

Livres Outils

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Bien écrire au travail

Agnès Renaut

compte rendu, lettre,

note, synthèse,

courriel, discours,

newsletter, intranet

EYROLLES

Éditions d'Organisation

Atteindre ses objectifs à l'écrit

A l'ère du « tout communiquer » et de la dématérialisation de l'information, les enjeux de l'écrit dans l'entreprise se sont démultipliés : pour réussir aujourd'hui, il faut absolument être réactif, compétent et efficace à l'écrit.

Ce guide, destiné à tout professionnel amené à rédiger, vous offre tous les outils pour bien écrire. Il propose une méthode applicable dans toutes les situations rédactionnelles et présente un panorama pédagogique complet :

- des différents types d'écrits : commercial, publicitaire, managérial, journalistique, administratif...
- des différents supports : note, compte rendu, rapport, courriel, synthèse, lettre, plaquette, communiqué de presse, blog...
- des techniques rédactionnelles : syntaxe, orthographe, typographie, grammaire, conjugaison, ponctuation...

Découvrez les techniques propres à chaque situation rédactionnelle et devenez expert dans l'art d'agencer vos écrits de manière à obtenir ce que vous voulez !

Agnès RENAUT, titulaire d'un DEA de Lettres modernes, est chargée de communication pour un organisme national de service public. Formatrice, coach d'écriture et rédactrice conceptrice de supports d'entreprise depuis plus de vingt ans, elle anime aujourd'hui différents ateliers de travail autour de la communication. Elle est également l'auteur d'un roman paru aux éditions Grasset en 2000, ainsi que de plusieurs nouvelles et pièces de théâtre.



- ▶ **Un guide précieux pour réussir vos écrits « pro »**
- ▶ **Des conseils opérationnels**
- ▶ **Des trucs et astuces pour booster vos écrits**

BIEN ÉCRIRE AU TRAVAIL

Groupe Eyrolles
Éditions d'Organisation
61, bd Saint-Germain
75240 Paris Cedex 05
www.editions-organisation.com
www.editions-eyrolles.com

Du même auteur

Les Yeux bandés, nouvelle, 2^e prix catégorie auteurs publiés, concours du Cinal « Dire le non-visuel », parue dans « L'Autre beauté du monde », Éditions de La Loupe/La Balle au bond, 2009.

Qu'as-tu fait de ta sœur ?, roman, Grasset, sélection premiers romans Bibliion, 2000.

Sarabande et autres textes pour « Le Bocal agité » publié par Gare au Théâtre, 1998.

La Sueur salée comme la mer, nouvelle, finaliste au Concours de la nouvelle littéraire de Nanterre, publiée dans la revue « Encres vagabondes », 1997.

Publication professionnelle

Aide-mémoire du bien écrire, Cnaf (diffusion réseau service public)

Chez le même éditeur

Mireille Brahic, *Mieux rédiger ses écrits professionnels*

Michelle Fayet, *Savoir rédiger le courrier d'entreprise*

Michelle Fayet, *Réussir ses comptes rendus*



Le code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée notamment dans l'enseignement, provoquant une baisse brutale des achats de livres, au point que la possibilité même pour les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.

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, 2011

ISBN : 978-2-212-54869-3

Agnès Renaut

BIEN ÉCRIRE AU TRAVAIL

EYROLLES

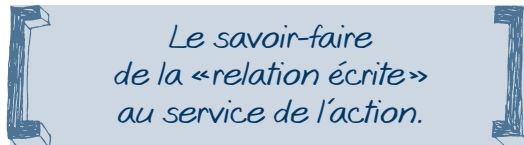
Éditions d'Organisation

AVANT-PROPOS

L'écrit professionnel est, par définition, lié à l'activité et à ses finalités. En conséquence, cet ouvrage aborde l'écrit professionnel par le prisme de l'action et des objectifs visés.

Dans une démarche qualité de l'écrit professionnel, il s'agit de relier la relation écrite aux notions fondamentales de la communication et aux enjeux de l'entreprise dans ses échanges avec l'extérieur comme dans son fonctionnement interne. La démarche ici proposée se base sur une inversion de l'interrogation habituelle : avant de se demander comment écrire une lettre (ou une note, ou une synthèse), il faut se poser les questions contextuelles (pour qui, pour obtenir quoi, dans quelle finalité, avec quel support...). Ensuite seulement intervient la technique de rédaction.

