Structuration et hiérarchisation de l'information dans les écrits professionnels

Introduction

L'écrit professionnel est un moyen essentiel de communication dans une organisation. Il permet de transmettre des informations, de présenter des résultats, de formuler une demande, de rendre compte d'une activité ou de proposer une solution. Pour être efficace, il doit être clair, cohérent, logique et facile à comprendre.

La qualité d'un écrit professionnel ne dépend pas uniquement du contenu, mais également de la manière dont les informations sont organisées et présentées. Il est donc nécessaire de respecter les règles de structuration de l'écrit et les règles d'hiérarchisation de l'information afin de faciliter la lecture, la compréhension et la prise de décision.

I. Les règles de structuration des écrits professionnels

1. Définition de la structuration d'un écrit professionnel

La structuration d'un écrit professionnel consiste à organiser les différentes parties d'un document selon un ordre logique et cohérent, afin de faciliter sa lecture et sa compréhension.

Elle permet au lecteur d'identifier rapidement le sujet, de suivre le raisonnement de l'auteur et de repérer les informations essentielles.

2. Les principales règles de structuration

a. Respecter une organisation logique

Un écrit professionnel doit suivre une progression logique. En général, il comprend trois grandes parties :

- L'introduction : elle présente le sujet, le contexte et l'objectif du document.

- Le développement : il expose les informations, les arguments, les analyses ou les propositions.
- La conclusion : elle résume les idées essentielles, présente les résultats ou précise les actions à entreprendre.

Cette organisation peut être adaptée selon le type de document : rapport, compte rendu, note de service, courrier professionnel ou procédure.

b. Utiliser un plan clair

Le document doit être organisé en parties et en sous-parties. Chaque partie doit traiter une idée principale et contribuer à l'objectif général du document.

Le plan doit respecter un ordre pertinent, par exemple :

- ordre chronologique : présenter les événements dans leur ordre de déroulement ;
- ordre logique : aller du général au particulier ;
- ordre analytique : présenter un problème, analyser ses causes et proposer des solutions ;
- ordre thématique : regrouper les informations par sujet.

c. Organiser les paragraphes

Chaque paragraphe doit développer une idée principale. Il est préférable d'éviter les paragraphes trop longs, qui rendent la lecture difficile.

Un paragraphe efficace comprend généralement une idée principale, des explications ou des arguments, puis éventuellement un exemple ou une illustration.

d. Employer des titres et des sous-titres

Les titres permettent d'annoncer le contenu des différentes parties. Les sous-titres précisent les éléments abordés.

Ils doivent être courts, précis et représentatifs du contenu. Leur présentation doit rester cohérente dans l'ensemble du document.

e. Assurer la cohérence et la cohésion

La cohérence signifie que les idées sont organisées de manière logique et qu'elles répondent à l'objectif du document.

La cohésion concerne les liens entre les phrases et les paragraphes. Elle peut être assurée par des connecteurs logiques tels que :

- Tout d'abord, ensuite, enfin : pour organiser les idées ;
- En effet, car, puisque : pour expliquer ;
- Cependant, toutefois, en revanche : pour exprimer une opposition ;
- Ainsi, par conséquent, donc : pour présenter une conséquence ;
- Par exemple, notamment : pour illustrer.

f. Soigner la présentation matérielle

Un écrit professionnel doit être lisible et bien présenté. Il convient de respecter les règles suivantes :

- utiliser une police de caractères facile à lire ;
- adopter une taille de caractères adaptée ;
- respecter des marges régulières ;
- aligner correctement les paragraphes ;
- numéroter les pages si nécessaire ;
- utiliser des tableaux, des listes ou des graphiques lorsque cela facilite la compréhension ;
- vérifier l'orthographe, la grammaire et la ponctuation.

II. Les règles d'hiérarchisation de l'information

1. Définition de la hiérarchisation de l'information

La hiérarchisation de l'information consiste à classer les informations selon leur importance, leur pertinence et leur utilité pour le lecteur.

Elle permet de distinguer les informations essentielles des informations secondaires et des détails complémentaires.

L'objectif est de permettre au lecteur de comprendre rapidement le message principal sans devoir lire chaque élément avec la même attention.

2. Les principales règles d'hiérarchisation

a. Identifier l'objectif du document

Avant de rédiger, il faut déterminer ce que le document doit permettre de faire : informer, expliquer, demander, convaincre, rendre compte ou aider à prendre une décision.

