

2.7. Les règles générales de communication écrite :

Ce mode de communication recouvre tout ce qui se transmet sur papier, se lit. Un document est lisible s'il encourage à la lecture, favorise la compréhension et facilite la mémorisation. La communication écrite se caractérise par :

- La virtualité du destinataire (les interlocuteurs n'ont pas besoin d'être proche physiquement), et par un retour non immédiat du feedback ;
- Des spécificités rédactionnelles : structuration logique, lisibilité soutenant l'attention du lecteur, qualité de l'expression écrite ;
- Des spécificités liées à la forme : règles de mise en forme, respect d'une charte graphique d'entreprise, mentions obligatoires sur un document commercial.
Exemples : rédaction de notes de service, lettres, comptes rendus, procès-verbaux, affiches, journaux d'entreprise ; réalisation de l'annuaire de l'entreprise.

La clé d'une bonne communication écrite reste la clarté et la lisibilité. Avant de partager une information, il faut bien structurer le message, employer les mots justes et percutants et utiliser la phrase courte. On pourra résumer les règles à suivre pour une bonne communication écrite comme suit :

2.7.1. Préparation d'un plan :

Faire un plan, pour aider à choisir et hiérarchiser les informations : ordre chronologique, du particulier au général, des faits aux opinions, des observations au diagnostic, de l'essentiel au détail.

- L'introduction rappelle l'objet de la correspondance ;
- Le développement fournit des explications ou expose les arguments ou la réglementation ;
- La conclusion fait apparaître la décision prise, la solution adoptée ou une proposition énoncée clairement.

2.7.2. Choix du registre de langue :

En fonction du récepteur, la communication écrite et orale adopte des registres de langues spécifiques. Le classement le plus commun des registres de langue est le suivant :

- **Familier** (qui comprend le très familier, voir l'argot) : On l'utilise principalement entre copains, entre écoliers, entre jeunes...
- **Courant (ou neutre)** : On l'utilise dans la vie courante, lorsqu'on s'adresse à un commerçant par exemple, en famille, au travail...
- **Soutenu (ou soigné)** : Ce registre est moins fréquent, il est utilisé principalement à l'écrit, dans les livres, les discours officiels... ou par les gens snobs.

Le plus souvent l'expression écrite utilise le registre de langue soutenu ou courant. Le registre de langue familier est surtout utilisé dans des mails, des messages, WhatsApp, prises de notes...

2.7.3. Respect des règles de lisibilité :

- Donner la signification d'un sigle dès la première utilisation ;
- Faire des phrases courtes et développer une idée par phrase ;
- Alléger les phrases en réduisant le nombre de subordonnées ;
- Veiller à l'équilibre des paragraphes ;
- Si la correspondance comporte plusieurs pages, veiller à le faire apparaître clairement (pagination, .../...).

2.7.4. Choix du ton :

Il est recommandé d'utiliser le ton conditionnel, les adverbes et d'éviter le ton affectif ou le temps péremptoire. D'une manière générale, il faut respecter d'un part les règles générales de rédaction (administrative, compte rendu, rapport...) et d'autre part le ton voulu par le récepteur.

2.7.5. Usage du français correct : ponctuation, majuscule :

Les règles de ponctuation doivent être scrupuleusement respectées, comme celles de l'orthographe.

A- La ponctuation

- Le point (.) : Il marque la fin d'une phrase, c'est-à-dire l'achèvement du développement d'une idée.
- Le point-virgule (;) : Il sépare et relie les parties d'une « phrase composée », à la suite d'une proposition ayant un sens complet, mais aussi un rapport avec la suivante (qui introduit par exemple un fait nouveau).
- La virgule (,) : Elle sépare des éléments semblables (énumérations) ou dissemblables (termes en opposition, proposition incises). Elle s'utilise également devant les conjonctions de coordination : car, mais, donc, or...mais ne figure pas, en général, devant « et » et « ou ».
- Les deux points (:) : Ils annoncent une explication, une énumération et soulignent un rapport souvent de cause ou de conséquence. Ils s'emploient parfois pour introduire un discours direct, une citation. Ils sont alors suivis de guillemets.
- Le point d'interrogation (?) : Il termine les phrases ou les parties de phrases dans lesquelles se trouve une interrogation. L'administration ignore dans la correspondance les points d'interrogation (principe de la neutralité). Elle est, en effet, censée répondre aux questions et n'avoir pas à les poser. Lorsqu'ils interrogent, les documents administratifs le font indirectement en utilisant des périphrases telles que : « la question se pose de savoir si... ».
- Le point d'exclamation (!) : Il termine les phrases exclamatives et les interjections.
- Les points de suspension (...) : par trois, ils marquent que le message est inachevé ou interrompu, que la phrase pourrait se poursuivre. On ne peut employer « etc. + trois points de suspension ». Il faut choisir : soit « etc. », soit « ... ».
- Les parenthèses () : Elles isolent une explication ou une réflexion, une référence, une digression du texte principal.
- Les tirets (--) : ils sont utilisés de préférence aux parenthèses – en marquent une séparation moins tranchante – dans une phrase administrative où ils jouent le même rôle.
- Les guillemets (« ») : Ils encadrent une citation, isolent un terme pour le mettre en valeur, marquent l'usage insolite d'un mot. Ils sont employés également pour citer des titres d'ouvrages ou de journaux.
- Les blancs : Ils servent à séparer les mots. On les trouve aussi après la virgule, le point et les points de suspension ainsi qu'avant et après pour tous les autres signes de ponctuation.
- L'alinéa : C'est la séparation que l'on établit en allant à la ligne, c'est-à-dire en laissant incomplète la ligne en cours et en commençant la nouvelle par un retrait. L'alinéa correspond à une pause très marquée et s'emploie surtout quand on passe d'un groupe d'idées à un autre.

B- L'emploi de la majuscule

- Il y a lieu d'utiliser une majuscule : Après les points d'interrogation, d'exclamation, de suspension s'ils marquent la fin d'une phrase. Mais si l'interrogation ou l'exclamation ne finit pas une phrase, ces signes de ponctuation sont considérés comme virgule ou un point-virgule et sont alors suivis d'une minuscule.
- Au début d'un courrier, après la formule d'appel : Ex : Monsieur le Proviseur.
- Pour les sigles et acronymes, en général. Mais ils peuvent s'écrire en minuscule (sauf la lettre initial). Il est devenu très courant de les écrire sans espace ni point entre les lettres. Ex : SONATRACH ou Sonatrach, ALGERIE TELECOM ou Algérie Telecom, mais plutôt : SNTF, CNAS, CASNOS.
- Prennent une minuscule : les noms de lieu : villes, régions, cours d'eau, mers, montagnes, monuments..., de même que les adjectifs qui caractérisent un terme géographique (considérés alors comme nom propre).
- Les noms de personne, noms de famille et les prénoms.
- La majuscule peut être utilisée en tant que signe de considération : Quand on s'adresse directement à une personne par écrit, on met généralement une majuscule. Ex : Madame, Monsieur... (formule d'appel, formule de politesse, adresse). On le met assez souvent aux noms de dignités, titre et fonctions. Ex : Monsieur le Recteur, Monsieur le Président, sa Majesté, son Excellence...