuis. Il n'en est rien, car l'absence de prise de position peut tout aussi bien nuire.

D'autres pourraient s'imaginer qu'en en disant le moins possible, ils parent habilement le danger. C'est un mauvais calcul, car les manques pourraient être comblés par des suppositions désavantageuses.

La seule position possible est d'être complet sans déborder. Cette valeur de preuve impose un style particulier aux écrits professionnels (*voir la partie IV*).

Un écrit peut être exhumé n'importe quand par n'importe qui, soyez concis mais précis, conséquent*¹ et courtois.

Ne jamais oublier que votre signature* vous engage

La signature est la mention du nom du responsable de ce qui est dit dans un texte. Elle officialise la teneur du message et engage une entière responsabilité. L'excellence de la signature est le prénom suivi du nom, écrits lisiblement à la main.

À savoir que les mentions « lu et approuvé » ou « bon pour accord » ne renforcent en rien la valeur juridique d'un document. Elles sont utilisées par les organismes pour sensibiliser le signataire.

1. La présence d'un astérisque indique un renvoi au lexique.

Le responsable de tout ce que communique un établissement est le chef d'établissement. À ce titre, sa signature n'est jamais accompagnée de la mention de sa fonction. Il est cependant plus utile dans d'autres tâches que celle de signer tous les documents émis par l'entreprise, il délègue donc la signature à certains collaborateurs de confiance.

La délégation de signature est une tâche officielle de confiance octroyée de personne à personne ; elle ne fait pas partie des prérogatives d'une fonction. Quand le délégant ou le délégataire cesse ses fonctions, la délégation de signature doit officiellement être renouvelée (ou pas) et notifiée à l'ensemble du personnel. Par cet acte, le chef d'établissement s'engage à endosser la responsabilité de tout ce que son délégataire signera.

Lorsque le délégataire signe un document, il doit mentionner son « attache* », c'est-à-dire ses prénom, nom et fonction et de quel droit il signe à la place du chef d'établissement.

.....
Yves Aumieu
Directeur des ressources humaines
par délégation
Yves Aumieu

Ce même délégataire peut, à son tour, se décharger verbalement de la signature de certains documents de routine à la teneur sans grandes conséquences. À ce titre, le sous-délégataire inscrit « par ordre » (soit p./o.) en dessous de son attache*.

.....
Danièle Orteil
Responsable de formation
p. / o. D. Orteil

En règle générale, le responsable d'un niveau signe les documents :

- ▀ destinés à l'autorité supérieure ;
- ▀ engageant sa responsabilité vis-à-vis de l'autorité supérieure ;
- ▀ portant des appréciations concernant un subordonné ;
- ▀ engageant des dépenses ou une procédure judiciaire ;
- ▀ portant décision dans un domaine pour lequel il a reçu délégation.

La mention « pour copie conforme » donne valeur d'original aux copies d'un document officiel émis par une autorité. Elle précède la signature du collaborateur chargé de cette tâche.

Quant à la mention « pour ampliation* », elle précède la signature d'un délégataire chargé de diffuser un document dont le seul exemplaire signé par l'autorité a été archivé.

Ne signez pas n'importe quoi
et ne laissez pas signer n'importe qui à votre place !

Se fier à la signature* électronique (ou numérique)

La signature électronique est avantageuse pour son immédiateté et la réduction de coût qu'elle entraîne. Elle est désormais admise lors du traitement de marchés publics et des actes authentiques (ceux signés en présence d'un officier public : notaire, huissier...).

Elle permet d'officialiser un document :

- en face à face : sur un écran partagé, tablette ou smartphone ;
- à distance : par e-mail ;
- en ligne : sur un site Web, une plateforme, etc.

Elle n'est pas visuelle. C'est un code électronique, du même ordre que le code à usage unique qu'on reçoit par SMS lors d'un achat en ligne pour valider son paiement. Le signataire détient sa signature (code) électronique sur une carte à puces ou une clé USB. Ce support contient également le certificat (fichier) électronique qui rassemble les éléments d'identité du signataire. C'est ce système de chiffrement qui permet de valider la signature et de la rendre difficilement piratable.

