

DES ÉCRITS PROFESSIONNELS

TYPOLOGIE, MÉTHODE, RÈGLES, ASTUCES, OUTILS

Isabelle Dutailly

4e trimestre 24

dutailly.net ■ numericcoach.net

EN GUISE D'INTRODUCTION

La mauvaise nouvelle, c'est qu'il n'y a pas de règle infaillible pour rédiger efficacement. La bonne nouvelle c'est qu'il est néanmoins possible d'améliorer sa manière d'écrire. Ainsi, ce guide, dont la rédaction a commencé en 2011 et dont le texte évolue en fonction des usages, d'écriture et de lecture n'a surtout pas la prétention, à la fois vaine et inepte, de proposer des « trucs qui marchent à tous les coups. » Cela n'aurait aucun sens. Il se propose de donner des pistes d'amélioration de certains types de textes professionnels et quelques méthodes.

Une part est accordée à l'aspect technique de l'écriture parce que l'on ne peut pas complètement s'en exonérer et que, notamment dans le cadre des messages électroniques, cet aspect peut se révéler primordial. Il en va de même pour les quelques éléments théoriques sur la communication.

Enfin il comporte des [liens](#), il sera donc plutôt mieux lu sous forme numérique qu'en version papier. Avantage : on peut mieux naviguer dedans soit en passant par la table des matières soit en utilisant le module de recherche du logiciel ou de l'outil de lecture et, bien sûr, avec les liens internes.

NB : ce document suit principalement les règles des rectifications orthographiques de 1990 plutôt que celles de 1878. Lesquelles règles sont appliquées et recommandées dans toute la francophonie. Il suit aussi les recommandations des [linguistes atterrés](#) pratiquant l'accord de proximité et en laissant invariable le participe passé avec avoir.

1 LES DIFFÉRENTS ÉCRITS PROFESSIONNELS

1.1 UNE ÉVOLUTION

L'écrit est, quoiqu'on dise, un aspect prédominant des sociétés actuelles et cela d'une part parce que les populations sont plus alphabétisées, surtout dans les pays dits développés, d'autre part parce que les outils qui servent à écrire sont très répandus. L'arrivée de l'informatique et sa démocratisation avec les réseaux internet, puis le téléphone mobile et ses messages et enfin les réseaux sociaux et le développement des ordiphones ont accru cette tendance.

On est passé des textes très souvent écrits ou réécrits et corrigés par des professionnels de l'écriture à des textes écrits, voire publiés, par n'importe qui. La fonction de rédacteur, dont le titre subsiste encore dans les collectivités territoriales en France, était essentielle en ce que ledit rédacteur, impérativement doté d'une jolie écriture (dans les deux sens du terme) et d'une bonne orthographe avait pour mission de rendre présentable tous les écrits professionnels. Dans les archives, on voit ainsi la différence entre les « minutes », textes de travail et notes, et le texte final diffusé.

Mais, ce n'est pas parce qu'il y a une certaine culture de la vitesse et de la rapidité qu'il faut, pour autant, écrire rapidement, sans réfléchir préalablement à la structuration de son écrit et sans se relire, ou se faire relire. À partir du moment où un texte est professionnel, et donc engage, d'une certaine manière, l'auteur ou l'autrice ou la structure à laquelle il appartient, il se doit d'être rigoureux, structuré et débarrassé au maximum des diverses fautes et des imprécisions.

1.2 TYPOLOGIE

On se trouve aujourd'hui avec une variété plus grande de types de textes professionnels que par le passé auxquels s'ajoutent le microblogging, les SMS, les divers types de forums ou assimilés, les commentaires (sites, document), etc.

Les courriels font parties des outils très utilisés, même s'ils sont en perte de vitesse et doivent répondre à certaines règles pour être efficaces et surtout... professionnels même s'ils sont de plus en plus lus sur un écran de téléphone ou d'une tablette que sur celui d'un ordinateur.

Les lettres « traditionnelles », imprimées ou non, évidemment, sont plus « normées » quant à la présentation et à l'organisation du contenu. D'un point de vue technique, ce ne sont pas des documents simples, bien au contraire.

Les textes longs de type rapport, étude, compte-rendu, demandent une très grande structuration pour être lus et être efficaces. Dans certains cas (études d'impact ou rapports d'enquêtes publiques par exemple), le contenu est imposé pour bonne part. Il peut même être défini par voie

législative ou réglementaire ou devoir répondre à des normes, locales ou internationales, comme le sont les bilans comptables.

Les textes courts : note, mémo, messages divers, court ne signifie pas absence de forme, ni précipitation pour la rédaction. Il vaut même souvent mieux tourner sept fois ses doigts autour du clavier avant de réagir.

Les communiqués de presse sont une catégorie particulière d'écrits qui correspondent à des besoins et des contenus particuliers. Ils sont souvent délivrés avec un dossier de presse qu'ils ne font pas que résumer.

Les présentations de type PowerPoint ou Impress forment vraiment une catégorie à part compte tenu des contraintes, multiples, du support et de ses spécificités.

Les curriculum vitae : dont la structure est cadrée, s'ils n'ont pas à être très rédigés, nécessitent de pouvoir se plier aux contraintes que la forme de l'écrit impose. Le message d'accompagnement doit, lui-même, répondre à certaines conditions.

Et, en fonction des missions et des tâches des personnes, on a aussi la création et la mise à jour d'un **site internet** (ou d'un **blog**) ou encore les informations à ajouter sur divers réseaux sociaux.

À chaque élément, et chaque public, correspond un style particulier, une mise en forme et une organisation de l'information adaptée et, parfois, des outils propres. Le monde de l'écrit en s'enrichissant s'est, en fait, complexifié en dépit des apparences.

2 LETTRES

2.1 STRUCTURE

Les lettres professionnelles ont une mise en forme imposée et le respect de cette mise en forme influe sur la perception de la qualité professionnelle du courrier. Ce ne sont pas des documents simples comme on a trop tendance à le dire.

Les éléments essentiels, outre l'adresse du destinataire, celle du signataire et la date :

- 1 l'objet qui consiste en une courte phrase synthétique dont le but est de faire comprendre immédiatement au destinataire l'objectif du courrier ;
- 2 les références, celles du courrier auquel on répond et les siennes ;
- 3 la civilité, une lettre exigeant généralement plus de formalisme qu'un courrier électronique, on évitera les « bonjour » pour s'en remettre aux plus traditionnels madame ou monsieur écrits *en toutes lettres*, elle doit toujours être suivie d'une virgule ;
- 4 la formule de politesse, là encore un peu de plus de formalisme est requis, un : « je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées » est une formule passe-partout qui devrait aller à l'ensemble des courriers ;
- 5 la signature précédée des noms, prénoms et fonction du signataire lorsqu'il écrit es qualités ;
- 6 le cas échéant, on signalera en fin de courrier le nombre, voire le type de pièces jointes.

Ces éléments, qui encadrent en fait le texte même du courrier sont à mettre dans cet ordre, sachant que, selon les écoles, la date de la lettre peut être placée soit avant l'adresse, soit après ; ce qui n'a qu'une importance relative.



De par sa forme et son formalisme, une lettre peut être envoyée en pièce jointe à un message électronique ou être mise à disposition sur un site plutôt que par voie postale. Elle doit, dans ce cas, impérativement être au format PDF et les polices doivent être incorporées au fichier.

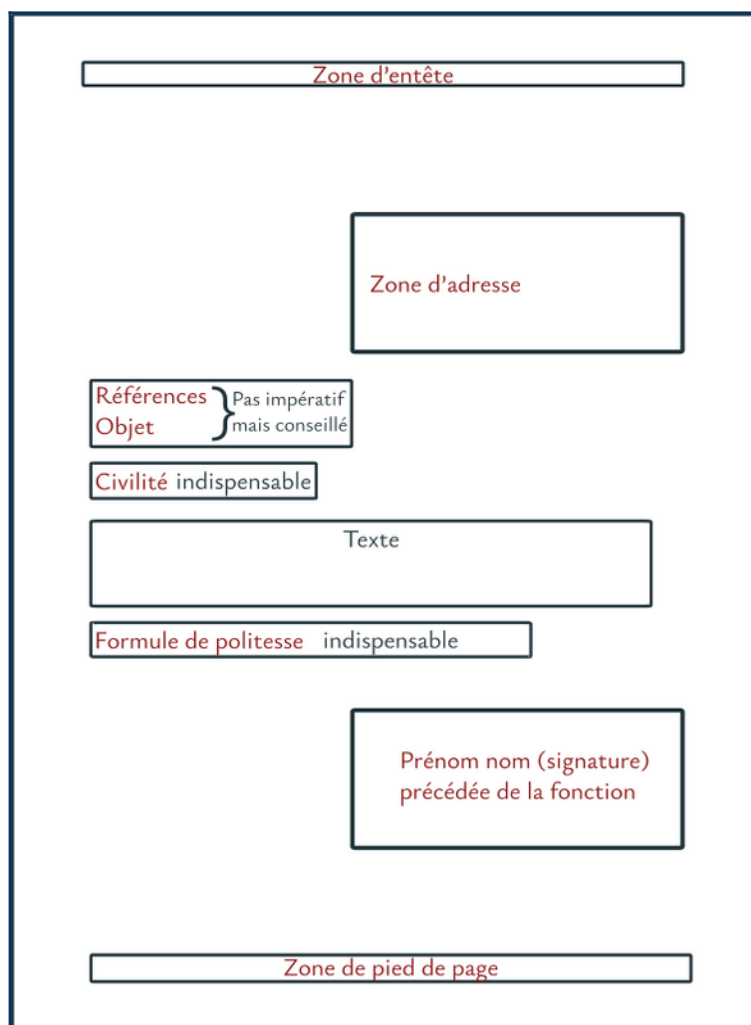


Illustration 1: les différentes zones d'une lettre

2.2 CONTENU

Une lettre doit être découpée en paragraphes. En général on suggère une idée par paragraphe. Lesquels doivent être organisés logiquement en fonction du contenu du courrier afin, d'une part que celui-ci soit plus facile à comprendre, d'autre part qu'il ne donne pas une fâcheuse image d'inorganisation personnelle. La formule de politesse étant, bien évidemment, un paragraphe à part et non une partie du reste du texte.