En situation de travail, le rédacteur doit être réactif, efficace. Il le sera véritablement grâce à un savoir et à un savoir-faire pour répondre à sa mission.



Manuel de référence, cet ouvrage apporte un socle intellectuel qui rend apte à appréhender toute situation de communication écrite, interne ou externe. Il favorise une compétence transversale de « relation écrite », opérationnelle dans divers domaines

d'expertise. Il invite à une hauteur de vue sur la communication écrite, en lien avec les situations de management, de travail en équipe et avec l'environnement de l'entreprise.

Guide de rédaction, il fournit des outils du « bien écrire » : les techniques rédactionnelles, les préconisations pour la construction du message, les consignes pour réussir, dans le fond et dans la forme, un écrit professionnel. Il intègre une méthodologie applicable à toute situation de rédaction. Il présente un panorama des supports actuels de la vie professionnelle, avec leur mode d'emploi. Il propose de nombreux conseils et des exemples pour relier l'écrit à l'action, afin que le message atteigne le résultat attendu.

SOMMAIRE

Avant-propos	5
Chapitre I	
L'enjeu de l'écrit professionnel aujourd'hui	9
Chapitre II	
Le savoir rédactionnel... pour réfléchir	17
Chapitre III	
Guide méthodologique de l'écrit professionnel	59
Chapitre IV	
Le savoir-faire rédactionnel... pour agir	85
Chapitre V	
Les différents supports de l'écrit professionnel	155
Annexes	197
Annexes	
Tableaux synoptiques « actions et écrits »	199
Petit vocabulaire du « bien écrire »	203
Bibliographie	209
Index	211
Table des matières	213

Chapitre I

L'ENJEU DE L'ÉCRIT PROFESSIONNEL AUJOURD'HUI

L'essor de la communication écrite

Depuis plusieurs décennies, on annonce la fin de l'écrit ! Pour preuve, en vrac : les nouvelles technologies de l'information, le langage « sms », la perte du « savoir écrire » dans les cursus de formation, la chute de la lecture, etc. On pense que l'ère de la communication précipite sa chute. Balayons ces lieux communs... qui excusent souvent le « mal écrire » et révèlent un oubli de notre histoire.

La communication existe depuis les débuts de l'humanité, sur les murs des grottes, et l'humanité a écrit dès qu'elle a voulu élaborer un langage partagé par plus de quelques-uns et donner une durée de vie plus longue à son message. Avec Internet, on a cru voir la fin des livres, mais on oublie deux choses : le livre, autrefois réservé aux lettrés, s'est démocratisé et, aujourd'hui, la production éditoriale est exponentielle. Quant à la relation écrite entre les individus et les organisations économiques, il y a longtemps qu'elle ne se réduit plus à la correspondance.

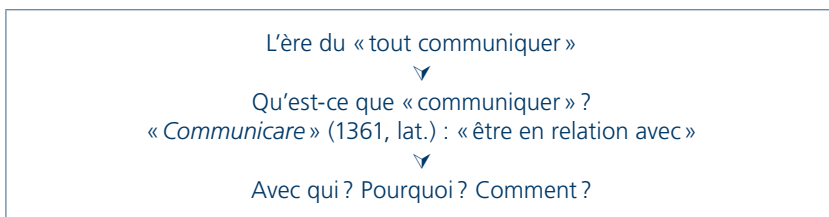
Ce qui change, ce sont : les langages, les supports, les modalités de diffusion. En réalité, l'écrit est plus vivant que jamais, il se diversifie, il se multiplie.

L'ère du « tout communiquer »

On clame l'ère du « tout communiquer », c'est-à-dire : on communique tout, tout le monde communique, on communique n'importe quoi...

C'est un constat : les réseaux sociaux, les messageries, les *newsletters*, les sites, les forums, les blogs... déploient à l'infini les échanges d'information à travers le monde.

Or, dans cet univers du « tout communiquer », l'expression écrite monte en flèche, dans un essor inégalé et accéléré de supports démultipliés, matériels ou virtuels.