Pour avoir la même force de preuve qu'une signature manuscrite, une signature électronique doit émaner d'un prestataire certifié.

La signature électronique est sûre, valide et fait gagner du temps. |

À RETENIR

- Les échanges oraux sont oubliés ou déformés sans qu'on puisse le prouver.
- Malgré tous nos moyens modernes de communication, il faut écrire pour laisser une trace.
- Signer un document n'est pas anodin ; la responsabilité du signataire est engagée.
- La signature électronique est reconnue officiellement en tant que preuve.

UTILISER LE DOCUMENT ADAPTÉ À LA SITUATION

L'école ne nous prépare pas au passage de l'exercice de rédaction destiné à l'apprentissage du maniement de la langue française, à la rédaction de textes utilitaires.

Penser « utilité », pas « devoir à rendre »

Nous avons tous été formés à l'écriture de notre langue par le « devoir » : les dictées, les rédactions, les dissertations... Nous avons appris à réserver le suspense dans l'espoir d'être lus jusqu'au bout ; nous avons appris à manier la thèse, l'antithèse et la synthèse ; nous avons appris à écrire avec emphase, à utiliser la métaphore, l'euphémisme, la litote (sans connaître forcément le nom de ces figures de style) et surtout, nous avons appris à faire la chasse aux répétitions. Mais nous n'avons pas retenu qu'il s'agissait là de littérature et nous avons cru avoir tout appris du français.

Nous avons parfois travaillé la langue française en étudiant la presse. Nous avons, à ces occasions, côtoyé un langage plus proche du langage quotidien. Mais nous n'avons pas forcément réalisé que l'objectif de la presse est le plus grand nombre de ventes. La presse utilise elle aussi des subterfuges d'écriture ayant pour but de surprendre et d'attirer les lecteurs vers de longs articles qui ne contiennent parfois rien de nouveau et qui, quelquefois, prennent quelques libertés avec la réalité (et la grammaire) si on en croit le nombre de procès et le nombre de publications de démentis. Le langage de la presse est certes plus accessible que la littérature, mais il est le modèle à ne pas suivre dans les écrits professionnels.

Le but de l'écrit professionnel n'est pas de séduire, d'attirer, d'intriguer, de surprendre, mais de transmettre en laissant une trace.

À chaque croisement d'une situation et d'un objectif, un type d'écrit est à produire dans un style dépouillé dont les caractéristiques sont développées dans les fiches 25, 26 et 27.

L'école nous apprend la langue française,
pas la logique de l'écrit professionnel.

Ne pas calquer systématiquement « ce qui se fait »

Ce qu'ont fait les prédécesseurs n'est pas forcément le modèle à suivre. Un écrit a une fonction. Il n'existe pas pour avoir été fait et rendu à temps comme un « devoir » scolaire. Il naît d'un moment et d'un objectif pour aider à atteindre cet objectif. J'ai rencontré des petits malins qui, faute de consignes, se contentaient de changer quelques éléments dans un document antérieur – comme à l'école quand on copie sur un autre.

Il existe effectivement des établissements qui ronronnent sans avoir jamais remis en question leur système de communication écrite et perdent du temps à produire des documents qui ne servent à rien, car ils n'aident en rien à l'avancée du travail et à la progression de l'entreprise.

Si votre emploi vous amène à confier la rédaction de documents à vos collaborateurs, prenez soin de leur exposer exactement ce que vous attendez, ce à quoi ce document va servir, plutôt que de vous réfugier sous le classique « Faites-moi un mémo (ou note ou fiche) ! »

Si votre emploi est de rédiger des documents pour un responsable, n'hésitez pas à vous faire préciser le résultat attendu. Cela n'a rien d'impertinent quand aucune instruction permanente sur le sujet n'existe. Questionner entre dans le cadre d'une bonne communication pour faire fonctionner l'organisation.