Elle doit, comme tout texte d'ailleurs, **être soigneusement ponctuée.** Chaque phrase, passant, chaque paragraphe doit finir par un point. On évitera, dans une lettre professionnelle, les points d'exclamation ainsi que les points de suspension.

On relira, plutôt trois fois qu'une, une lettre avant de l'envoyer sous une forme matérielle ou électronique, quitte à la rédiger un jour et à ne l'envoyer que le lendemain après une dernière relecture. Il est même conseillé, pour des courriers importants, surtout quand ils peuvent avoir une potentielle valeur juridique, de les donner à relire à une autre personne afin de vérifier que le texte sera compris dans le sens désiré.

On évitera les émojis ainsi que les plaisanteries et les digressions pour rester très strictement dans le sujet de la lettre. De même que l'on évitera, sauf si cela se justifie, de répondre à plusieurs courriers d'une même personne ou d'un même organisme sur des sujets différents dans une même lettre. On n'abordera pas non plus des sujets qui n'ont rien à voir entre eux dans un même courrier professionnel.

3 LES COURRIELS

3.1 LES TROIS RÈGLES PRIMORDIALES DU COURRIER ÉLECTRONIQUE

Les messages électroniques remplacent de plus en plus le courrier papier, ils peuvent d'ailleurs, quand ils sont signés numériquement, avoir la même valeur probante, et leur rédaction doit être aussi soignée et soigneusement pensée que celles des courriers traditionnels.

On respectera ces trois règles :

1. ne pas répondre immédiatement et impulsivement à un courriel et réfléchir avant de répondre comme on le fait pour une lettre (papier ou PDF) ;
2. relire soigneusement le texte avant de l'envoyer et plutôt deux fois qu'une ;
3. ne pas envoyer de courriels à tout bout de champ et jamais sans prendre le temps de la réflexion.

3.2 PARAMÈTRES DE LA MESSAGERIE

D'une certaine façon, le courriel commence au paramétrage du logiciel de messagerie. On entrera donc son nom et son adresse dans les champs ad hoc.

On remplira le champ RÉPONDRE À qui est susceptible d'ajouter une information complémentaire pour les destinataires des messages. Il est utile, par exemple, lorsque vous envoyez un message à plusieurs personnes en copie cachée. En effet, elles ne pourront répondre qu'à l'adresse de réponse indiquée. Sans ce paramètre, elles ont la possibilité de faire un RÉPONDRE À TOUS qui enverra la réponse à tous les destinataires, mêmes cachés.

On indiquera une signature, susceptible d'être modifiée en fonction du destinataire. À noter qu'il est absolument inutile, la plupart du temps, d'y inscrire son adresse électronique : elle figure dans le message lui-même. On évitera aussi les signatures au format « drap de lit » plus contre-productives qu'autre chose. Et on tiendra compte du fait que nos correspondants sont susceptibles de lire leur courrier au format texte simple et donc sans les fioritures et les images du format html. Il est également assez inutile de rappeler en signature qu'il faut éviter d'imprimer les courriels.

On ajoutera, au besoin, le nom et les coordonnées de l'organisation. S'il y a une convention d'entreprise pour les signatures, il faudra évidemment la respecter.

3.3 LES DIFFÉRENTES OPTIONS D'ENVOI

Pour être bien envoyé, et surtout bien reçu, un message électronique doit comprendre une adresse valide qui peut être une liste de diffusion. Cette adresse peut avoir, en fonction des destinataires, diverses options. La plupart du temps, lorsque le destinataire est unique ou lorsque tous les destinataires ont à connaître le courriel, les adresses seront envoyées avec l'option par défaut : « POUR : ».

L'option « COPIE À : » ne change pas grand-chose par rapport à la première option puisqu'en fait les destinataires peuvent accomplir les mêmes actions que les destinataires avec l'option « POUR : ».

L'option « COPIE CACHÉE À : » ou « CCI¹ » ou encore « BCC² » envoie les courriels à tous les destinataires de façon à ce que toutes celles et ceux qui le reçoivent en copie cachée ne savent pas quels sont les autres destinataires. Cette option est à utiliser avec précaution : autant elle est indispensable la plupart du temps pour des listes de diffusion et des envois à des personnes qui ne se connaissent pas³. Autant en interne dans une entreprise, elle n'est à utiliser qu'avec une extrême parcimonie et peut s'avérer dangereuse.

3.4 LES SPÉCIFICITÉS DE LECTURE DES COURRIELS

Ne pas oublier que, **de plus en plus, les courriels sont lus sur le petit écran d'un ordiphone et dans des conditions pas toujours idéales** : dans les lieux publics, y compris au guidon d'un vélo (!), les transports en commun, n'importe où chez soi ou chez les autres et n'importe quand. Bref dans des endroits et des moments où l'attention n'est pas consacrée exclusivement à la lecture du courriel et sa compréhension ainsi qu'à sa réponse. La plupart du temps, dans ces cas-là, on se contente de survoler les messages sans vraiment les lire pour avoir une idée générale du contenu, voire, on ne retient que les premières lignes du texte, quand on ne comprend pas de travers. Ce qui ne serait pas problématique si certaines n'y répondaient pas aussitôt.

Ne pas oublier que les personnes susceptibles de lire n'importe où leurs messages dès la réception toutes affaires cessantes, sont aussi souvent susceptibles d'y répondre rapidement (voire avec précipitation) toutes affaires cessantes.

1. **Première règle** : on évitera soi-même de répondre à chaud à un courriel important, ou même à n'importe quel courriel. L'urgence extrême n'existe que lorsque la vie est en danger. Même, dans ces conditions, les professionnels prennent les précautions nécessaires avant de se précipiter. Un courriel devrait répondre aux mêmes règles a minima.
2. **Deuxième règle** : on tiendra compte de ce facteur au moment de la rédaction d'un courriel, notamment en évitant les phrases alambiquées et en rédigeant des paragraphes courts et

1 – CCI pour Copie carbone invisible.

2 – BCC pour Blind Carbon Copy, version anglaise de CCI.

3 – Par exemple une demande de devis à divers prestataires ou, tout bonnement, les vœux de fin ou de nouvelle année.

précis. Autant que faire se peut, le message doit pouvoir être compris sans être mal interprété.

3.5 DES OBJETS PERCUTANTS

Le premier champ de contenu d'un courriel, après l'adresse, est l'objet. **Ce champ n'est pas là pour la décoration il doit toujours être renseigné** justement parce que c'est très exactement le premier élément de votre message qui apparaît à l'écran.

L'objet a deux missions :

1. donner envie de lire le message ;
2. donner une indication du contenu courriel.

Rédiger soigneusement l'objet des courriels a comme grand avantage de vous obliger à vous poser des questions sur le contenu fondamental du courrier électronique et sur le message qu'il véhicule. Il peut même éviter des malentendus dans certains cas.

L'objet doit être court : 60 signes sont généralement donnés comme un maximum. Ce n'est, évidemment, pas une limite impérative mais indicative.

Le type d'objets **à éviter**⁴ :

- vos noms et prénoms ainsi que le nom de l'entreprise ;
- les noms et prénoms du destinataire ;
- les objets vagues du type « votre courrier du », « demande de rendez-vous » ; « devis », « proposition », voire « facture » sans autre mention ;
- un numéro, de dossier, de compte, de référence... sans autre précision ;
- les objets sans lien avec le contenu du message, etc.

Il est difficile d'indiquer précisément comment formuler l'objet : tout dépend du contenu du courriel. En conséquence, cette information demande de la réflexion ce qui permet, soit dit en passant, de limiter les courriels impulsifs. Néanmoins, on pourra trouver de l'inspiration dans, notamment, les objets des courriels émis par les administrations françaises qui sont, de façon inattendue, souvent très pertinents. Les messages commerciaux quant à eux ne sont pas toujours des exemples à suivre, d'ailleurs certains des types d'objets à éviter sont tirés de messages publicitaires.

3.6 UN CONTENU STRUCTURÉ

Comme pour les lettres, on commencera par une civilité, généralement un peu moins formelle que pour une lettre en fonction du degré de familiarité que l'on peut avoir avec le destinataire :

- bonjour suivi du prénom pour des personnes que l'on connaît ;
- civilité suivie ou non du nom et écrite en toutes lettres de toute façon ;

4 – Exemples authentiques !

- civilité précédée de Cher ou Chère ;
- civilité suivie du titre si nécessaire.

Dans tous les cas, la civilité doit être suivie d'une virgule.

Comme pour les lettres on partira du principe : un paragraphe – une idée sans oublier de ponctuer le texte, ni de mettre les majuscules où il faut, ni, bien sûr, de faire attention à l'orthographe et à la grammaire. Utiliser des phrases courtes de préférence.



ans le cadre professionnel, l'utilisation d'un ordiphone ou d'une tablette n'excuse en aucun cas un texte sans ponctuation ou mal ponctué, dénué des majuscules nécessaires, sans paragraphe et bourré de fautes.

Comme pour les lettres on ajoutera une formule de politesse plus ou moins stricte :

- cordialement, bien cordialement ou très cordialement qui sont passe-partout ;
- bonne réception si vous avez joint des documents ;
- bien à vous ;
- sincères salutations, voire salutations respectueuses dans un registre plus formel.

On évitera des phrases du style « j'espère que vous allez bien » ou encore « prenez soin de vous » si on ne connaît pas vraiment les personnes.

3.7 UN TON ADAPTÉ

Le courriel étant, d'une certaine façon et de par sa facilité d'envoi un outil bâtard entre le courrier papier et la conversation réclame une tonalité particulière afin d'éviter les incidents.

On évitera par exemple des propos trop directs lorsque le message est susceptible d'évoquer des problèmes litigieux ou lorsque l'objet du courriel semble agressif ou accusateur. On reste dans le domaine de l'écrit qui diffère des conversations orales et ne permet pas de rectifier immédiatement en cas de malentendus.

On écrira de façon plus ou moins formelle selon l'interlocuteur ou l'interlocutrice.

Les exemples ci-dessous ne sont pas à suivre forcément à la lettre, tout dépend en effet des cas de figure, des personnes concernées et des relations que l'on peut avoir avec elles. Prenez-les plutôt comme une source d'inspiration.

