Chapitre : Les enjeux, les objectifs et les spécificités des écrits professionnels

Introduction

Dans le monde professionnel, la communication écrite occupe une place essentielle dans les relations entre les collaborateurs, les responsables, les clients, les fournisseurs et les partenaires. Elle permet de transmettre des informations, de donner des instructions, de présenter des résultats, de formuler des demandes et de conserver une trace des échanges.

Les écrits professionnels prennent différentes formes, notamment l'e-mail, la lettre, la note de service, le compte rendu, le rapport et la note de synthèse. Pour être efficaces, ces documents doivent respecter des règles précises de rédaction, de présentation et de communication.

Il est donc important de comprendre les enjeux, les objectifs et les spécificités des écrits professionnels afin de communiquer de manière claire, correcte et adaptée à chaque situation.

I. Les enjeux des écrits professionnels

1. Définition des enjeux

Les enjeux des écrits professionnels représentent les conséquences et l'importance de la communication écrite pour une personne, une entreprise ou une organisation.

Un écrit professionnel peut influencer la qualité du travail, les relations professionnelles, la prise de décision et l'image de l'entreprise.

2. Les principaux enjeux

a. L'enjeu informatif

L'écrit permet de transmettre des informations précises et utiles aux destinataires.

Exemple : un responsable communique par e-mail les dates d’une réunion aux membres de son équipe.

b. L’enjeu organisationnel

L’écrit facilite la coordination des activités, la répartition des tâches et le respect des délais.

Exemple : une note de service précise les nouvelles procédures de traitement des factures.

c. L’enjeu relationnel

L’écrit contribue à entretenir de bonnes relations avec les collègues, les clients et les partenaires.

Exemple : une lettre de réclamation rédigée avec courtoisie permet de signaler un problème tout en préservant la relation commerciale.

d. L’enjeu décisionnel

Certains écrits fournissent les informations nécessaires pour prendre des décisions.

Exemple : un rapport d’analyse des ventes aide le directeur commercial à décider d'une nouvelle stratégie.

e. L’enjeu juridique et administratif

Certains documents constituent des preuves, permettent de justifier une opération ou conservent une trace des engagements pris. Leur valeur juridique dépend notamment de leur nature et des règles applicables.

Exemple : un contrat écrit permet de formaliser les obligations des parties.

f. L’enjeu de l’image professionnelle

La qualité de la rédaction reflète le sérieux, la rigueur et le professionnalisme de l'auteur ainsi que, dans certains cas, de son organisation.

Exemple : un e-mail sans fautes, bien structuré et courtois renforce la crédibilité de son expéditeur.

II. Les objectifs des écrits professionnels

1. Définition des objectifs

Les objectifs des écrits professionnels correspondent aux résultats que l'auteur souhaite atteindre en rédigeant et en transmettant un document.

Avant de rédiger, il est nécessaire de déterminer pourquoi le document est écrit, à qui il s'adresse et quelle réaction est attendue du destinataire.

2. Les principaux objectifs

Informer

Transmettre des faits, des nouvelles ou des informations utiles.

Exemple : informer les salariés d'un changement d'horaire.

Demander

Obtenir une information, un document, une autorisation ou un service.

Exemple : demander un devis à un fournisseur.

Donner des instructions

Préciser les tâches à réaliser, les méthodes à suivre et les délais à respecter.

Exemple : communiquer une procédure de classement des dossiers.

Rendre compte

Présenter les activités réalisées, les résultats obtenus ou les difficultés rencontrées.

Exemple : rédiger un compte rendu de réunion.

Analyser et proposer

Étudier une situation, expliquer les résultats et formuler des recommandations.

Exemple : présenter un rapport sur la baisse du chiffre d'affaires.

Convaincre ou négocier

Défendre une proposition, justifier une demande ou obtenir l'accord d'un interlocuteur.

Exemple : rédiger une proposition commerciale destinée à un client.

3. La relation entre l'objectif et le type d'écrit

Le choix du document dépend de l'objectif poursuivi.

