

LA COMMUNICATION ÉCRITE

Écrits professionnels en interne

Types d'écrits internes dans une entreprise

➤ **Note de service :**

- Transmet une information formelle de l'hierarchie vers le personnel ;
- Peut être sur un support physique (papier) ou électronique.

➤ **Compte-rendu :**

- Rapport des décisions prises et des discussions lors d'une réunion ;
- Peut être fait sur papier ou en document numérique.

➤ **Procès verbal :**

- Écrit durant des réunions spécifiques (conseils d'administration, assemblée générale, directoire, etc.) et possédant un caractère juridique spécifique ;
- Support physique.

➤ **Rapport, note de synthèse :**

- Analyse (document, problème, proposition de solution) ;
- Support physique ou numérique.

➤ **Diaporama :**

- Présentation de groupe : permet l'exposition d'informations ;
- Support numérique : via un logiciel de projection.

➤ **SMS ou MMS :**

- Information courte ou demande à un collaborateur ;
- Via téléphone portable.

➤ **Messagerie instantanée :**

- Échanges directs et synchrones entre collaborateurs ;
- Via une application dédiée.

➤ **Autres formes de communication écrite en entreprise en interne :**

- Affiches obligatoires ;
- Livrets ;
- Journaux internes ;
- Revues de presse.

Les rapports

Le rapport est rédigé afin d'informer un supérieur pour une prise de décision ; il est fait à sa demande.

- **Rapport d'étude** : analyse d'une situation et proposition de solutions ;
- **Rapport d'opportunité** : justification une décision importante ;
- **Rapport ou note de synthèse** : circule de façon ascendante, sous la demande d'un cadre et permet une mise au point sur une situation.

Les comptes rendus

- Texte informatif, rédaction rigoureuse : permet la notification des questions, débats et autres discussions lors d'une réunion ;
- Garde une trace des sujets abordés, de l'ordre du jour ;
- Aide à la planification de la prochaine réunion ;
- Permet la synthèse et le suivi.

Écrits professionnels en interne et en externe

Types

- **Courriel** :
 - Permet de transmettre par voie numérique : informations, demandes diverses, réponses, etc. ;
 - Soumis à des règles de rédaction (la netiquette);
- **Courrier** :
 - Réponses ou demandes dans différents cadres : commercial, administratif, juridique.
 - Support papier par voie postale ou en pièce jointe à un courriel.
- **Questionnaire** :
 - Collecte d'informations et avis sur des actions précédentes ;
 - Support papier ou électronique.
- **Diaporama** :
 - Présentation de groupe : permet l'exposition d'informations ;
 - Support numérique : via un logiciel de projection.
- **SMS ou MMS** :
 - Information courte ou demande à un collaborateur ;
 - Via téléphone portable.
- **Messagerie instantanée** :

- Echanges directs et synchrones entre collaborateurs ;
- Via une application dédiée.

Le courrier commercial : construction

- Utiliser un accusé de réception ;
- Donner la date, l'objet du courrier, rappel du premier courrier ;
- Respect de la netiquette et des règles de bonne rédaction en général.

Plan d'un courrier commercial

Le passé	Rappel des faits
Le présent	Expliquer la situation présente
Le futur	Annoncer les conséquences
Souhaits pour le futur	La conclusion
Formule de politesse	

Les courriels

Structure similaire aux courriers, sauf pour :

- La civilité ;
- L'utilisation de formes de politesses plus directes ;
- La longueur ne doit pas être trop importante ;
- Utilisation de mots clés en objet.

La netiquette

- Éviter d'écrire en majuscules (discours agressif, hurler) ;
- Écrire un objet court, avec des mots-clés ;
- Contenu structuré ;
- Limiter l'utilisation des émoticônes et éviter d'écrire en rouge (peu lisible) ;
- Formules de politesse courtes ;
- Signature lisible.

Rédaction et présentation

Règles générales d'écriture

- Se mettre à la place de son lecteur (destinataire) ;
- Éviter de faire long : se contenter de l'essentiel ;
- Éviter de se répéter pour la même information ;
- Simplifier son vocabulaire, utiliser des expressions et des verbes d'action ;
- Construction simple des phrases et utilisation de graphiques si c'est mieux pour convoier l'information.

Normes à respecter pour présenter un courrier

	Français	Anglais
Marge à gauche	2.5cm	
Adresse de l'expéditeur, Nom de la société	En-tête du document	En haut à droite
Bloc destinataire	À 9cm de la marge gauche	À gauche
Date	Au même niveau que le bloc destinataire	Alignée sur l'adresse de l'expéditeur
Références des courriers	Majuscules : initiales du signataire ; Minuscules : initiales de la personne qui a saisi la lettre.	Références du destinataire placées à gauche
Objet	Court, mots clés	
Formule de salutation	Cher Monsieur, Chère Madame, Madame, Monsieur	Avec le nom (si connu) ; Dear Sir/Madame
Formule de politesse	Six interlignes entre la signature et la formule de politesse	Varie selon la familiarité avec le destinataire
Signature	Nom, prénom et fonction du signataire à gauche	Nom, prénom et fonction du signataire à gauche