Exemples : ce sont des exemples tirés « de la vie de tous les jours » que l'on est susceptible de rencontrer à un moment ou un autre en entreprise.

1 — Réponse à un courriel que l'on perçoit comme agressif ou accusateur. Le problème étant qu'il faut manifester son incompréhension sans mettre son correspondant en difficulté ce qui risquerait d'attirer une réponse franchement agressive et d'envenimer les relations.

Suggestion de rédaction : « *je ne suis pas tout à faire sûr-e d'avoir compris, s'agit-il bien de...* » et là on reformule le propos. En reformulant et utilisant la forme de question, vous montrez ce que vous avez compris (ou pas d'ailleurs) sans mettre en difficulté votre interlocuteur ou votre interlocutrice.

2 — Envoi d'une note de service.

Suggestion de rédaction : « *vous trouverez ci-joint une note de service sur* » suivi du rappel du sujet de la note (rappel car cela doit figurer en objet), d'un petit résumé des points importants qu'il vous paraît nécessaire de souligner et des dates à respecter le cas échéant. De cette façon vous avez la garantie que les destinataires auront la connaissance minimum et essentielle du contenu de la note, en outre, ils pourront plus efficacement transformer votre courriel en événement sur leur agenda s'il doit y avoir des dates à respecter.

3 — On vous signale une erreur dans un document, une information, que vous avez transmise. Dans ce cas-là, il est dangereux de répondre immédiatement et sur le même ton si le courriel vous paraît agressif. Ne surtout pas répondre directement en affirmant que ce n'est pas vous.

Suggestion de rédaction : si vous êtes sûr de vous « *je vais vérifier de mon côté, il est effectivement possible que je me sois trompé-e bien que cela m'étonne. Je vous tiens au courant* ». Ici vous signalez que vous êtes à peu près sûr-e de vous, et, en sous-texte, que vous pensez que l'erreur est plutôt du côté de votre interlocuteur ou de votre interlocutrice. En indiquant que vous allez vérifier, vous faites preuve de bonne volonté. Idéalement vous devriez faire suivre cette réponse d'un autre courriel indiquant que vous ne vous êtes pas trompé et suggérant d'où pourrait venir le problème.

Si vous êtes moins sûr « *oui bien sûr, je vérifie cela dès que possible (ou tout de suite). Je vous tiens au courant.* » Et, bien évidemment, vous faites suivre ce message d'un message suivant rectifiant l'erreur « *effectivement je m'étais trompé-e, je vous prie de bien vouloir m'en excuser. Vous trouverez ci-joint une version corrigée.* » Vous pouvez éventuellement même ajouter des remerciements pour le signalement de l'erreur. Tout dépend de vos relations avec la personne et du problème.

Si l'erreur est de votre fait, indubitablement : « *je suis vraiment désolé-e, je rectifie immédiatement* » et vous ajoutez que vous vous excusez.

4 — Rappel : facture impayée, demande de document non encore reçu, etc.

Suggestion de rédaction : « *sauf erreur de ma part, nous n'avons pas reçu le document demandé. Pourriez-vous vérifier de votre côté ? En vous en remerciant à l'avance.* ». De cette façon, vous ne semblez pas donner d'ordre et vous limitez les risques que votre interlocuteur ou votre interlocutrice se sente mise en difficulté.

5 — Un courriel pour signaler un courrier à télécharger, cela arrive de plus en plus souvent car le courriel n'est pas toujours aussi sécurisé qu'il devrait l'être.

Suggestion de rédaction : « *vous trouverez sur notre site (adresse à indiquer) une réponse (lettre, etc.) à télécharger dans votre espace client* ». Indiquer qu'il s'agit d'un fichier à télécharger est vraiment important, ça évite d'avoir à se demander où chercher le message.

3.8 LE CAS DES PIÈCES JOINTES

Lorsqu'on joint des documents à un courriel on doit **toujours** l'indiquer. Au mieux on précisera le type de documents, voire, les noms des fichiers. On indique au moins le nombre de pièces jointes.

Pourquoi faut-il l'indiquer ? Pour que le destinataire sache qu'il est normal que le message ait des documents joints et qu'il vérifie qu'il y a bien le nombre de fichiers indiqués. En effet, vous pouvez avoir oublié de les ajouter, mais il peut aussi arriver que le serveur de courriel, pour une raison ou une autre, ne transmette pas l'ensemble des pièces jointes⁵. En préciser le nombre permet de vérifier de part et d'autre que tout a été bien reçu. Et c'est d'autant plus utile que l'on passe le plus souvent, maintenant, par le téléphone ou le webmail pour accéder à sa messagerie.

3.9 CONTRE LA MESSAGITE IMPULSIVE

Répondre illico presto à un message que l'on vient de recevoir, en envoyer un sans même prendre le temps de réfléchir est dangereux. On peut être amené, voire on est souvent amené à, commettre des bourdes qui peuvent se retourner contre soi. En prime, si on peut dire, on risque de ne plus être lu.

Quand on est sujet à la messagite impulsive, un mot pour s'en guérir : **temporisation** ! Les vraies urgences, ce sont les médecins, les pompiers et les plombiers qui ont à les gérer et ça ne se passe pas par courriel. Cela signifie que, quand on reçoit un message, il n'y a aucune nécessité à y répondre dans la minute. Cela signifie aussi que l'on peut prendre le temps de réfléchir aux réponses et aux courriels que l'on envoie.

Des solutions :

1. ne pas travailler avec le logiciel de messagerie, ou le webmail, ouvert ;
2. n'accéder à sa messagerie qu'à un moment précis, toujours le même, de la journée, au besoin en informer son entourage ;
3. avoir un (ou des) « jour » pour traiter ses messages comme autrefois les femmes du monde avaient un jour pour faire salon ;

⁵ – Non, ce n'est pas un exemple hypothétique.

4. décider que seul l'ordinateur servira d'accès à la messagerie et laisser son téléphone de côté pour ces opérations ce qui limitera de facto le taux de réponses impulsives.



outes ces remarques ci-dessus sont valables pour les réseaux sociaux (professionnels ou pas d'ailleurs) ou les différentes formes de chat et autres formes de messageries.

4 LES PRÉSENTATIONS

On n'écrit pas pour une présentation comme on écrit un autre document. On n'utilise pas non plus un logiciel de présentation comme substitut à un logiciel de PAO, il n'est pas fait pour ça. L'utiliser comme un outil de PAO revient souvent à se limiter et à négliger les fonctionnalités qui font les caractéristiques de l'outil comme les animations et les transitions.

D'un point de vue technique déjà, **une présentation**, Powerpoint, Impress ou autre, **n'est pas un texte continu**, mais une succession d'objets étanches.

Ensuite, un diaporama ayant avant tout pour objectif d'**aider à la mise en scène d'une intervention publique**, il ne doit pas être verbeux sous peine d'être inefficace. Idéalement, il ne devrait ne contenir que le plan de l'intervention plus des listes à puces, ne pas en abuser, et des courts paragraphes si nécessaire. En aucun cas une présentation ne saurait être le texte de l'intervention, en aucun cas.

Une présentation accepte plus facilement qu'un autre texte un langage télégraphique à condition que ça ne soit pas caricatural et que cela reste bien écrit.

Alors que les mots de liaison ajoutent à la compréhension du texte en fluidifiant la lecture, ils sont, en revanche, plutôt inutiles dans un diaporama puisque c'est la personne qui le présente qui amène les idées.

On limitera l'emploi des adverbes, voire des verbes conjugués pour ne garder que des phrases nettes et courtes.

Chaque diapositive doit avoir un titre, unique, inscrit dans l'espace réservé TITRE pas uniquement en vertu du principe « une diapositive une idée » mais aussi parce que cela facilite la navigation quand on le présente et que cela permet à l'auditoire de mieux suivre. Cela a en outre l'avantage de faire montre d'un bon esprit de synthèse.

Un diaporama se doit d'être court et n'avoir qu'un nombre réduit de diapositives : une vingtaine sur une intervention d'une heure et c'est déjà beaucoup (trop). Calculez : cela ne fait que trois minutes par diapositive. C'est bien peu pour expliquer un diagramme ou si vous avez des animations par exemple.

Enfin, d'un point de vue technique, inclure un sommaire et des liens de navigation peut être très utile. Surtout si la durée de la présentation est longue. C'est, notamment, particulièrement utile dans une formation où l'on peut être amené à faire des allers et retours d'un point à un autre.

5 LES DOCUMENTS LONGS

On considère qu'un document long est un texte qui fait plusieurs pages. Ces types de documents, comme le présent guide, ont des contraintes particulières. Certaines sont générales, d'autres peuvent être spécifiques au type de texte même. Il s'avère donc difficile de donner des indications précises. Néanmoins, un rappel des généralités est utile.

Des documents structurés : dès qu'un document dépasse deux ou trois pages, il doit avoir une structure à la fois intellectuelle et visible. On utilisera pour cela les ressources des logiciels de traitement de texte : la fonctionnalité STYLES DE PARAGRAPHE, un titre de chapitre doit avoir un style de type Titre ou *Heading* en anglais, ce n'est pas qu'une mise en forme, et la fonctionnalité NAVIGATEUR⁶ ou MODE PLAN⁷ pour, éventuellement, réorganiser le document final si, au bout du compte, les diverses parties n'apparaissent pas ou plus dans un ordre logique.

Dans certains cas, le plan est plus moins imposé. Un rapport d'enquête publique par exemple doit comporter impérativement quatre parties, elles-mêmes subdivisées en fonction de leur contenu : objet de l'enquête, déroulement de l'enquête, remarques et analyse du projet. Un cahier des charges doit comporter des parties consacrées à la présentation du projet, l'expression des besoins, les contraintes et le déroulement du projet. Il peut même y avoir des éléments imposés : rappels législatifs et réglementaires, nom des structures, des professeur·e-s, références spécifiques, etc.

Les différentes parties n'ont pas forcément à être de longueurs équivalentes. Cela n'aurait aucun sens par exemple pour un cahier des charges ou un rapport de recherche, mais cela pourrait l'être dans le cadre de certaines thèses. Il convient donc de ne pas chercher artificiellement à égaliser la taille des chapitres.

