

COMMUNICATION TRANSVERSALE

DOSSIER 3 → Communication écrite opérationnelle

La communication opérationnelle est destinée à des acteurs qui doivent suivre des consignes et des procédures afin d'assurer le bon fonctionnement interne de l'entreprise. Aujourd'hui, dans une logique d'efficacité, cette communication a pour objectif de faciliter la coopération entre les collaborateurs de la PME.

La communication écrite regroupe les documents professionnels qui doivent être lus, à partir d'un support papier ou numérique. La lecture facilite la compréhension, la mémorisation des informations qui ne peuvent être contestées.

La communication écrite opérationnelle désigne tous les documents professionnels écrits permettant de transmettre des informations aux acteurs internes sur les tâches réalisées ou à réaliser.

De ce fait, la communication écrite opérationnelle peut être descendante, ascendante ou transversale.

Toutefois, pour mener à bien les activités de la PME, les collaborateurs internes doivent aussi collecter, traiter, des informations externes. De ce fait, la communication écrite s'élabore également auprès des partenaires extérieurs.

1. Les écrits opérationnels

Les PME sont amenées à utiliser et à produire de nombreux documents écrits professionnels, en fonction des situations de communication, des objectifs visés, des destinataires, des moyens de communication mis à disposition.

▪ **Les écrits opérationnels informatifs**

➤ **La note**

C'est un document professionnel concis, rédigé dans un style informel. En fonction de la nature des informations à transmettre, le collaborateur rédigera un type de note particulier : note d'information, de service.

Exemple : note d'information sur l'utilisation d'un nouveau badge pour ouvrir le portail du parking
– **Note de service pour traiter une commande particulière.**

➤ **La liste de contrôle ou check-list**

La liste de contrôle est constituée d'une série d'activités suivies d'un espace à cocher. Il convient de s'assurer que chacune des tâches est effectuée selon les prévisions, les procédures de l'entreprise.

Exemple : liste de contrôle pour organiser une journée portes-ouvertes.

▪ **Les écrits opérationnels récapitulatifs**

➤ **Le compte-rendu**

Il rend compte objectivement d'événements auxquels assistent certains collaborateurs comme des réunions, des salons professionnels... Il rappelle les décisions qui ont été prises aux participants et aux absents.

Exemple : compte-rendu de réunion des commerciaux

➤ **Le rapport**

Formulé à la demande d'un responsable, plus rarement rédigé à l'initiative du collaborateur, il permet de faire le point sur une question, d'apporter des solutions en vue d'une prise de décision.

Exemple : rapport sur un projet d'extension pour stocker du matériel

➤ **Note de synthèse**

Destinée à un supérieur hiérarchique, il s'agit d'étudier une documentation sur un sujet précis et d'en présenter une synthèse.

Exemple : note de synthèse sur la nécessité de louer ou d'acheter un véhicule de livraison.

▪ **Les écrits opérationnels interactifs**

➤ **Le courrier électronique**

Fortement utilisé dans les PME, son utilisation est liée au poste du salarié (accès à un poste informatique), à la position hiérarchique, aux tâches effectuées. En interne ou en externe, le courrier électronique doit être utilisé pour transmettre des informations brèves, non complexes.

Exemple : rappel de la date d'une réunion en interne, confirmation d'un rendez-vous client...

➤ **Le formulaire**

Présenté sur support papier ou électronique, il permet de collecter des informations internes ou externes en vue de leur traitement ultérieur.

Exemple : fiche du personnel, questionnaire de satisfaction sur les conditions de travail auprès des salariés...

➤ **Le courrier**

Rédigé à l'attention des partenaires externes de la PME, il permet de maintenir la relation commerciale, d'échanger des informations pour la réalisation d'actions de communication commerciales, institutionnelles, d'événements. Sa rédaction particulièrement soignée doit refléter les valeurs de l'entreprise.

Le publipostage est une technique qui permet d'envoyer en grand nombre un courrier personnalisé et qui maintient une relation entre l'entreprise et ses parties prenantes.

Exemple : courrier d'invitation à un salon professionnel, à une journée portes-ouvertes

2. Les exigences de fond des écrits professionnels

Pour rédiger des documents écrits professionnels efficaces, des méthodes doivent être mobilisées.

▪ **Les règles communes aux écrits professionnels**

➤ Clarifier les objectifs

- L'écrit a pour objectif d'informer, de synthétiser, de relater des faits, d'échanger des informations, de collecter des informations... Les objectifs sont nombreux, le document professionnel doit permettre de réaliser une tâche professionnelle. L'enjeu est important.

