Les formats des écrits professionnels, leurs domaines d'application et les critères de choix

Introduction

Dans le milieu professionnel, la communication écrite peut prendre plusieurs formes selon l'objectif recherché, le destinataire et la situation de communication. Un message électronique, une lettre administrative, une note de service ou un rapport ne répondent pas aux mêmes besoins et ne suivent pas les mêmes règles de présentation.

Le choix du format de l'écrit professionnel est donc une étape importante dans la préparation d'un document. Il permet de structurer les informations, de faciliter la compréhension du message et de garantir une communication efficace.

Ce chapitre a pour objectif d'identifier les différents formats des écrits professionnels, de présenter leurs champs d'application et de déterminer les critères permettant de sélectionner le format le plus approprié.

I. Les différents types de formats des écrits professionnels

Le format d'un écrit professionnel correspond à la forme sous laquelle le document est présenté et transmis. Il concerne notamment le support utilisé, la structure du document, sa mise en page et son mode de diffusion.

1. Le format électronique

Le format électronique regroupe les documents créés, transmis ou consultés à l'aide d'outils numériques.

Exemples :

- E-mail professionnel.
- Lettre rédigée et envoyée en pièce jointe.
- Rapport numérique.
- Note de service diffusée sur l'intranet.
- Document PDF ou Word.

Caractéristiques :

- Transmission rapide des informations.
- Possibilité de joindre des fichiers.

- Facilité de stockage et de recherche.
- Possibilité de modifier le document avant sa validation.
- Nécessité de respecter les règles de sécurité informatique et de confidentialité.

2. Le format papier

Le format papier correspond aux documents imprimés, utilisés notamment pour les échanges officiels, les dossiers administratifs ou les documents nécessitant une signature manuscrite.

Exemples :

- Lettre administrative imprimée.
- Rapport présenté sous forme de dossier.
- Note de service affichée dans les locaux.
- Compte rendu distribué aux participants d'une réunion.

Caractéristiques :

- Lecture directe sans équipement numérique.
- Possibilité de signature manuscrite.
- Facilité d'affichage ou de distribution physique.
- Nécessité d'assurer le classement et la conservation des documents.

3. Le format textuel

Le format textuel privilégie la présentation écrite des informations sous forme de phrases et de paragraphes.

Exemples :

- E-mail.
- Lettre professionnelle.
- Note de service.
- Compte rendu rédigé.

Caractéristiques :

- Adaptation aux messages explicatifs ou informatifs.
- Organisation du contenu en paragraphes.
- Utilisation de titres et de sous-titres lorsque cela est nécessaire.
- Possibilité d'utiliser des listes pour faciliter la lecture.

4. Le format structuré

Le format structuré organise les informations en rubriques, tableaux, sections ou parties clairement identifiées.

Exemples :

- Rapport d'activité.
- Rapport financier.
- Note de synthèse.
- Compte rendu de réunion comportant un ordre du jour, les décisions et les actions à réaliser.

Caractéristiques :

- Organisation logique des informations.
- Repérage rapide des éléments importants.
- Présentation claire des résultats et des décisions.
- Facilitation de la comparaison et de l'analyse des données.

5. Le format synthétique

Le format synthétique présente uniquement les informations essentielles afin de permettre une compréhension rapide du sujet.

Exemples :

- Note de synthèse.
- E-mail de rappel.
- Résumé d'un rapport.
- Compte rendu succinct.

Caractéristiques :

- Concision.
- Sélection des informations prioritaires.
- Suppression des détails secondaires.
- Mise en évidence des conclusions ou des actions attendues.

6. Le format détaillé

Le format détaillé présente les informations de manière approfondie, avec des explications, des données et des analyses.

Exemples :

- Rapport d'audit.
- Rapport d'étude de marché.
- Rapport financier détaillé.
- Compte rendu détaillé d'une mission.

Caractéristiques :

- Présentation complète du sujet.
- Développement des arguments et des analyses.
- Utilisation éventuelle de tableaux, de graphiques et d'annexes.
- Justification des conclusions et des recommandations.

Remarque : ces formats peuvent se combiner. Par exemple, un rapport peut être électronique, structuré et détaillé. Le choix dépend donc de plusieurs paramètres et non d'une seule caractéristique.

II. Le champ d'application des formats des écrits professionnels

Le champ d'application désigne les situations dans lesquelles un format d'écrit est utilisé. Le choix dépend de la nature de la communication, du public cible et de l'objectif poursuivi.

1. La communication interne

La communication interne concerne les échanges entre les membres d'une même organisation.

Elle permet de transmettre des informations, de diffuser des instructions et de coordonner le travail.

Formats adaptés :

- E-mail électronique pour les échanges rapides.
- Note de service pour les instructions internes.
- Compte rendu pour restituer les résultats d'une réunion.
- Rapport d'activité pour présenter les résultats d'un service.

Exemple : une entreprise diffuse une note de service au format PDF pour informer ses salariés du changement des horaires de travail.

2. La communication externe

La communication externe concerne les échanges entre l'organisation et les personnes ou organismes extérieurs : clients, fournisseurs, partenaires ou administrations.

Elle exige généralement une présentation soignée et un ton adapté au destinataire.

Formats adaptés :

- E-mail professionnel pour transmettre une information ou une demande.
- Lettre officielle pour une correspondance formelle.
- Devis ou facture pour les opérations commerciales.
- Rapport ou note de synthèse pour présenter une étude à un partenaire.

Exemple : une entreprise envoie une lettre professionnelle à un fournisseur pour formuler une réclamation concernant une livraison.

3. La communication administrative

La communication administrative vise à transmettre des demandes, des décisions ou des informations liées aux procédures administratives.