Des tables des matières : les sommaires donnent une bonne idée du contenu et permettent aux lecteurs et aux lectrices d'arriver directement à ce qui les concerne le plus. Ce n'est possible que lorsque le document a été rédigé et mis en forme de façon structurée et en utilisant des styles. L'emplacement de la table des matières, au début ou à la fin, dépend du document lui-même et des règles ou habitudes en vigueur. Il en va d'ailleurs de même pour les éventuels remerciements.

Une langue adaptée : en fonction du type de document et du public éventuel, il faut pouvoir adapter le style rédactionnel de façon à ce qu'il soit mieux perçu et compris du lectorat potentiel.

En fonction du type de document, on doit prévoir une bibliographie et, d'une manière générale, indiquer les sources et références. Il est également préférable d'ajouter une légende aux illustrations et graphiques insérés, voire aux tableaux. Des résumé, introduction, et conclusion peuvent aussi être utiles ou même requis.

6 – Dans LibreOffice notamment.

7 – Pour MS Word.

Dater systématiquement le document : c'est important même dans des domaines où les informations ne sont pas susceptibles de bouger beaucoup et même pour les rapports annuels qui sont censés n'être rédigés qu'une « fois pour toutes ». Si le document doit connaître des révisions plus ou moins importantes, ajouter une page qui les suit, dates et indications des modifications, est utile notamment dans des domaines où l'information peut être assez rapidement obsolète.

Une mise en page lisible : la mise en forme contribue très fortement à la lisibilité des documents longs. Elle peut être imposée, notamment dans le cadre des thèses.

Dans tous les cas, ne pas oublier le rapport texte/espace vide car, comme le souligne Jean-Denis Rondinet, ancien typographe et correcteur :

« le blanc est, en typographie, plus important que le noir ? On dit que chaque encre ne couvre qu'environ cinq pour cent de la page imprimée ? Quoi qu'il en soit, les typos usent de mille et un mots pour nommer les blancs, que ce soit au niveau de la page (chacune des marges porte un nom), du texte (renforcement d'alinéa, interligne, lézarde...), et même dans le dessin des caractères (talus, approche, contre-poinçon...). Et c'est la saine gestion de ces blancs qui assurera l'équilibre du "gris typographique". »⁸

Bien évidemment, cette mise en page doit rester cohérente tout au long du document.

8 – Rondinet, « Les Mots des blancs ». http://www.alain.les-hurtig.org/PDF/mots_des_blancs.PDF

6 LES CURRICULUM VITAE

6.1 CONTENU DU CV

Un curriculum vitae est un document très strict. Il doit contenir :

- votre identité et vos coordonnées de contact ;
- un titre qui doit être soit celui du poste auquel vous postulez quand vous répondez à une offre d'emploi, soit à un type de métier qui pourrait intéresser l'entreprise ;
- une accroche qui doit mettre en valeur vos points forts ou comment vous répondez aux conditions de l'offre d'emploi ;
- votre expérience professionnelle : dans l'ordre antéchronologique, du plus récent au plus ancien ;
- votre formation professionnelle : dans l'ordre antéchronologique également ;
- dans certains cas, vos savoir-être, ce que l'on appelle en anglais les *soft skills* ;
- dans certains cas, vos références ;
- diverses informations complémentaires au besoin et, si nécessaire, une bibliographie, les langues pratiquées avec le niveau, ou encore le permis de conduire ;
- vos loisirs, **si et seulement si**, ils sont susceptibles d'apporter un éclairage supplémentaire, en d'autres termes, des loisirs indiqués sous cette forme : « football, musique, etc. », c'est non, par contre « gestion du club de football local » ou « violoncelliste, membre du quatuor amateur Amati », oui ;
- sans oublier les informations « techniques » : pagination (sous cette forme 1/x) et date.

S'il doit y avoir une photo, elle doit impérativement être de bonne qualité. Ne pas hésiter à faire appel à un ou une photographe professionnelle pour ce faire.

6.2 MISE EN FORME DU CV

On trouve énormément de conseils sur la mise en forme des curriculum vitae, parfois contradictoires. Quelques règles :

- aérer si vous voulez qu'on ait envie de le lire ;
- pas plus de deux polices de caractères différentes (une suffit largement) ;
- n'utilisez les enrichissements typographiques qu'à bon escient et de façon cohérente, et c'est gras ou italique, pas les deux et jamais de souligné (sauf, éventuellement, pour les liens) ;

- ne multipliez pas les tailles de caractère ;
- si vous mettez de la couleur, faites-le avec parcimonie pour éclairer votre CV et limitez-en le nombre ;
- faites-le en texte : pas de tableau, pas de zone de texte, limitez les cadres de texte, n'utilisez pas non plus Canva votre fichier risque de ne pas être lu correctement (voire, pas du tout dans le cadre de Canva) par les logiciels de recrutement ;
- votre CV, sauf exception (si vous être graphiste par exemple) doit bien montrer visuellement ce que c'est et ne pas être susceptible d'être confondu avec un document publicitaire ;
- visez une page maxi, et ne la dépassez absolument pas si vous étudiez toujours ou si votre expérience professionnelle est très limitée.

6.3 RÉDACTION DU CV

Pour commencer, on n'a pas un seul curriculum vitae mais un document que l'on doit faire évoluer. Les points qui évolueront le plus sont le poste cherché et l'accroche. Ces deux dernières informations doivent être en phase avec le poste et l'entreprise où vous postulez. Le poste cherché doit bien se détacher visuellement. Si vous cherchez un stage : précisez de quoi et dans quel contexte.

Pas de fantaisie dans les intertitres, gardez notamment le couple « Expérience professionnelle » et « Formation ». Les personnes sans réelle expérience professionnelle (études, premier emploi autre qu'un « job » d'été ou « étudiant » ou des stages) opteront plutôt pour un couple, dans cet ordre : « Formation » et « Expérience ».

Utilisez des mots-clés : reprenez les termes de l'annonce de recrutement, pour une candidature spontanée, faites un tour sur le site, le compte LinkedIn ou autre de l'entreprise, mais aussi regardez comment sont écrites les fiches métiers de votre secteur.

Soyez court, pas de phrases élaborées mais plutôt des intitulés « responsable du secteur, création de, encadrement de personnes, dans une structure de... ». Et soyez précis, mettez des chiffres quand c'est possible.

Si vous indiquez des niveaux de langues, utilisez par exemple la nomenclature Europass, vous pouvez la [télécharger sous forme d'un fichier PDF](#). Vous pouvez aussi indiquer, le cas échéant le score TOEIC pour la langue anglaise ou autre type de certification pour d'autres langues. Ceci, à condition de dater l'information et que la certification ne soit pas trop ancienne, auquel cas elle n'a guère de valeur.

Triez au besoin : quand on étudie encore, ou qu'on n'a qu'une expérience professionnelle réduite, on peut mettre tous ses diplômes, mais, le bac quand on est disons, cadre avec plus d'une dizaine d'années d'expérience, n'est pas forcément très opportun.

6.4 LE MESSAGE D'ACCOMPAGNEMENT

Le message d'accompagnement d'un curriculum vitae remplace la lettre de motivation. Il doit être soigneusement rédigé. Il n'est pas forcément toujours lu ni avec beaucoup d'attention, mais il reste important, faire l'impasse dessus serait une erreur. Pour commencer, l'objet doit correspondre à l'intitulé du poste auquel vous postulez (reprenez les termes de l'annonce, ou celui du titre de votre CV pour une candidature spontanée).

Pour le reste, indiquez ce que votre candidature apporte à l'entreprise en renvoyant vers votre CV. Et faites le court.

7 LES MOTS DES MOTS

On peut parler la même langue sans pour autant être compris par son interlocuteur ou son interlocutrice. Au théâtre et dans les opérettes, cela donne des quiproquos amusants, hors des scènes cela peut devenir gênant. D'une part, ces quiproquos peuvent avoir des effets indésirables, d'autre part, cela peut générer des conflits. Certaines personnes peuvent se sentir agressées ou devenir agressives lorsqu'elles ne comprennent pas ou mal un propos ou un texte émis dans leur propre langue. Il importe donc de connaître les « mots des mots » et les concepts qui servent à les définir.

7.1 LES MOTS DES MOTS

Acception : différents sens ou nuances d'un mot. En fonction, notamment, du contexte, de son emplacement, de sa prononciation, de l'origine du locuteur ou de la locutrice, voire de sa graphie, un mot peut avoir des significations différentes.

Exemples : *transparent* qui caractérise un matériau à travers lequel on voit et donc qu'on ne voit pas vraiment peut être utilisé avec des sens carrément opposés. En politique, quand c'est transparent c'est que l'on peut tout voir et savoir sur le sujet, ce qui est derrière la vitre donc. En informatique, au contraire, c'est transparent quand on obtient directement l'effet voulu sans savoir comment cela se passe : on ne voit pas la vitre.

Grand : devant homme, un grand homme, indique qu'il s'agit d'une personne à la personnalité éminente, derrière, un homme grand, simplement qu'il a une taille élevée. On peut être un grand homme, quoique petit de taille.

Savoir : en français de France ce verbe n'a qu'une seule signification, en français de Belgique il signifie aussi pouvoir.

Sens : ce mot lui-même a différentes acceptions. Et des homonymes⁹ écrits strictement avec les mêmes lettres mais se prononçant différemment. Quand on utilise le mot *sens*, on peut donc aussi bien parler de direction, de signification ou de dispositif de perception (les cinq sens). À l'écrit, on peut avoir affaire aux homonymes du mot sens : les deux premières personnes du singulier du verbe singulier ainsi que la première personne de l'impératif et la monnaie japonaise, le sen, au pluriel qui se prononcent sans la lettre s finale. Et, enfin avec une majuscule, le mot devient la ville de Sens.

9 – On y ajoutera les homonymes : sans, sang, cent et cens.



es différentes acceptions d'un mot sont susceptibles d'entraîner des problèmes de compréhension entre les personnes notamment quand elles sont dans des milieux, professionnels, culturels ou intellectuels différents. L'exemple du mot « savoir » n'est d'ailleurs pas donné par hasard.

Antonymes : mots qui ont des sens contraires.