Objectif	Type d'écrit adapté
Transmettre rapidement une information	E-mail
Formuler une demande officielle	Lettre
Donner une instruction interne	Note de service
Retracer les échanges d'une réunion	Compte rendu
Analyser une situation et proposer des solutions	Rapport
Résumer plusieurs documents pour faciliter une décision	Note de synthèse

Le choix du bon support permet de rendre la communication plus efficace et de faciliter la compréhension du message.

III. Les spécificités des écrits professionnels

1. Définition des spécificités

Les spécificités des écrits professionnels sont les caractéristiques qui distinguent ces documents des écrits personnels ou littéraires.

Ils sont rédigés dans un contexte de travail pour atteindre un objectif précis. Ils doivent donc être compréhensibles, structurés, adaptés au destinataire et conformes aux exigences de la situation professionnelle.

2. Les principales spécificités

a. La clarté

Le message doit être facile à comprendre. Il faut éviter les formulations ambiguës et les phrases inutilement complexes.

Exemple : « Veuillez transmettre le rapport avant le 30 octobre » est plus clair que « Merci de faire le nécessaire dans les meilleurs délais ».

b. La concision

L'auteur doit aller à l'essentiel et éviter les répétitions ou les informations inutiles.

Exemple : un e-mail professionnel présente directement son objet et la demande formulée.

c. La précision

Les informations doivent être exactes et suffisamment détaillées pour éviter les erreurs d'interprétation.

Exemple : indiquer une date, une heure, un montant et un responsable plutôt que d'utiliser des expressions vagues.

d. L'objectivité

L’écrit professionnel doit s’appuyer sur des faits vérifiables, des données et des éléments pertinents. Les jugements personnels non justifiés sont à éviter, notamment dans les rapports.

Exemple : écrire « Les ventes ont diminué de 8 % au troisième trimestre » plutôt que « Les ventes sont catastrophiques ».

e. La structure et l’organisation

Le document doit suivre un ordre logique et comporter les éléments adaptés à sa nature : objet, introduction, développement, conclusion, formule de politesse ou signature, selon le type d’écrit.

f. L’adaptation au destinataire

Le vocabulaire, le ton et le niveau de détail doivent être adaptés à la personne qui reçoit le document.

Exemple : un rapport destiné à la direction peut présenter une analyse détaillée, tandis qu’un e-mail adressé à un collègue peut être plus direct.

g. Le respect des règles linguistiques

L’écrit doit respecter les règles d’orthographe, de grammaire, de conjugaison et de ponctuation. Les erreurs peuvent nuire à la compréhension et à la crédibilité de l’auteur.

h. La confidentialité et la discrétion

Les informations sensibles doivent être protégées. L’auteur doit vérifier les destinataires et ne transmettre que les informations nécessaires aux personnes autorisées.

i. La traçabilité

L’écrit permet de conserver une preuve des informations communiquées, des décisions prises ou des instructions données, selon les conditions de conservation du document.

3. Les étapes de rédaction d’un écrit professionnel

Pour produire un écrit professionnel efficace, il est conseillé de suivre les étapes suivantes :

1. Définir l'objectif : déterminer le résultat attendu.
2. Identifier le destinataire : connaître ses besoins et son niveau d'information.
3. Rassembler les informations : vérifier les faits, les dates et les données.
4. Organiser les idées : établir un plan logique.
5. Rédiger le document : utiliser un vocabulaire précis, un ton adapté et des phrases claires.
6. Relire et corriger : vérifier le contenu, la présentation et la langue.
7. Transmettre et archiver : envoyer le document aux personnes concernées et le conserver si nécessaire.

Conclusion

Les écrits professionnels jouent un rôle fondamental dans le fonctionnement des entreprises et des administrations. Leurs enjeux concernent notamment l'information, l'organisation, les relations professionnelles, la prise de décision et la traçabilité. Leurs objectifs consistent à informer, demander, instruire, rendre compte, analyser ou convaincre.

Pour atteindre ces objectifs, les écrits professionnels doivent respecter des spécificités essentielles : clarté, concision, précision, objectivité, structure, adaptation au destinataire et respect des règles linguistiques.

Un écrit professionnel efficace est donc un document qui transmet le bon message, au bon destinataire, dans une forme adaptée, afin d'obtenir le résultat attendu.