Plus la galaxie « communication » s'étend, plus les supports se dématérialisent, moins le destinataire est identifié, notamment dans les flux Internet.

Plus le destinataire est abstrait et démultiplié, plus la communication doit être rigoureuse et plus l'écrit doit s'ajuster pour réduire la marge de flou.



Derrière un ordinateur, il y a toujours quelqu'un ! Dans cet univers virtuel, ce sont les supports qui sont dématérialisés ! Pas les émetteurs ni les récepteurs des messages. Même si l'on s'adresse à un groupe cible, c'est d'abord un individu qui lira le message.

Sur le Web, tout dépend des mots!

Un message sur le Web va surfer vers des milliers de destinataires :

- Qui sont-ils ? Une cible, mais aussi des individus.
- Qui lira ? Celui qui sera attrapé dans sa navigation !
- Que fera-t-il du message ? Au moins, le comprendra-t-il ?

Aujourd'hui, le « savoir écrire » requiert plus que jamais la maîtrise de la rédaction, qui garantit le sens, et des notions de communication qui assurent l'efficacité du message.

L'écrit professionnel actuel

Le monde professionnel est à l'ère du « tout communiquer » car il utilise un grand nombre de supports qui se répartissent désormais selon deux voies de diffusion : le papier et le dématérialisé.

L'évolution socio-économique, qui agrandit le champ d'action de chacun et de toute entreprise, entraîne une très forte croissance de la communication (technologies et supports). Les temps passés à échanger et à réfléchir en commun (réunions, meetings, séminaires) se multiplient.

On écrit beaucoup, on doit lire autant ou presque. Pour les collaborateurs de l'entreprise – des dirigeants aux opérateurs –, la masse d'informations à absorber s'amplifie. Les messages s'accablent ou se réduisent, du fait de l'urgence, à un minimum peu efficace.

Outre les écrits traditionnels – note, lettre, compte rendu, rapport... –, on compte de nouvelles formes, quotidiennes : le courriel, les *newsletters*, les blogs... On constate que les nouveaux supports ne détrônent pas les anciens, mais s'y ajoutent !

La nouvelle valeur économique de l'écrit

Lorsqu'un écrit est mal rédigé, mal compris, il va induire une surproduction inutile d'écrits : des réponses interrogatives ou décalées, des demandes complémentaires... ou aucun effet ! Alors, il faudra produire souvent un nouvel écrit. Que de temps perdu et de dépenses inutiles !

La maîtrise des coûts et des flux d'information

Face à la surcharge de travail qui caractérise les organisations actuelles, il n'est pas question de perdre du temps et de l'argent avec des écrits qui ratent leur cible ou leur objectif.

Un écrit professionnel représente un coût en ressources humaines (emploi, temps de travail) et financières (fournitures, impression, équipement de nouvelles technologies) qui doit être maîtrisé et rentabilisé au regard des résultats attendus.

Un texte mal écrit, mal pensé « coûte » cher à l'entreprise, par les surcroûts de communication à assurer en cas de réception incomprise ou sans effet du message. Non seulement il altère la rentabilité mais il plombe les processus internes (recréer un support, reformuler une rédaction), parfois il compromet la fiabilité (d'un produit) ou, si la mauvaise communication est récurrente, la crédibilité (en termes d'image) de l'entreprise.

Les flux représentent les contacts et les échanges de l'entreprise avec le public, soit physiquement (accueil de la clientèle, des usagers), soit par téléphone, soit encore par l'intermédiaire des supports écrits.

Or, s'il y a des flux positifs pour la vitalité de l'entreprise (affluence de la clientèle, augmentation des ventes, retours positifs à une demande), il y a également des flux négatifs : l'augmentation de contacts pour régler des erreurs, des malentendus, des réclamations. Il est évident que les flux doivent être maîtrisés pour une bonne gestion de l'activité. Et l'écrit joue ici un rôle capital, sous toutes ses formes.