Exemples : *pour et contre, guerre et paix.*

Connaitre le ou les antonymes d'un mot peut aider à sa compréhension.

Connotation : affects, voire, sens que l'on donne aux mots indépendamment de leur définition. C'est, en gros, tout ce qu'il y a autour d'un mot : des images, des significations, des émotions, des souvenirs, etc. Les connotations peuvent être péjoratives ou non et sont souvent, mais pas toujours, personnelles. Elles varient en fonction du moment.

Exemple : le mot table, et les expressions associées « passer à table » ou se mettre à table » sont susceptibles d'évoquer en fonction du moment et de la personne :

- un nombre de couverts en restauration ;
- une table de multiplication, addition, etc., ou une classe, pour un enseignant ou une enseignante ;
- une opération chirurgicale pour une personne qui travaille en bloc opératoire ;
- des histoires judiciaires si on écrit des romans policiers, qu'on est plutôt dans la branche de la cambriole ou que l'on fait partie des forces de l'ordre, etc.

Le vocable peut ainsi évoquer immédiatement de bons ou de mauvais moments, de la sphère privée ou professionnelle.



es connotations sont l'une des sources principales des problèmes de compréhension, problème qu'il n'est pas possible de contrôler complètement. Le choix des mots et la connaissance de ce facteur sont les outils qui nous servent dans notre communication écrite et orale. Si on sait qu'un mot, une expression, sont susceptibles d'avoir été mal interprétés, il devient plus facile de voir la distorsion et de trouver comment expliquer et reformuler l'expression malheureuse sans vexer ou fâcher son interlocuteur ou son interlocutrice.

Homonymes : mots qui ont des graphies ou des prononciations similaires mais avec des significations différentes. L'homophone est un homonyme vocal, l'homographe un homonyme écrit.

Exemples : ver, vers, vair, vert et verre ou encore cette devinette « je suis ce que je suis, mais je ne suis pas ce que je suis car si j'étais ce que je suis, je ne serais pas ce que je suis. Qui suis-je ? » ou encore *sens*.

Décryptage : un *ver* est le nom d'un petit animal rampant dont le pluriel est *vers* qui est aussi le nom de la ligne d'un poème ou encore une préposition indiquant une direction.

Le *vair* est une fourrure tandis que *vert* est une couleur et le *verre* est à la fois une matière faite à partir du sable et un récipient.

Dans la devinette :

je ne suis pas → 1^{re} personne du verbe être au présent

ce que je suis → 1^{re} personne du verbe suivre au présent

si j'étais *ce que je suis* → 1^{re} personne du verbe suivre au présent

je ne serais pas ce que je suis → 1^{re} personne du verbe être au présent. Et la réponse : le berger qui suit ses moutons.

Paronymes : mots phonétiquement proches mais avec des significations différentes.

Exemples : homophone et homophobe.

La différence entre un paronyme et un homonyme est assez subtile mais pas essentielle au quotidien.

Synonymes : mots qui ont le même sens ou des significations voisines, ils ne sont pas pour autant forcément interchangeables.

Exemple : le mot formation et ses synonymes : instruction, création, apprentissage.

Des synonymes d'un même mot peuvent appartenir à des **registres de langue** différents.

Exemple : ivre, soûl¹⁰, bourré ou plein sont des synonymes, mais, tandis que les deux premiers adjectifs appartiennent au langage plutôt courant, voire soutenu avec le premier, le troisième et le quatrième font nettement partie du registre populaire lorsqu'ils sont utilisés dans cette acception.

Des synonymes d'un même mot peuvent avoir aussi des connotations opposées.

Par exemple les synonymes du verbe « exploiter » donnés, dans l'ordre de proximité par Ortolang¹¹, l'outil lexical du CNRTL¹² : voler, estamper, escroquer, écorcher, tromper, étriller, étrangler, utiliser, tirer parti, rouler, profiter, matraquer, gruger, empiler, égorger, tirer profit, rançonner, faire valoir, extorquer, spolier, se servir, pressurer, mettre en valeur, faire suer, cultiver, commercialiser, bénéficier, abuser, suer.

10 – Un mot riche en graphies : saoul, soul et en sens d'ailleurs.

11 – <http://www.cnrtl.fr/synonymie/exploiter>.

12 – Centre National de Recherches Textuelles et Linguistiques, un laboratoire du CNRS.

On a vingt-neuf mots. Dans la liste, dix-huit sont négatifs : voler, estamper, escroquer, écorcher, tromper, étriller, étrangler, rouler, matraquer, gruger, égorger, rançonner, extorquer, spolier, pressurer, faire suer, abuser, suer.

Huit sont positifs : tirer parti, empiler, tirer profit, faire valoir, mettre en valeur, cultiver, commercialiser, bénéficier.

Quatre sont susceptibles d'être positifs ou négatifs en fonction du contexte : utiliser, profiter, se servir.



a plupart des synonymes ont d'autres significations en fonction du contexte.

7.2 LES CONCEPTS CLÉS

Le **niveau (ou registre) de langue** qualifie le choix des mots, des expressions et du style rédactionnel en fonction de l'auditoire. Il peut ainsi être soutenu, courant, familier, argotique ou ordurier. Dans un document professionnel on s'en tiendra le plus souvent au langage soutenu ou courant. Dans certains cas, on pourra recourir à un registre plus familier, mais de façon limitée et soigneusement réfléchie.

Exemples

Registre soutenu : *être en état d'imprégnation alcoolique.*

Registre courant : *être ivre.*

Registre familier : *être pompette.*

Registre argotique : *être blindé.*

La langue évolue : les mots ou les expressions peuvent changer de registre au cours du temps. Les bouquins sont ainsi passés d'un registre plutôt courant au registre plutôt familier. L'orthographe aussi change, n'en déplaise à l'Académie française.

En fonction du contexte et du lectorat, on adoptera un vocabulaire plus ou moins imagé, on fera un usage plus ou moins abondant des qualificatifs et on écrira des phrases plus ou moins complexes. Mais, **si on veut être compris, on évitera le jargon pour le jargon**. Quand un texte est bien écrit, on doit comprendre le sens général rien qu'à sa structure, même si on n'a pas le vocabulaire adéquat.

Exemple : cette phrase issue de Wikipedia sur le bitume « *On constate que les maltènes se comportent comme un fluide parfaitement visqueux (fluide newtonien). La présence des asphaltènes confère aux bitumes des propriétés caractéristiques de l'état colloïdal.* »

Même si on ne sait pas ce que sont les maltènes et les asphaltènes ni vraiment ce qu'est un fluide newtonien ou un état colloïdal, on comprend toutefois le sens global, il ne reste plus qu'à chercher les mots qui nous manquent dans un dictionnaire.

La **typographie** est l'art de la composition des textes : choix des polices de caractères, mise en page, ponctuation, rapports majuscules/minuscules. La typographie sert au sens d'un texte : **l'oubli ou la mauvaise place d'une ponctuation peut faire dire le contraire de ce qu'on a voulu**. Eugène Boutmy dans L'ARGOT DES TYPOGRAPHERS en rapporte quelques-unes, notamment celle-ci, tiré d'un roman¹³ : « Beverley fit un soubresaut, se dressa, les cheveux hérissés *sur son séant*, et promena son regard vitreux autour de lui... » où l'absence de virgule après hérissés déplace les cheveux de ce malheureux (ou cette malheureuse) Beverley. Si cet exemple est anecdotique, il n'en va pas de même dans le domaine juridique et contractuel par exemple.



a ponctuation est primordiale et ne saurait être traitée par-dessus la jambe. Un texte pas, ou mal, ponctué ne donne pas une impression de professionnalisme outre le fait qu'il est, souvent, plus difficile à lire.

On parle d'orthotypographie, comme on parle d'orthographe, quand on évoque la qualité formelle d'un texte.

L'**orthographe** est la science de la bonne écriture des mots et de leurs formes. Comme on a pu le voir notamment avec les **homonymes**, de la graphie correcte, qui peut se jouer à un accent, peut dépendre le sens d'un mot et donc la compréhension de la phrase écrite dans certains cas.

Exemple : *dés*, *dès* et *des*. Le premier est un cube à jouer (ou une protection de doigt), le deuxième une préposition synonyme de lorsque et le troisième l'article indéfini au pluriel.

L'orthographe et la grammaire sont indéfectiblement liées puisque la seconde détermine comment écrire les mots en fonction de leur place dans la phrase, de leurs relations avec les autres, de leur genre et de leur nombre.

13 – Qui n'est pas passé à la postérité pas plus que son auteur, il s'agit des « *Nuits du boulevard*, page 263, roman imprimé chez M. A. Quantin » (sic).

8 QU'EST-CE QUE COMMUNIQUER

Parce qu'il faut savoir de quoi on parle et qu'écrire c'est faire acte de communication.

8.1 QU'EST-CE QUE COMMUNIQUER ?

Étymologiquement : communiquer signifie partager des richesses. Il y a donc à la fois un échange et une interaction. Le mot lui-même connaît, depuis le vingtième siècle une évolution avec deux autres sens, voisins, en perdant l'aspect d'interaction interpersonnelle. En effet, communication est aussi devenue synonyme de publicité où le message est unilatéral descendant (des publicitaires vers le public) et de moyens techniques de diffusion de messages et d'information où la dimension interpersonnelle disparaît au profit de la question du transport du message.

Communiquer c'est donc échanger et faire partager.

Quand on parle de communication au sens d'échanges interpersonnels (voire, inter-espèces) on se préoccupe du message échangé, de la qualité de sa perception, mais aussi de sa compréhension. Cela recouvre plusieurs notions, notamment la communication verbale. Celle-ci étant définie par le fait qu'elle utilise des mots, elle peut comprendre la communication orale. La communication écrite est une communication verbale, la langue des signes aussi.

Comme on l'a vu [plus haut](#), ce n'est pas aussi facile qu'on pourrait le penser dans le cadre de la communication verbale eu égard à toutes les charges que l'on peut mettre sur un mot à un moment donné. Ça ne l'est pas non plus, d'ailleurs, dans le cadre non-verbal.