Tableau comparatif des documents administratifs

	SECTEUR PRIVÉ	SECTEUR PUBLIC
Message	Tout écrit bref en style télégraphique inscrit sur un post-it, un formulaire, un cahier de transmission.	Écrit succinct sur formulaire et destiné à être diffusé par transmission rapide.
	De nos jours, c'est le plus souvent un courriel.	
Courriel	Message transmis par réseau numérique.	
Télécopie	Moyen de transmission électronique de documents.	
Lettre	Document le plus couramment utilisé pour communiquer par écrit, la lettre se décline en de nombreuses spécialités (lettre de vente, lettre de motivation, lettre de réclamation...).	Document rédigé en forme personnelle (je) dont l'émetteur est la plus haute autorité en place dans un établissement. La lettre sert à communiquer avec d'autres organismes du secteur public, des entreprises et des particuliers.
Lettre d'envoi	Lettre extrêmement brève accompagnant l'envoi d'un autre document.	Annonce et présente de façon synthétique un document plus volumineux qui lui est joint. Remplace le bordereau lors d'un envoi de documents vers le secteur privé.
Notification	Le secteur privé utilise une lettre.	Information transmise par voie hiérarchique à une personne pour l'informer d'une décision qui l'intéresse à titre individuel.
Bordereau d'envoi	S'utilise pour l'expédition d'objets, pas de documents.	Formulaire comprenant trois colonnes : « désignation des pièces », « nombre de pièces » et « observations ¹ ». Il sert à diffuser au sein de l'administration des écrits concernant une même affaire. Son double, renvoyé, sert d'accusé de réception.
Note	Document rédigé en forme impersonnelle, remplace la lettre dans la communication interne.	
Note de service	Document interne à une unité ou à un service, destiné à fournir ou à rappeler des consignes de fonctionnement sur une question précise.	
Compte rendu	Témoigne de façon neutre d'un événement.	

	SECTEUR PRIVÉ	SECTEUR PUBLIC
Procès-verbal	Atteste que des faits se sont bien déroulés tels que consignés.	
Rapport	Expose et analyse des faits, puis propose des solutions au problème engendré par ces faits.	
Mémoire*	Rapport rédigé sur l'initiative de son auteur.	
Analyse	Exploite, en corrélation avec la situation actuelle, un document. Sans le résumer complètement, elle en fait apparaître le motif et les grandes lignes et propose, le cas échéant, la marche à suivre pour le traitement ou l'application du texte analysé.	
Synthèse	Exploite les pièces d'un dossier, en corrélation avec un cas, un problème ou une requête. La synthèse se conclut, si la requête le mentionne, par une proposition de solution.	
Circulaire	Lettre reproduite à plusieurs exemplaires et adressée à plusieurs personnes à la fois.	Document signé par un ou plusieurs ministres (dans ce second cas, il est publié au <i>Journal officiel</i>), fournissant aux fonctionnaires concernés les prescriptions nécessaires à l'application d'une loi.
Directive	Document émanant d'une haute autorité exposant aux subordonnés les buts à atteindre et les idées fondamentales devant conduire leur action.	
Décision	Dans le secteur privé, l'équivalent de la « décision » s'exprime dans une lettre, mais celle-ci est expédiée en recommandé avec accusé de réception (LRAR).	Document exprimant la volonté d'un haut responsable, fondée sur le règlement et/ou un rapport, au sujet d'un individu ou d'un groupe.

À RETENIR

- Chaque écrit professionnel sert à une chose bien précise.
- Il faut rédiger en pensant au but que l'écrit doit atteindre plutôt qu'à sa présentation ou à reproduire un langage particulier.
- S'il existe tant de noms pour désigner les écrits, c'est que chacun répond à une fonction bien particulière.
- Pour que chacun sache bien le travail qu'il a à faire, il faut nommer chaque écrit selon sa définition.

SE SITUER DANS LE SYSTÈME DE LA COMMUNICATION ÉCRITE

Les écrits professionnels servent à communiquer des informations de façon descendante pour donner des consignes, de façon ascendante pour rendre compte du travail accompli, et de façon horizontale pour communiquer entre services ou à l'extérieur de l'organisation (partenaires, clients, fournisseurs, usagers, administrés...). Les écrits réglementaires ne sont pas destinés à être traités par l'administration seule. Chacun est concerné par la réglementation et ses modifications. Nul n'est censé ignorer la loi.