L'objectif détermine les informations à conserver, celles à développer et celles qui peuvent être supprimées.

b. Classer les informations par ordre d'importance

Les informations peuvent être réparties en trois catégories :

- Informations essentielles : elles sont indispensables à la compréhension du message ou à la prise de décision.
- Informations secondaires : elles complètent ou expliquent les informations essentielles.
- Informations complémentaires : elles apportent des précisions utiles, mais non indispensables.

Les informations essentielles doivent être mises en évidence, tandis que les détails doivent rester à leur juste place.

c. Placer les informations importantes au bon endroit

Dans de nombreux écrits professionnels, il est préférable de présenter rapidement le message principal, notamment lorsque le lecteur dispose de peu de temps.

Par exemple, une note adressée à un responsable peut commencer par la décision attendue ou le problème à résoudre, puis présenter les explications et les éléments justificatifs.

Dans un rapport d'analyse, il peut être nécessaire de présenter d'abord le contexte et la méthode avant d'exposer les résultats et les recommandations. L'ordre dépend donc de la nature du document et des besoins du lecteur.

d. Utiliser des titres qui reflètent l'importance des idées

Les titres principaux correspondent aux grandes idées du document. Les sous-titres présentent les idées secondaires qui en découlent.

La hiérarchie visuelle doit être cohérente : titre du document, titres des parties, sous-titres et texte courant. Il est conseillé de ne pas multiplier inutilement les niveaux de titres.

e. Mettre en évidence les informations importantes

Certains moyens permettent d'attirer l'attention sur les informations prioritaires :

- le gras pour les notions essentielles ;
- les listes à puces pour présenter plusieurs éléments ;
- les tableaux pour comparer des données ;
- les encadrés pour attirer l'attention sur une remarque importante ;
- les chiffres clés pour résumer des résultats.

Ces moyens doivent être utilisés avec modération afin de préserver la lisibilité du document.

f. Éliminer les répétitions et les informations inutiles

Un écrit professionnel doit être concis. Il faut éviter les répétitions, les longues phrases, les détails sans rapport avec l'objectif et les informations déjà connues du destinataire.

La concision ne signifie pas supprimer les explications nécessaires, mais exprimer les idées de manière précise et directe.

3. Exemple pratique d'hiérarchisation de l'information

Une entreprise constate une augmentation des retards de livraison et souhaite informer son responsable logistique.

Niveau d'importance	Information	Utilité
Essentiel	Les retards de livraison ont augmenté de 15 % en un mois.	Présenter le problème principal.
Secondaire	Les retards concernent principalement deux fournisseurs.	Identifier les causes possibles.
Complémentaire	Présenter les dates et les références des commandes concernées.	Fournir des détails pour l'analyse.
Action prioritaire	Contacter les fournisseurs et établir un plan correctif.	Proposer une réponse au problème.

Cet exemple montre que l'information principale doit être facilement identifiable et que les détails doivent servir à comprendre le problème ou à préparer une décision.

III. La relation entre structuration et hiérarchisation

La structuration et la hiérarchisation sont deux opérations complémentaires.

La structuration organise le document en parties, en paragraphes et en sections. La hiérarchisation organise les informations à l'intérieur de cette structure selon leur importance.

Un document peut être bien structuré, mais difficile à comprendre si toutes les informations sont présentées au même niveau. À l'inverse, des informations importantes peuvent perdre leur utilité si elles sont dispersées dans un document mal organisé.

Pour produire un écrit professionnel efficace, il faut donc :

1. définir l'objectif du document et identifier le destinataire ;
2. sélectionner les informations utiles ;
3. classer ces informations selon leur importance ;
4. élaborer un plan logique ;
5. rédiger des paragraphes clairs et cohérents ;
6. mettre en évidence les éléments essentiels ;
7. relire et vérifier la présentation finale.

Conclusion

La structuration et la hiérarchisation de l'information sont des règles fondamentales de la rédaction professionnelle. La structuration permet d'organiser le document de manière logique et cohérente, tandis que la hiérarchisation permet de mettre en évidence les informations les plus importantes.

Le respect de ces règles améliore la lisibilité, facilite la compréhension et permet au destinataire d'accéder rapidement aux informations dont il a besoin. Un bon écrit professionnel est donc un document qui présente les bonnes informations, dans un ordre pertinent, avec une structure claire et une présentation adaptée à son objectif et à son lecteur.