Un des problèmes clés de la communication, notamment verbale, consiste dans le fait qu'une mauvaise compréhension n'est pas toujours évidente à percevoir : tout repose sur le langage, moyen de communication le plus fort et le plus « objectif ». Une autre difficulté majeure est que les problèmes de communication, par la frustration qu'ils engendrent peuvent également générer de l'agressivité, compliqués, dans le cadre de la communication verbale, orale ou écrite, par le fait que la personne mise ainsi en difficulté peut ne pas comprendre pourquoi et peut être amenée à penser qu'on la prend pour une imbécile, sentiment désagréable qui augmente l'agressivité potentielle. Il importe donc d'en tenir compte dans toute communication. Cela peut permettre de désamorcer des conflits qui émergent.



La clé d'une bonne et sereine communication : comprendre qu'il peut y avoir des distorsions de compréhension et reformuler le propos, à l'écrit comme à l'oral, en tenant compte de ce facteur pour éviter de mettre son interlocuteur ou son interlocutrice en difficulté.

8.2 DES SPÉCIFICITÉS DE LA COMMUNICATION ÉCRITE

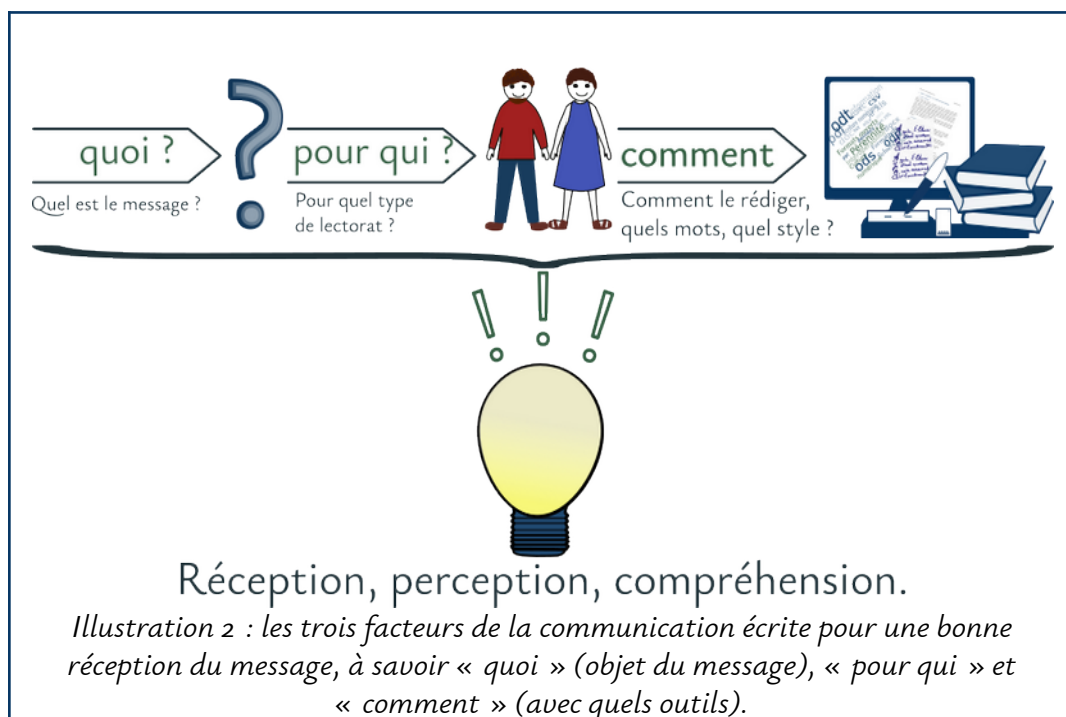
Dans un entretien à l'Express entreprise, Jean-Pierre Testa, responsable des formations interentreprises en management des équipes, coach et consultant en management à la CEGOS synthétise très exactement les composantes de la communication : elle « se compose de trois dimensions : le verbal (les mots), le paraverbal (voix, débit de parole, rythme de la respiration) et le non-verbal (gestuelle, postures, expressions du visage). Dans la communication en face à face, 55 % du message perçu par l'autre passe par le non-verbal, 35 % par le paraverbal et seulement 10 % par les mots. »¹⁴

Quelle que soit l'exactitude de ces chiffres, il est évident qu'à l'écrit on perd une partie des informations que l'on peut avoir à l'oral, pour peu, évidemment que l'on ait une audition ou une vision correcte et qu'on tienne compte des aspects culturels, physiques et matériels. Accessoirement, il est prouvé, par contre, que les personnes qui font très/trop attention au langage corporel, par contrecoup, n'écoutent pas aussi attentivement leurs interlocuteurs et interlocutrices.

En revanche, ce que l'on a avec l'écrit, et dont on ne dispose pas à l'oral, c'est du temps qui permet de prendre du recul et d'analyser ce que l'on lit (ou entend dans le cadre de personnes qui utilisent des dispositifs de synthèse vocale) grâce, notamment, à la possibilité de relecture.

8.3 LES TROIS CLÉS DE LA COMMUNICATION EN IMAGE

Parce qu'un schéma vaut, souvent, mais pas toujours, mieux qu'un long discours. Les trois facteurs essentiels de la communication écrite.



14 – « Abus de mails : “Le problème c’est la mauvaise utilisation de la messagerie” », entretien avec Jean-Pierre Testa, responsable des formations interentreprises en management des équipes, coach et consultant en management à la CEGOS – Florence Brunel, L’Express L’Entreprise, 4/12/2007.

9 PISTES MÉTHODOLOGIQUES

9.1 À QUI ÉCRIT-ON ?

C'est la première question à laquelle on doit répondre. En fonction du destinataire de l'écrit, on n'écrira pas de la même façon et pas uniquement en termes de niveau de langage ou de choix des mots. La taille du texte, la longueur de la phrase doivent être adaptées au lectorat. Il y a même des « styles » typiques de certaines formes d'écrits, notamment dans la sphère institutionnelle ou académique.

Isaac Asimov, auteur de science-fiction, de nouvelles policières et de livres de vulgarisation, par ailleurs également docteur en chimie, s'est un peu penché sur la question dans les notes autobiographiques qui suivent ses nouvelles dans certains de ses recueils. Dans *La Mère des mondes*¹⁵, il commente ainsi une nouvelle, pour bonne part, construite sur un échange de courrier administratif : « Les lettres qui constituent une partie importante de cette nouvelle [...] sont [...] inspirées de celles qui entraînent à la N.A.E.S. et en sortaient quotidiennement. Le style raide de ces lettres n'est pas une invention à moi. Je ne serais pas arrivé à l'inventer même si je l'avais voulu. »

Dans le même volume, un peu plus loin, en évoquant la thèse de doctorat qu'il doit rédiger il racontera : « Mes travaux de recherche touchaient à leur fin, et je commençais à envisager de rédiger ma thèse. C'était une entreprise que je redoutais, car le style obligatoirement employé dans ce cas est affecté à l'extrême et, comme cela faisait neuf ans déjà que je m'efforçais de bien écrire, j'avais tout simplement peur de ne pas savoir écrire assez mal pour être reçu. »¹⁶

Dans les deux cas, et la publication de ces deux nouvelles dans le même volume est intéressante, on avait des styles rédactionnels radicalement différents.

Dans le cadre d'un courriel professionnel : le ton sera plus familier avec un collègue par exemple, mais il doit le plus généralement rester plus protocolaire avec un client ou un prestataire.

Même si, dans un cadre privé, on a des relations amicales avec la personne à laquelle on écrit, dans le cadre professionnel « ce n'est pas un pote ». À partir du moment où l'écrit se fait dans le cadre professionnel et qu'il est susceptible de produire des effets (juridiques notamment), le ton du message doit être écrit dans un registre formel.



retenir : avoir toujours présent en tête les lectrices ou les lecteurs quand on rédige un texte quel qu'il soit.

15 – Éd. Denoël pour la version française.

16 – Il a été bien reçu en 1942.

9.2 QUEL EST LE MESSAGE À DÉLIVRER ?

Ce deuxième point est essentiel pour les textes courts, lettres, notes, courriels évidemment, mais aussi pour les textes longs. En fonction de la façon de rédiger, par exemple, un rapport d'activités pourra être perçu comme bon ou mauvais pour un même bilan financier et comptable, sauf dans les extrêmes, si la situation est franchement mauvaise ou vraiment excellente.

Résoudre la question du message à délivrer avant de commencer la rédaction d'un texte court donc, bien évidemment, d'un courriel, est même essentiel. C'est cela qui nous permet d'écrire des textes plus efficaces.

Et si on ne sait pas trop quel est le message à délivrer ? Est-il nécessaire d'écrire ?

9.3 CENT FOIS SUR LE MÉTIER

Plus un texte est long, plus son sujet est délicat, plus il est préférable de prendre son temps au moment de la rédaction.

Jeter les idées sur un document, relever des citations, écrire les phrases qui nous viennent à l'esprit sur le sujet, est une bonne façon de procéder. Plus c'est difficile à écrire, plus cette méthode sera efficace qui permettra ensuite de faire le tri et d'organiser tout ce fatras.

En effet, souvent, quand on écrit, on va rarement d'un point A à un point Z en passant méthodiquement par toutes les lettres de l'alphabet dans l'ordre. En conséquence, cette façon de procéder permet d'éviter ou de limiter les blocages car cela permet au contraire d'ouvrir des portes, quitte à les refermer par la suite.

9.4 ANALYSER LE DOCUMENT FINAL

Sans être impératif, passer le document sous le crible d'une grille de lecture peut s'avérer à la fois utile et essentiel.

Utile quand on n'est pas trop sûr de ce que l'on a écrit et de comment cela va être perçu. Cela nous oblige à avoir une sorte de regard extérieur.

Essentiel car, en nous obligeant à revoir le document, on peut être amené à le réécrire et éviter ainsi des bourdes ou des malentendus plus ou moins importants et lourds de conséquences. En outre, cela nous apporte le temps supplémentaire que l'on se refuse parfois dans la rédaction à force de toujours vouloir aller vite.

Un exemple de grille de lecture figure en [annexe](#) de ce document. Un non à la question « le texte est adapté au destinataire et n'est pas susceptible d'être perçu comme agressif » doit entraîner la réécriture du texte sans autre forme de procès.