➤ Tenir compte du destinataire

- La prise en compte du destinataire permet d'adapter les arguments, de choisir les mots correspondant à la situation de communication.
- Dans les PME, il est recommandé d'utiliser un vocabulaire courant, afin de rendre le message clair, compréhensible par tous. Il est préférable de rédiger des phrases courtes, qui ponctuent et dynamisent le discours.
La règles des 7 C : être concis, courtois, compétent, correct, clair, convaincant, compréhensible peut être mobilisée.

- Le style rédactionnel, le ton en fonction de la finalité (neutre, affirmatif, impersonnel, impératif) doivent aussi maintenir l'attention du lecteur. L'écrit doit répondre à un objectif de communication précis (style impersonnel et directif pour une note de service).

➤ Maintenir l'attention du destinataire tout au long du message

- Le temps (présent, futur, utilisation du conditionnel), la concordance des temps tout comme l'utilisation de pronoms personnels « nous », « vous » impliquent le destinataire dans l'action à mener et créent une relation entre les acteurs.
- L'utilisation de formules positives, de reformulation faciliteront la compréhension des messages.
- Les mots de liaison permettent de créer des liens entre les idées et aident à donner du sens.

Exemple :

Mots de liaison	Coordination	Subordination	Préposition
CAUSE MOTIVATION EXPLICATION (explication d'un phénomène)	Car En effet	Parce que Vu que Etant donné que Puisque	A cause de En raison de A la suite de
CONSEQUENCE DEDUCTION (résultat d'un phénomène)	Aussi C'est pourquoi Donc Par conséquent	De telle sorte que Si bien que De telle manière Si...que	Au point de De crainte de Afin de De peur que

- La ponctuation doit rester sobre. Les signes de ponctuation aident à la construction du sens.

Exemples :

- **Le point d'exclamation exprime un sentiment : la joie, la surprise, la tristesse, la colère, l'ordre...**
- **Les points de suspension, toujours au nombre de trois (même en fin de phrase), peuvent remplacer, en fin de phrase, le point final. Ils indiquent, le plus souvent, une interruption volontaire, une volonté de ne pas livrer toute sa pensée ou laissent entendre une hésitation.**

▪ **La structuration logique des idées**

Les idées doivent être organisées, structurées en paragraphes distincts. Toutes les idées de même nature sont réunies dans un paragraphe.

L'évolution des idées du texte est également marquée par le vocabulaire. On appelle champ lexical, l'ensemble des termes se rapportant à la même idée.

L'organisation du texte est donc soulignée par la division en paragraphes et par la présence de mots de liaison.

Un plan doit être construit intégrant :

- Une introduction (accroche pour des écrits publicitaires, rappel de faits, de consignes)
- Un développement (énoncer des explications, prendre appui sur des arguments)
- Une conclusion (décision prise, suite à donner).

Exemples de plans : des méthodes comme le QQQCP (qui ? quoi ? où ? quand ? comment ? et pourquoi ?), la méthode SPRI (situation, problème, résolution et information) peuvent aider à rechercher et à organiser les idées.

3. Les exigences de forme des écrits professionnels

La structure formelle d'un document correspond à la description de sa mise en page, à la définition des zones de texte, à leur agencement, ainsi qu'à l'ensemble des caractéristiques typographiques : police, couleur, gras, italique.

▪ **La charte graphique de la PME**

Les écrits opérationnels doivent respecter la charte graphique de l'entreprise, les modèles de document. Les valeurs de la PME, le savoir-faire, la notoriété sont véhiculés, respectés, transmis par les collaborateurs internes.

▪ **Les exigences de présentation**

La plupart des écrits professionnels répondent à des exigences de forme. Par exemple, le courrier commercial respecte la norme AFNOR.

▪ **La mise en page et les règles typographiques**

Les écrits professionnels sont produits à l'aide de logiciels qui permettent de réaliser des documents parfaitement lisibles, esthétiques, soignés.

Le format A4 (21 x 29,7 cm) est le plus utilisé, l'impression peut se faire en portrait  ou en paysage .

Les règles typographiques, règles d'impression définies par l'imprimerie nationale doivent être respectées (écriture des signes de ponctuation, des abréviations, des chiffres, des unités...).

Quelques exemples : le titre principal doit être immédiatement apparent, il faut le dégager du reste du texte, laissez des espaces avant et après les titres (par exemple 12 points avant et 6 points après un titre de corps 18), justifiez les paragraphes normaux, respectez les règles de ponctuation, utilisez les guillemets à la française « " et " »"...