

LA COMMUNICATION ÉCRITE

La communication écrite

La communication écrite aide l'entreprise à soigner et valoriser son image. Elle assure aussi son bon fonctionnement et son efficacité.

L'analyse d'une situation

Une communication écrite avec des personnes externes ou internes à l'entreprise nécessite toujours :

- Une analyse de l'objectif de l'écrit, des enjeux et de la stratégie de communication ;
- Une prise en compte de l'historique des communications écrites ;
- Une réflexion sur le choix d'un plan, d'un registre de langue et d'une forme adaptés ;
- Une réflexion sur le choix du mode de diffusion ;
- La rédaction de l'écrit lui-même.

La structuration des idées

Les écrits se composent toujours de :

- Une introduction qui vise à définir le cadre du sujet afin d'intéresser le lecteur ;
- Un développement argumenté pour éveiller son attention ;
- Une conclusion qui incite à prendre une décision ou à agir.

L'argumentation

C'est la manière de présenter ses raisonnements à l'interlocuteur pour le pousser à partager son opinion, que ce soit pour la soutenir ou pour l'opposer.

Techniques de mise en argument	Type d'argument
L'argumentation s'appuie sur une personne dont l'autorité est reconnue et entraîne l'adhésion.	Autorité
L'argumentation repose sur l'exemple et permet d'établir une correspondance ou une opposition entre deux situations.	Analogie
L'argumentation insiste sur des valeurs qui sont déjà partagées par d'autres.	Communauté
L'argumentation insiste sur certains aspects pour les amplifier et en minorer d'autres.	Cadrage

La communication externe

La lettre (ou Courrier)

C'est un support de communication écrite qui vise des personnes extérieures. Elle doit être présentée selon la norme NF Z11-001 Juillet 1982 (AFNOR). Sauf que les entreprises utilisent généralement des présentations propres à eux.

➤ La disposition normalisée de la lettre

Zone 1 Mentions obligatoires	
8 ^{ème} ligne	
Zone 2 Autres mentions	Zone 3 Suscription
16 ^{ème} ligne	← 105 mm
Zone 4 Références et corps de la lettre	
Zone 5 Autres mentions	

Zone 1 :

Concernant l'expéditeur : nom, raison sociale, forme juridique et montant du capital social, adresse géographique / postale, numéro d'inscription au registre de commerce et des sociétés... ;

Zone 2 et 5 :

Concernant l'expéditeur et ne figurant pas en zone1 (références bancaires...) ;

Zone 3 :

Désignation et adresse du destinataire (maximum 6 lignes) les éléments d'informations sont ordonnés sur les lignes et d'une ligne à l'autre dans le sens de l'écriture, en allant du particulier au plus général ;

Zone 4 :

L'expéditeur est totalement libre pour organiser les

➤ La structure

La structure de la lettre doit comporter les éléments suivants :

- Une introduction pour fixer le cadre de référence ;
- Un développement pour argumenter, expliquer et raisonner ;
- Une conclusion pour inviter à prendre une décision ou agir.

➤ La rédaction

Elle doit permettre au destinataire de comprendre rapidement le message transmis ; d'où le rôle important de l'argumentation. Dans les écrits, on parle d'accroche : un court texte destiné à attirer l'attention du destinataire.

Le courriel

Le courriel (courrier électronique) est moins formel que le courrier postal, mais qui est soumis aux mêmes règles de structure, de rédaction et de politesse. Pour cela, il faut bien définir l'objet du courriel puisque c'est le premier élément que le destinataire lira.

Les dépliants publicitaires, prospectus et plaquettes

Ce sont des vecteurs de communications externes qui visent à attirer, séduire, convaincre...

Comme dépliant publicitaire, on peut trouver : le flyer (A5), la fiche produit, le dépliant 3 volets...

La communication interne

Dans la communication interne, chaque type de message est destiné pour une fonction bien déterminée.

Principaux supports de la communication interne

	Note de service	Note d'information	Note de synthèse	Compte rendu	Rapport	Message électronique	Procès-verbal
Objectif	Transmettre un ordre, des consignes.	Diffuser une information.	Aider à faire le point sur un fait, une situation, un dossier.	Informé du déroulement d'un événement.	Aider à la prise de décision.	Communiquer, envoyer et recevoir des messages professionnels, des notes de services, des fichiers...	Relater officiellement ce qui a été dit et/ou fait dans une réunion ou une assemblée.
Contenu	Une information par note. Contenu adapté au destinataire.	Résumé des idées principales des documents sources. Mention des sources.	Faits, causes, conséquences, problèmes rencontrés, solutions possibles, Les idées les plus importantes s'il porte sur une réunion.	Travail, objectif : décrire et analyser un contexte. Réflexion subjective ; motivée des mesures concrètes.	Un sujet par message. L'objet du message doit être renseigné. Signature.	L'objet de son établissement. L'énoncé des circonstances de temps, lieu, personnes. Rapport exact des faits.	
	Pas de titre de civilité ni de formule de politesse						
Plan	Passé Présent Futur	Plan binaire ; Avantages, inconvénients, causes, conséquences.	Chronologique ou suivant l'ordre du jour	Plan apparent classique : solutions, moyens, justifications	Passé Présent Futur	Chronologique	

Ils peuvent faire l'objet d'un courriel ou d'un fichier joint, transmis par le réseau local ou intranet de l'entreprise.