10 QUELQUES ASTUCES POUR ÉCRIRE SANS FAUTE

10.1 QUELQUES FAUTES D'ORTHOGRAPHE COURANTES

Pour vous aider, ce bouquet de fautes d'orthographe courantes et leur correction avec, le cas échéant, des astuces mnémotechniques.

Les mots féminins se finissant en « té » s'écrivent sans e final : liberté, égalité fraternité, qualité, bonté, beauté, sérénité, etc. Sauf (il faut toujours des exceptions) : la dictée, la montée, la pâtée, la portée, la jetée et la butée.

On doit mettre un « ç » devant un o, a ou u quand il se prononce « s » : reçu, perçu, aperçu, etc.

On fait attention aux anglicismes : en français hasard prend le s de serpent, en anglais, le z de zèbre ; en français trafic ne prend qu'un f et le tort tue.

Un soutien n'a pas besoin de t final. En revanche, celui-ci est requis lorsqu'il s'agit de la troisième personne de l'indicatif du verbe soutenir.

Quand on peut écrire « ou bien » à la place de « ou », pas d'accent sur le « u ». Quand on peut remplacer « a » par « avait », c'est qu'on a affaire au verbe et donc pas d'accent sur le a.

Ça ne prend jamais d'accent, pas plus que cela en fait.

Un public se termine rapidement par un « c » et non par un « que ». Ce n'est que lorsqu'il est employé comme adjectif qualificatif de noms féminins qu'il prend un « que » final : « les administrations publiques et les établissements publics sont ouverts au public ».

10.2 DES MAJUSCULES AU BON ENDROIT

Les noms des jours et des mois ne prennent pas de capitale initiale contrairement à l'anglais : lundi, mardi, mercredi, janvier, février, etc., pas plus que les saisons d'ailleurs.

La nationalité, ou, plus généralement, le gentilé prend une majuscule, l'adjectif de nationalité ou la langue non, contrairement à l'anglais où tout reçoit une capitale initiale.

Exemple : un Français peut parler de préférence le basque au français, il est néanmoins de nationalité française.

Les titres ne prennent une capitale qu'à la première lettre du mot significatif et aux noms propres, au contraire de l'anglais où tous les mots du titre ont une initiale en majuscule.

Exemple : *Guerre et paix, L'Écume des jours, Les Copains* ou encore *La Chartreuse de Parme, La Princesse de Clèves, Les Aventures du capitaine Hatteras.*

Les phrases commencent toujours par une majuscule sans aucune espèce d'exception.

L'abréviation : « etc » doit toujours être précédée d'une virgule et suivie d'un point puisqu'elle sous-entend une énumération et que c'est une abréviation (et cetera).



noter : des majuscules employées à mauvais escient peuvent changer le sens du mot comme on peut le voir dans l'exemple avec Français et français.

10.3 PONCTUATION ET AUTRES SIGNES TYPOGRAPHIQUES

En typographie française de France,¹⁷ toutes les **punctuations doubles** « **?!;** » sont précédées d'une espace ou d'une fine insécable et suivies d'une espace¹⁸. Le point et la virgule sont collés au mot et uniquement suivis d'une espace.

Les **parenthèses** sont collées à ce qu'elles entourent (ainsi on évite aussi d'avoir des parenthèses superbement isolées en début ou fin de ligne). Les **apostrophes** sont collées à la lettre de l'article qui les précède et au mot qui les suit, c'est logique.

En français, les **guillemets** sont les chevrons typographiques, qui s'ouvrent et se ferment et sont suivis et précédés d'une « fine » ou demi-espace ou d'une espace insécable. Ils ont l'avantage d'être plus lisibles avec la langue accentuée qu'est le français. L'inconvénient étant que les logiciels de courrier électronique et les navigateurs ont tendance à ne pas les utiliser, pas plus que les éditeurs de texte.

Le **point d'interrogation** ne doit terminer que des phrases interrogatives directes.

Exemple : *quelle heure est-il ? Et : j'aimerais bien savoir quelle heure il est.*

On ne met qu'un point d'interrogation, à l'extrême rigueur et dans certains cas, rarement dans le domaine professionnel, on en mettra trois, mais pas deux ou plus.

Le **point d'exclamation** suit la même logique mais pour les phrases exclamatives. On ne devrait d'ailleurs ne le trouver que de façon exceptionnelle dans un texte professionnel.

Les **points de suspension** ne vont que par trois et sont toujours collés au mot qui les précèdent. Les traitements de texte les transforment en un caractère spécifique dont le numéro Unicode est U+2026. Les points de suspension sont généralement à éviter dans un document professionnel sauf, bien sûr lorsqu'il s'agit d'indiquer une coupe dans une citation. Dans ce cas on les mettra entre crochet [...] ou entre parenthèses (...).



En aucun cas, les points de suspension ne doivent remplacer une virgule ou tout autre ponctuation. Ils sont toujours suivis d'une majuscule.

¹⁷ – Certaines règles peuvent être différentes selon les espaces francophones.

¹⁸ – En typographie l'espace est féminine.

Les **virgules** ne sont pas des décorations que l'on met au hasard pour faire joli, ni des machins superflus dont ne sait que faire. Une **virgule mal placée ou absente** peut changer le sens d'une phrase.

10.4 L'ACCORD PARFAIT

Il est admis que l'accord se fait au masculin même quand c'est la forme féminine qui est la plus proche de l'élément à accorder, même quand elle est supérieure en nombre. Mais ce n'est pas une règle figée, ni si ancienne. Il est aussi possible de pratiquer « l'accord de majorité », en faisant l'accord avec l'élément le plus important en nombre.

Exemple : *les chaises et le bureau sont cassées.*

Ou encore, de recourir à l'accord de proximité, qui est, probablement celui qui semble le plus naturel et qui évite des accords qui heurtent l'œil, voire, l'oreille, comme cela serait le cas dans les exemples ci-dessous. C'est celui recommandé par les **Linguistes atterrés**.

Exemple : *un melon et des poires bien mûres* → accord de proximité.

Exemple : *un melon et des poires bien mûrs* → accord au masculin.

Les **couleurs** s'accordent en genre et en nombre : des *poires jaunes* ; sauf lorsque la couleur est en fait un nom : des *poires émeraude*. Normalement, donc « orange » employé comme qualificatif de couleur devrait rester invariable mais, de plus en plus, l'usage consacre le fait qu'il s'accorde. Les couleurs les plus usitées ont tendance à suivre ce mouvement, mais pas les autres : des *chevaux isabelle* et des *moutons chocolat*.

Quand le qualificatif est composé de deux (ou plus) couleurs, le mélange ne s'accorde pas : des *yeux bleu-vert*.

L'accord du participe passé avec être : il se fait en genre et en nombre avec le sujet de la phrase.

L'accord du participe passé avec avoir : l'astuce suggérée par le grammairien belge Wilmet, pour les cas les plus généraux, consiste à se poser la question : « *Qu'est-ce qui (s') est...* ». Si on a déjà écrit qui a fait l'action, alors il faut accorder le participe passé sinon non. Ainsi Carmen écrirait à Don José : « *La fleur que tu m'avais jetée.* »

Mais ça ne fonctionne pas tout le temps et il y a des cas d'accord des participes passés particulièrement vicieux. Toutefois, pour simplifier, suivant en cela un **arrêté du 26 février 1901 relatif à la simplification de la syntaxe française** dit « arrêté Leygue », on peut opter pour l'invariabilité de l'accord du participe passé avec le verbe avoir.

Lorsque le verbe est pronominal, le participe passé est invariable : « *nous nous sommes donné la main.* »



En cas de doute, on ne saurait trop suggérer de réécrire la phrase et de la mettre à la voix active, quand c'est possible, ce qui, souvent, la rend plus légère en plus que d'éviter les pièges de l'accord.

Quand deux verbes se suivent, hormis s'il s'agit des auxiliaires être et avoir, le deuxième est à l'infinitif. Pour les verbes du premier groupe, la terminaison doit donc toujours être en « er » et pas en ez, marque de la deuxième personne du pluriel ou en é, ée, és ou ées, marques du participe passé. En cas de doute, remplacer le deuxième verbe par n'importe quel verbe du deuxième ou du troisième groupe, ça sonne tout de suite bizarre.

Exemple : *elle va dirigé l'entreprise* ou *elle va dirigez*. Si on remplace le verbe diriger par « prendre », cela ferait « elle va pris » ou « elle va prenez », on voit tout de suite ce qui ne va pas.



Au besoin s'aider d'un conjugueur, par exemple celui de Grammalecte dans LibreOffice ou Firefox si l'extension a été installée.

10.5 LES MOTS COMPOSÉS ET LE PLURIEL

L'accord des mots composés est complexe et dépend de la nature des mots : les adverbes, prépositions et verbes restent invariables. Les noms et adjectifs prennent souvent la marque du pluriel.

Quand un nom est composé de deux noms, deux adjectifs, ou d'un nom et d'un adjectif : les deux mots sont au pluriel, sauf s'il y a une préposition, ou un nom dérivé d'un verbe.

Exemples : des chefs-lieux, des grands-parents, des gardes-malades, des basses-cours, des sourdes-muettes, des saules-pleureurs.

Il y a, évidemment des exceptions : des pique-niques, des timbres-poste, des gardes-chasse.

Quand il contient une préposition : seul le premier nom prend la marque du pluriel.

Exemples : des arcs-en-ciel, des chefs-d'œuvre.

Et, évidemment, les exceptions : des pot-au-feu, des tête-à-tête.

Quand un nom est composé d'un ou deux verbes, le verbe est invariable, le nom prend la marque du pluriel.

Exemples : des chasse-neige (chasser + neige), des porte-avions (porter + avion), des laissez-passer (deux verbes), des savoir-faire (deux verbes), etc.

Quand il est composé d'un adverbe et d'un nom, si l'adverbe est suivi d'un nom, seul le nom se met au pluriel.

Exemples : des contre-offres, des avant-premières, des arrière-pensées.

Quand il comporte un élément « savant », ce dernier est invariable.

Exemples: des micro-ordinateurs, des hispano-indiens, des anti-inflammatoires.



on à savoir : depuis 1990, il est préférable de souder les éléments de nombreux noms composés, qui prendront la marque du pluriel comme les autres noms. Ainsi : des portemonnaies ou des tirebouchons.