Communiquer dans le respect de la loi

C'est la loi qui encadre toutes nos activités, que l'on soit un particulier, une entreprise ou une administration.

Les fonctionnaires de chaque ministère communiquent pour faire appliquer chaque loi qui est gérée par leur ministère de tutelle. L'encadrement produit des directives, des décisions, des ordres, des instructions vers le niveau hiérarchique inférieur et chaque niveau répartit le travail vers le niveau qui lui est subordonné. L'information descendante se répercute en chaîne jusqu'au moindre agent.

Les entreprises ont le devoir de s'informer sur ce que l'application de chaque nouvelle loi change dans leur façon de travailler. Et les nouvelles consignes sont répercutées de la même façon de niveau en niveau. Elles ne sont pas concernées seulement par les lois qui modifient le Code du travail ; n'importe quelle loi peut avoir un impact sur leur fonctionnement.

La réglementation de l'utilisation de l'amiante, par exemple, a touché pratiquement tous les secteurs. Chaque entreprise a dû s'interroger sur l'état de ses locaux. Les fabricants de matériaux contenant de

l'amiante ont dû repenser leur activité. Les entreprises du bâtiment ont dû trouver des matériaux de substitution. Les agences immobilières ont dû travailler avec la contrainte supplémentaire des expertises (les particuliers également)... et des cabinets d'expertise sont apparus. De même, la loi sur l'archéologie préventive a changé les pratiques des entreprises de travaux publics et la loi EGalim entraîne une réorganisation de tout le secteur alimentaire.

Nul n'est censé ignorer la loi. |

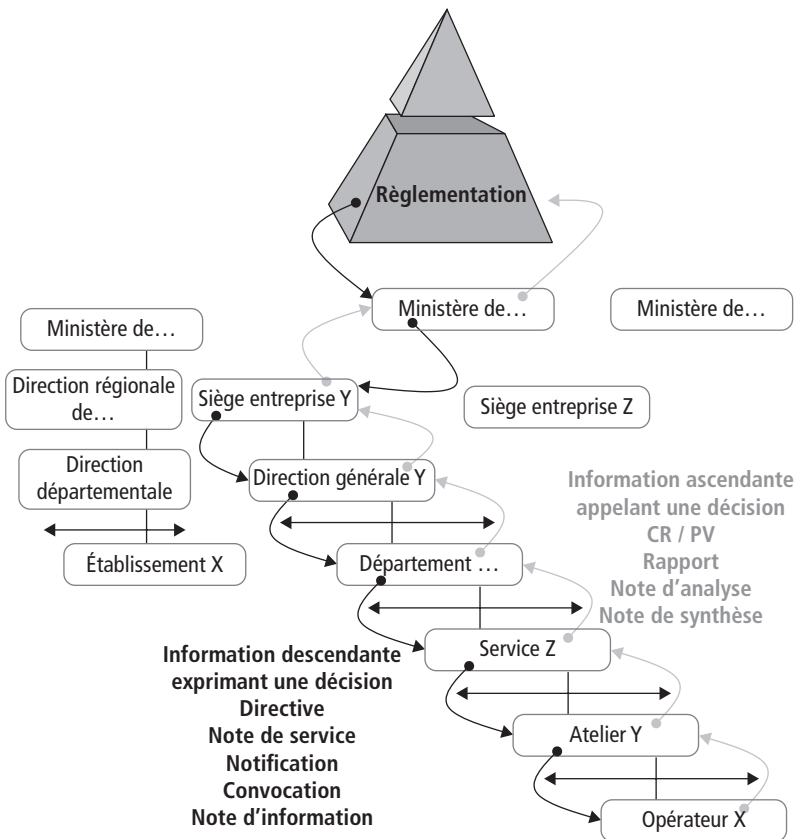


Figure 3.1 Schéma de la communication écrite descendante et ascendante