

Table des matières

■ Introduction générale.....	5
• Présentation	6
• Une démarche novatrice.....	6
• 1. Les enjeux de l'écrit professionnel	8
• 1.1. Pour un cadre.....	8
1. <i>En tant que citoyen usager, ou client lui-même d'entreprise</i>	8
2. <i>En tant que manager, au regard des usagers</i>	9
3. <i>En tant que gestionnaire d'équipes</i>	9
4. <i>En tant que gestionnaire de projets</i>	9
• 1.2. Pour un salarié non cadre.....	10
1. <i>En tant qu'acteur de son parcours professionnel</i>	10
2. <i>En tant que salarié parmi d'autres</i>	10
• 2. Les objectifs de l'écrit professionnel	11
• 2.1. L'écrit et l'oral.....	11
1. <i>Les différences</i>	11
2. <i>Les points communs</i>	12
• 2.2. Les paroles s'envolent, les écrits restent <i>(verba volant, scripta manent)</i>	12
• 3. Un défi pour les entreprises	13
• 3.1. Un constat de difficulté croissante.....	13
• 3.2. Comment se manifeste-t-elle?.....	14
1. <i>Utilisation sans discernement de documents trop standardisés</i>	14
2. <i>Manque de cohérence entre les différents écrits d'une même entreprise</i>	14
3. <i>Confusion dans la définition même des écrits professionnels</i>	14
4. <i>Absence de valorisation des contenus</i>	15
5. <i>Procédures rédactionnelles pittoresques</i>	15
6. <i>Progression professionnelle limitée</i>	15
• 3.3. Quelles en sont les causes?.....	16
1. <i>Mode d'apprentissage non théorisé</i>	16
2. <i>Documents professionnels mal appréhendés et mal adaptés aux situations</i>	16
3. <i>Pas de réelle possibilité de s'améliorer</i>	17

- 3.4. Que peut-il être proposé?17
 - 1. Parler le même langage17
 - 2. Élaborer des documents modèles propres à l'entreprise17
 - 3. Créer un code de référence pour la rédaction dans l'entreprise18
 - 4. Organiser des stages de formation adaptés aux attentes des participants.....18
- Conclusion..... 19
 - Un éclairage inédit19
 - Du savoir-faire empirique.*19
 - ... Au support structuré global*19
- Principes de rédaction..... 21
 - Introduction..... 23
 - L'écrit professionnel: un écrit spécifique23
 - À la différence de l'écrit littéraire, journalistique ou publicitaire*23
 - À la différence de l'écrit privé*.....23
 - De manière différente, l'efficacité, pour l'écrit professionnel, se caractérisera par :*24
 - Les principes qui le régissent24
 - 1. Avant la rédaction..... 27
 - 1.1. Conscience de l'enjeu27
 - Exercice.....27
 - Analyse30
 - I. *Des conséquences préjudiciables*.....30
 - II. *Un enjeu déterminant*30
 - 1.2. Vision claire de l'objectif32
 - Exercice.....32
 - Analyse 34
 - I. *Des obstacles réels* 34
 - II. *Une écriture accessible*35
 - 1.3. Identification du lecteur.....36
 - Exercice n° 136
 - Exercice n° 2.....38
 - Analyse39
 - Une exigence première*.....39
 - 1.4. Maîtrise du sujet41
 - Exercice.....41
 - Analyse 44
 - I. *De l'application en amont*.....44
 - II. *Une expression claire en aval*45

• 2. Pendant la rédaction	47
• 2.1. Clarté de l'expression.....	47
Exercice n° 1.....	47
Analyse.....	49
I. Des tests pour mesurer la lisibilité	49
Exercice n° 2.....	50
Analyse (suite).....	51
II. La clarté, en résumé	51
• 2.2. Exigence de précision.....	53
Exercice.....	54
Analyse.....	59
<i>Un code tacite de bonne expression</i>	59
• 2.3. Expression neutre.....	63
Exercice.....	63
Analyse.....	65
<i>Le juste ton</i>	65
• 2.4. Empathie avec le lecteur.....	67
Exercice.....	67
Analyse.....	69
<i>Tout à gagner</i>	69
• 3. Après la rédaction	71
• 3.1. Respect des convenances.....	71
Exercice.....	71
Analyse.....	74
<i>Beaucoup à perdre</i>	74
• 3.2. Culture du résultat.....	78
Exercice n° 1.....	78
Exercice n° 2.....	79
Analyse.....	81
<i>Objectif zéro retour</i>	81
<i>Toujours à l'écoute</i>	83
• 3.3. Souci de son image.....	85
Exercice n° 1.....	85
Exercice n° 2.....	87
Analyse.....	90
<i>Un vrai miroir</i>	90
<i>Attention, danger!</i>	92