11 LES CORRECTEURS ORTHOGRAPHIQUES : RÔLE

QUALITÉS ET LIMITES

Les correcteurs orthographiques et grammaticaux ne sont pas des outils magiques. Ils ont leurs limites qu'il importe de connaître.

Même s'ils donnent l'illusion de faire de la correction sémantique, en fait, ils ne le font pas vraiment. Ils sont incapables de comprendre le sens de la phrase et peuvent trouver tout à fait correctes des expressions qui ne le sont pas.

Exemple : Nul n'est sensé ignorer la loi.

Cette phrase est grammaticalement et orthographiquement parfaitement correcte. Mais, elle est sémantiquement incorrecte, en effet, la phrase signifie « personne ne doit ignorer la loi », le qualificatif est donc « censé » et pas « sensé » comme le serait un jugement judiciaire.

En gros, un correcteur orthographique et grammatical fonctionne à partir de dictionnaires et de tables de correspondances. Quand il trouve quelque chose dans le texte qui ne rentre ni dans une liste de mots, ni dans une table de correspondances, il considère que c'est une faute même s'il n'y en a pas. Si, au contraire, une forme est conforme à ce qu'il a dans ses tables de correspondances, il ne va pas trouver de faute même s'il y en a une.

Il ne faut donc pas faire une confiance aveugle aux correcteurs orthographiques et grammaticaux, ni rejeter la faute sur eux. On utilisera le correcteur, pour ce qu'il sait faire : montrer des fautes réelles ou éventuelles, améliorer la qualité typographique du texte et on relira sa copie pour vérifier que tout va bien.



astuce : si on a un doute sur l'orthographe d'un mot qui n'est pas forcément repéré par le correcteur : voir ses synonymes. Cela peut être très efficace, ainsi le synonyme de dés est « cube » quand ceux de « dès » sont « lors, lorsque, sitôt, aussitôt ».

12 UNE ÉCRITURE NEUTRALISÉE

Quand Olympe de Gouges a écrit en 1791 une Déclaration des droits de la femme et de la citoyenne ou quand Hubertine Auclert demandait, en 1898 de réviser le dictionnaire et féminiser la langue, ce n'était pas par amusement frivole mais bien que parce que le masculin n'est ni neutre ni générique. S'il l'avait été, les femmes auraient eu le droit de vote en même temps que les hommes, elles n'auraient pas été considérées par le Code Napoléon comme des incapables majeures. Par ailleurs, des travaux ont prouvé que « *l'utilisation du masculin générique engendre des représentations mentales déséquilibrées en faveur du masculin*¹⁹. »

Pour « démasculiniser » l'écriture on peut/doit recourir à plusieurs stratégies :

1. utiliser des doublets comme dans le fameux « Françaises, Français » ;
2. répartir des formes féminines et masculines dans le texte ;
3. choisir des formes épécènes, à savoir des termes qui désignent indifféremment l'un ou l'autre sexe ou genre, par exemple personne ou encore lectorat ;
4. reformuler ;
5. recourir à des néologismes : iel/iels, ceux, ou des formes en « aire » comme dans « traductaire » ;
6. utiliser le point médian, numéro Unicode U+00b7, que l'on peut obtenir dans un traitement de texte en saisissant le code : 00b7 et en le faisant suivre de la combinaison de touche ALT + X. Sous Linux, et dans nombre de logiciels : faire la combinaison de touche CTRL + MAJ + U et la faire suivre du numéro Unicode, il est possible aussi de créer un raccourci (touche compose), et, évidemment, certaines dispositions de clavier sont susceptibles de donner le point médian.

Le point médian remplace les parenthèses ou les barres obliques autrefois utilisées mais qui ont d'autres usages et sens. Il a l'avantage de ne pas avoir d'autre utilisation dans la langue française, d'être visuellement discret et d'être compris assez correctement des dispositifs d'assistance. Il ne doit, cependant, être utilisé qu'avec parcimonie et seulement si cela peut se prononcer. On écrira donc « les auteurs et les autrices », voire, « les auteurices », mais surtout pas les auteur·rice·s.

19 – <https://www.inshs.cnrs.fr/fr/cnrsinfo/langage-inclusif-pour-le-cerveau-le-neutre-nest-pas-neutre>

ANNEXES

DES SITES ET DES IDÉES POUR S'AMÉLIORER

L'orthographe est, peut-être, la science des ânes, mais ne pas recourir à un dictionnaire quand on a un doute est le fait des imbéciles. On trouvera ci-dessous une sélection de sites utiles.

Dictionnaires en ligne :

- le [portail lexical du CNRTL](http://www.cnrtl.fr), <http://www.cnrtl.fr>, très complet, qui propose outre la définition des mots (lexicographie : <http://www.cnrtl.fr/definition>) illustrée d'exemples généralement littéraires, les synonymes et les antonymes ainsi que les étymologies, mais il n'est plus mis à jour ;
- le [wiktionnaire](https://fr.wiktionary.org), <https://fr.wiktionary.org>, qui peut également aider en matière de traduction.

Grammaire, langue et typographie :

- [Deux ou trois choses en typographie ou autres...](http://jacques-andre.fr/index.html), <http://jacques-andre.fr/index.html>, principalement pour ses Petites leçons d'(ortho)typographie à télécharger au format PDF.
- [Guide d'écriture inclusive pour parlementaires récalcitrant-es](https://blogs.mediapart.fr/eliane-viennot/blog/260923/guide-decriture-inclusive-pour-parlementaires-recalcitrant-es), <https://blogs.mediapart.fr/eliane-viennot/blog/260923/guide-decriture-inclusive-pour-parlementaires-recalcitrant-es>, Éliane Viennot, 26 septembre 2023.

Extensions :

- pour LibreOffice : [Grammalecte](http://grammalecte.net), puissant et pédagogique correcteur orthographique, grammatical et typographique qui propose aussi un conjugueur, à télécharger sur le site grammalecte.net ;
- l'extension [Grammalecte](https://addons.mozilla.org/fr/firefox/addon/grammalecte-fr) pour Firefox qui a les mêmes fonctionnalités que la version pour le traitement de texte, à télécharger sur le site des extensions du navigateur, <https://addons.mozilla.org/fr/firefox/addon/grammalecte-fr>.

Pour un curriculum vitae :

- la nomenclature Europass pour les langues : <https://europass.europa.eu/system/files/2020-05/CEFR%20self-assessment%20grid%20FR.PDF>

GRILLE DE LECTURE

Un maximum de oui = un texte efficace.

Grille de lecture Une réponse Non à la question N°9 est bloquante et impose une réécriture du texte.

À la lecture du titre	1	on peut savoir de quoi il s'agit et si on est concerné.	
Compréhension	2	le texte est compréhensible en première lecture.	
Au survol	3	on perçoit l'essentiel du message.	
Graphie	4	l'orthographe et la grammaire sont correctes et ne risquent pas d'entraîner des problèmes de compréhension du texte.	
Lisibilité	5	le texte se lit facilement sans qu'il soit nécessaire de revenir en arrière pour en relire des passages.	
Mémorisation	6	à la première lecture, vous vous souvenez du contenu du texte.	
Réponse	7	vous savez quelle réponse ou quel type de réponse donner au texte.	
Suite à donner	8	vous savez ce qu'il convient de faire après avoir lu le texte.	
Ton	9	le texte est adapté au destinataire et n'est pas susceptible d'être perçu comme agressif.	
Typographie	10	le texte est correctement ponctué et il n'y a aucun risque qu'il puisse être mal interprété à cause de la ponctuation.	

SUIVI DES RÉVISIONS

Version	Date
Première rédaction.	2011
Version complète et finalisation. Notamment, ajout et extension des chapitres sur la messagerie électronique et les correcteurs orthographiques.	3e trimestre 2016
Ajout d'exceptions, corrections de fautes mineures.	2e trimestre 2017
Réécriture d'une partie du texte. Ajout d'un chapitre sur les curriculum vitae et les candidatures dans le cadre de la recherche d'emploi et un autre sur l'écriture inclusive. Nouvelle mise en forme.	3e trimestre 2024
Corrections mineures énervantes.	4e trimestre 2024

TABLE DES MATIÈRES

1 Les différents écrits professionnels.....	3
1.1 Une évolution.....	3
1.2 Typologie.....	3
2 Lettres.....	5
2.1 Structure.....	5
2.2 Contenu.....	6
3 Les courriels.....	8
3.1 Les trois règles primordiales du courrier électronique.....	8
3.2 Paramètres de la messagerie.....	8
3.3 Les différentes options d'envoi.....	9
3.4 Les spécificités de lecture des courriels.....	9
3.5 Des objets percutants.....	10
3.6 Un contenu structuré.....	10
3.7 Un ton adapté.....	11
3.8 Le cas des pièces jointes.....	13
3.9 Contre la messagite impulsive.....	13
4 Les présentations.....	14
5 Les documents longs.....	15
6 Les curriculum vitae.....	17
6.1 Contenu du CV.....	17
6.2 Mise en forme du CV.....	17
6.3 Rédaction du CV.....	18
6.4 Le message d'accompagnement.....	19
7 Les mots des mots.....	20
7.1 Les mots des mots.....	20
7.2 Les concepts clés.....	23
8 Qu'est-ce que communiquer.....	25
8.1 Qu'est-ce que communiquer ?.....	25
8.2 Des spécificités de la communication écrite.....	25
8.3 Les trois clés de la communication en image.....	26
9 Pistes méthodologiques.....	27
9.1 À qui écrit-on ?.....	27
9.2 Quel est le message à délivrer ?.....	28
9.3 Cent fois sur le métier.....	28
9.4 Analyser le document final.....	28
10 Quelques astuces pour écrire sans faute.....	29
10.1 Quelques fautes d'orthographe courantes.....	29
10.2 Des majuscules au bon endroit.....	29
10.3 Ponctuation et autres signes typographiques.....	30
10.4 L'accord parfait.....	31
10.5 Les mots composés et le pluriel.....	32
11 Les correcteurs orthographiques : rôle qualités et limites.....	34
12 Une écriture neutralisée.....	35
Annexes.....	36
Des sites et des idées pour s'améliorer.....	36