Formats adaptés :

- Lettre administrative.
- Formulaire officiel.
- Note de service.
- Document imprimé ou électronique selon les exigences de l'organisme destinataire.

Exemple : un salarié adresse une demande écrite de congé à la direction des ressources humaines.

4. La communication managériale et décisionnelle

Cette communication aide les responsables à organiser les activités, à évaluer les résultats et à prendre des décisions.

Formats adaptés :

- Rapport d'analyse.
- Note de synthèse.
- Tableau de bord commenté.

- Compte rendu de réunion de direction.

Exemple : un responsable commercial prépare une note de synthèse sur l'évolution des ventes pour aider la direction à choisir une nouvelle stratégie commerciale.

5. La communication opérationnelle

La communication opérationnelle concerne les activités quotidiennes et la réalisation des tâches.

Formats adaptés :

- E-mail de coordination.
- Instructions écrites.
- Procédure de travail.
- Compte rendu d'intervention.

Exemple : un responsable transmet par e-mail les tâches à effectuer pendant la préparation de l'inventaire annuel.

III. Les critères de sélection du format d'un écrit professionnel

Pour choisir le format approprié, il faut prendre en considération plusieurs critères.

1. L'objectif de la communication

Le format doit correspondre au résultat recherché.

- Pour informer rapidement : e-mail.
- Pour transmettre des instructions internes : note de service.
- Pour communiquer officiellement : lettre.
- Pour rendre compte d'une réunion : compte rendu.
- Pour analyser une situation : rapport.
- Pour résumer plusieurs documents : note de synthèse.

2. Le destinataire

Le document doit être adapté à la personne ou au groupe auquel il s'adresse.

Un message destiné à un collègue peut être relativement direct, tandis qu'une lettre adressée à une administration nécessite généralement une présentation plus formelle.

Il faut également tenir compte du niveau de connaissance du destinataire afin d'utiliser un vocabulaire compréhensible.

3. Le degré de formalité

Certaines situations nécessitent une communication officielle, alors que d'autres autorisent une présentation plus simple.

- Formalité élevée : lettre administrative ou courrier officiel.
- Formalité intermédiaire : e-mail adressé à un client ou à un responsable.
- Communication interne courante : e-mail bref ou message professionnel.

Le niveau de formalité doit toujours rester compatible avec les règles de l'organisation.

4. La complexité du contenu

Le volume et la complexité des informations influencent le choix du format.

Un message simple peut être transmis par un e-mail court. En revanche, une analyse complexe nécessite généralement un rapport structuré comprenant plusieurs parties, des données et des conclusions.

5. Le degré d'urgence

Lorsque l'information doit être transmise rapidement, le format électronique est souvent le plus adapté.

Cependant, si la situation exige un document officiel, une validation ou une signature particulière, il faut respecter les formalités applicables, même en cas d'urgence.

6. Le niveau de confidentialité

Le format et le canal de transmission doivent garantir la protection des informations.

Un document contenant des données confidentielles doit être envoyé uniquement aux personnes autorisées, par un moyen adapté au niveau de sensibilité des informations.

7. Les exigences réglementaires et administratives

Certains documents doivent respecter des règles spécifiques concernant leur présentation, leur signature, leur transmission ou leur conservation.

Avant de choisir le format, il faut vérifier les exigences légales, contractuelles ou internes applicables.

8. Les moyens techniques disponibles

Le choix peut également dépendre des équipements et des outils disponibles chez l'expéditeur et le destinataire.

Par exemple, un document électronique doit être transmis dans un format que le destinataire peut ouvrir et consulter. Un fichier PDF est souvent adapté à la diffusion d'une version finale, tandis qu'un fichier Word convient davantage à un document destiné à être modifié.

9. La facilité de lecture et d'exploitation

Le document doit permettre au destinataire de repérer rapidement les informations importantes.

Pour faciliter la lecture, il est possible d'utiliser :

- Des titres et des sous-titres.
- Des paragraphes courts.
- Des listes à puces.
- Des tableaux pour comparer des données.
- Des graphiques lorsque les données s'y prêtent.
- Des annexes pour les informations complémentaires.

IV. Tableau récapitulatif du choix du format

Situation professionnelle	Format recommandé	Justification
Informer rapidement un collègue	E-mail court	Rapidité et simplicité
Donner des instructions à plusieurs salariés	Note de service	Diffusion claire des consignes
Adresser une demande officielle	Lettre professionnelle	Formalisme adapté
Présenter les décisions d'une réunion	Compte rendu structuré	Traçabilité des décisions
Analyser les résultats d'une activité	Rapport détaillé	Analyse approfondie
Résumer plusieurs études pour la direction	Note de synthèse	Gain de temps et aide à la décision
Transmettre un document final à un partenaire	PDF, si approprié	Préservation de la présentation
Travailler à plusieurs sur un document	Document partagé modifiable	Facilitation de la collaboration

Conclusion

La sélection du format d'un écrit professionnel constitue une étape essentielle de la communication en entreprise. Elle permet de choisir une présentation adaptée à l'objectif, au destinataire, au contexte et à la nature des informations à transmettre.

Les formats peuvent être électroniques ou papier, textuels ou structurés, synthétiques ou détaillés. Leur champ d'application concerne notamment la communication interne, externe, administrative, managériale et opérationnelle.

Pour choisir efficacement un format, le professionnel doit tenir compte de l'objectif du message, du destinataire, du degré de formalité, de l'urgence, de la confidentialité, des exigences réglementaires et des moyens techniques disponibles.

En résumé, le bon format est celui qui permet de transmettre les bonnes informations, au bon destinataire, au bon moment et de la manière la plus efficace.