■ Méthode de rédaction	95
• 1. Préparation	97
• 1.1. Posez-vous les bonnes questions	97
Méthode	98
1. Clarifiez votre tâche	98
1.1. Qui en est le commanditaire?	98
1.2. Quelle est la nature et quel est l'objectif du document à rédiger?	98
1.3. Qui est destinataire de ce document?	101
1.4. De quel délai disposez-vous pour rédiger ce document?	101
2. Prenez le temps de la réflexion	102
2.1. Au regard du cahier des charges imposé, cette tâche vous paraît-elle réalisable?	102
2.2. Comment vous y prendrez-vous?	102
Exercice n° 1 : formuler plus directement	105
Exercice n° 2 : réclamer son dû avec mesure	105
• 1.2. Concevez un plan	108
Méthode	109
1. Affrontez sereinement la page blanche	109
2. Appuyez-vous sur les plans de référence	110
2.1. Plan chronologique	110
2.2. Plan thématique	110
2.3. Plan diagnostic	110
Exercice n° 1 : à propos des différents types de plans de référence	112
Méthode (suite)	113
3. Construisez votre propre plan	113
3.1. Plan général intuitif	113
3.2. Recours à l'imagination	113
3.3. Travail à l'aveugle	113
3.4. Grilles de découverte	114
3.5. Méthodes mixtes	115
Exercice n° 2 : écriture créative (logorallye 10)	116
Exercice n° 3 : écriture créative (logorallye 15)	117
Exercice n° 4 : écriture créative (logorallye 15)	117
Exercice n° 5 : écriture créative (abécédaire : a → m)	118
Exercice n° 6 : écriture créative (abécédaire : a → m)	119
• 2. Élaboration – rédaction	121
• 2.1. Valorisez votre message	121
Méthode	123
1. Identifiez le caractère propre de votre message	123
Exercice n° 1 : au fait!	123
2. Déclinez votre propos sans équivoque	125
2.1. Reformulez	125
2.2. Expliquez	126
2.3. Précisez	126

3. Gagnez l'adhésion de votre lecteur	127
3.1. Argumentez.....	127
• Exemples d'arguments.....	128
3.2. Illustrez	129
Exercice n° 2 : tableau à double entrée	132
Méthode (suite).....	133
3.3. Soyez habile	133
Exercice n° 3 : lettre à récrire (valorisation du message essentiel)	134
• 2.2. Respectez les règles de lisibilité.....	137
Méthode	138
1. Clarifiez votre pensée.....	138
1.1. Avec des phrases courtes.....	138
Exercice n° 1 : phrases plus courtes!.....	139
Exercice n° 2 : énumération verticale (1).....	140
Exercice n° 3 : énumération verticale (2).....	140
Méthode (suite).....	142
1.2. Avec des phrases simples	142
Exercice n° 4 : phrases plus simples!.....	145
Méthode (suite).....	146
1.3. Avec des phrases articulées	146
Exercice n° 5 : mots de liaison	150
Méthode (suite).....	151
2. Choisissez des mots que votre lecteur comprendra	151
2.1. Des mots usuels.....	151
2.2. Des mots courts	152
2.3. Des mots concrets.....	152
3. Ponctuez	153
Exercice n° 6 : virgule au bon endroit	154
Exercice n° 7 : ponctuer selon le sens choisi.....	155
• 2.3. Enrichissez votre style	157
Méthode	159
1. Travaillez votre expression	159
1.1. Soyez tonique	159
Exercice n° 1 : plus tonique! (1)	161
Exercice n° 2 : plus tonique! (2).....	163
Exercice n° 3 : plus tonique! (3).....	164
Méthode (suite).....	165
Exercice n° 4 : plus tonique! (4)	165
Méthode (suite).....	167
1.2. Allégez votre propos.....	167
Exercice n° 5 : plus concis	167
Exercice n° 6 : plus fluide (1).....	168
Exercice n° 7 : plus fluide (2).....	169
Exercice n° 8 : plus fluide (3).....	171
Exercice n° 9 : plus fluide (4).....	172
Exercice n° 10 : plus fluide (5)	174