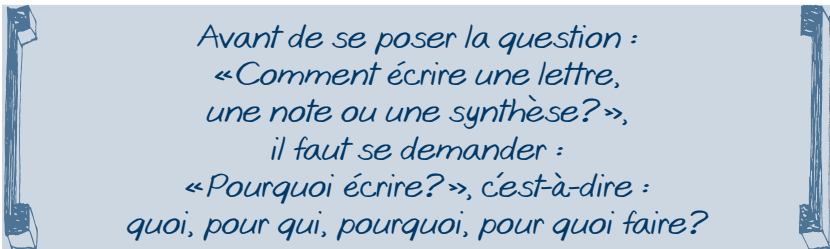
Aujourd'hui, les notions basiques de la communication visent l'efficacité et aussi la maîtrise des coûts et des flux. Il s'agit de considérer un écrit comme un « message » dont la cible et l'objectif doivent être définis le plus clairement possible.

À NOTER

Aujourd'hui, il est vital de maîtriser les coûts et les flux d'information !

La démarche qualité pour l'écrit professionnel

L'écrit « pro » efficace doit émerger de la masse des autres écrits et atteindre sa cible. Il doit favoriser « la relation avec » (le lecteur destinataire). La relation écrite porte la valeur de tout échange, quel que soit le support. Pour cela, il faut cesser de se centrer sur soi et sa page blanche !



La plus-value, dans une démarche qualité de l'écrit professionnel, est de relier la relation écrite aux notions fondamentales de la communication et à sa finalité : l'action à réaliser, l'activité à soutenir, à développer.

Bien écrire pour un retour sur investissement

Pour viser la qualité, il faut prendre le temps d'investir en amont. Le gain est dans l'aptitude à réagir vite et bien, le retour sur investissement est l'atteinte maximale de l'objectif.

Pour assurer un socle opérationnel à l'écrit, il convient d'accorder les connaissances communicationnelles indispensables et une méthode adaptable à toute situation de travail.

L'investissement dans une démarche qualité de l'écrit sollicite deux volets de compétences.

Avant l'action : un savoir

Des connaissances, une méthode, des outils acquis pour concevoir et analyser un message, et évaluer sa réceptivité.

Une culture de l'écrit applicable dans toute fonction professionnelle.

Une hauteur de vue sur la communication écrite, en lien avec les situations de management et de travail en équipe.

Pendant l'action : un savoir-faire

Des techniques rédactionnelles, des modalités d'application pour une mise en forme optimale du message.

Des consignes, des recommandations, des conseils pour écrire, réécrire, améliorer un écrit professionnel.

Une maîtrise des productions écrites intervenant dans la vie professionnelle.



- Concernant l'écrit, on constate :
- – un accroissement des supports et une grande variété;
- – une rapidité de la circulation de l'information ;
- – une identification plus « floue » des destinataires ;
- – une nécessité de maîtriser les flux de communication.

Chapitre II

LE SAVOIR RÉDACTIONNEL... POUR RÉFLÉCHIR

L'écrit et l'action

Travailler, c'est communiquer

Quel travail, même en solo, peut être réalisé sans aucune communication ? Il y a un environnement auquel on s'adresse pour prospecter, vendre, acheter, fournir, se fournir...

Or, le travail devient de plus en plus une affaire de communication. Encore faut-il savoir ce que l'on met dans ce mot et, concrètement, comment « ça » marche. Dans notre univers virtuel, l'écrit fait un pas de géant, et le faux pas est vite arrivé. À éviter !

Écrire en toute situation de travail

Au travail, on passe beaucoup de temps à écrire : courriers, courriels, notes, comptes rendus, rapports, diaporamas... Le « bien écrire » au travail est une compétence professionnelle fondamentale et transversale dans tous les secteurs d'activité. Et tout professionnel, même non rédacteur de métier, est amené à produire un écrit.

Écrire « pro » pour atteindre ses objectifs

Que l'écrit s'adresse à un client, un partenaire, un prestataire, un collègue, une équipe ou une hiérarchie, il doit atteindre son objectif : être lu et compris, faciliter l'action attendue.

Or, si le texte littéraire se prête à la polysémie (variations d'interprétation), l'écrit professionnel exige une réception maîtrisée pour un retour sur investissement.

L'écrit « pro » est un véritable outil de travail qui va influencer sur l'activité.

Écrire « pro », c'est agir avec les mots

Le professionnel doit exprimer clairement ses idées et être convaincant. Il doit pouvoir agir rapidement et être en prise avec la réalité.