Méthode (suite).....	176
Exercice n° 11 : plus subtil.....	177
Méthode (suite).....	178
1.3. <i>Variez vos constructions de phrases</i>	178
Exercice n° 12 : constructions de phrases plus variées	181
Méthode (suite).....	183
2. Déjouez les travers de langage	183
2.1. <i>Choisissez des mots riches en sens</i>	183
Exercice n° 13 : mot juste (1).....	184
Exercice n° 14 : mot juste (2)	186
Exercice n° 15 : mot juste (3)	188
Méthode (suite).....	189
Exercice n° 16 : mots venus d'ailleurs	197
Méthode (suite).....	198
2.2. <i>Dépouillez votre langage</i>	200
2.3. <i>Méfiez-vous des chausse-trappes de la langue</i>	210
3. <i>Adaptez le ton à la situation</i>	217
• 2. Élaboration – mise en valeur	223
• 2.4. Faites ressortir la structure générale	223
Méthode	225
1. <i>Hierarchisez les idées</i>	225
1.1. <i>Préoccupez-vous de la logique du lecteur (mettez-vous à sa place)</i> ..	225
Exercice n° 1 : selon la logique du lecteur (1).....	227
Exercice n° 2 : selon la logique du lecteur (2).....	228
Exercice n° 3 : ordre journalistique.....	229
Méthode (suite).....	230
1.2. <i>Pensez aux encadrés, aux accroches</i>	230
1.3. <i>Utilisez les notes de bas de page</i>	231
2. <i>Facilitez la compréhension</i>	231
2.1. <i>Faites des paragraphes cohérents, équilibrés, articulés</i>	231
2.2. <i>Ponctuez de synthèses partielles ; faites une conclusion</i>	232
2.3. <i>Valorisez les visuels (graphiques, tableaux, illustrations)</i>	233
3. <i>Dégagez le plan</i>	233
3.1. <i>Faites des titres intermédiaires qui accrochent ; numérotez-les</i>	234
Exercice n° 4 : titres.....	235
3.2. <i>Respectez l'unité grammaticale</i>	236
Exercice n° 5 : unité grammaticale.....	237
3.3. <i>Rédigez l'introduction puis le titre général en dernier</i>	238
Exercice n° 6 : le lecteur d'abord.....	239

• 2.5. Soignez la mise en pages	241
Méthode	242
1. Attirez l'attention du lecteur	242
2. Alignez, tabulez avec cohérence	245
3. Répartissez le texte sur les pages utilisées.....	245
Exemples de présentation d'écrits professionnels.....	247
1. Courriel.....	247
2. Lettre.....	251
3. Compte rendu	255
3.1. Compte rendu (d'une réunion).....	255
3.2. Compte rendu (d'un accident).....	256
4. Procès-verbal (d'un conseil d'administration)	256
5. Note de service (annonce au personnel du service)	257
6. Sommaire d'un rapport	258
7. Support d'un exposé oral.....	259
• 3. Relecture.....	261
• Contrôlez avec méthode : votre document.....	261
Méthode	263
1. Passez en revue la méthodologie de rédaction	263
2. Vérifiez vos informations	263
3. Corrigez la moindre faute d'écriture.....	263
3.1. Surveillez votre langage	263
Exercice n° 1 : précision du vocabulaire.....	267
Méthode (suite).....	268
3.2. Respectez l'orthographe.....	268
Exercice n° 2 : nature des mots	271
Exercice n° 3 : accord des noms, des adjectifs et des verbes	272
Méthode (suite).....	274
Exercice n° 4 : verbe et participe passé	275
Exercice n° 5 : accord des participes passés	276
Méthode (suite).....	279
Exercice n° 6 : conjugaison des verbes	281
Méthode (suite).....	283
3.3. Observez les règles typographiques	283
Exercice n° 7 : ponctuation	285
Méthode (suite).....	287
Exercice n° 8 : énumération avec ponctuation.....	288
Méthode (suite).....	289
Exercice n° 9 : règles typographiques	308