

Ressources

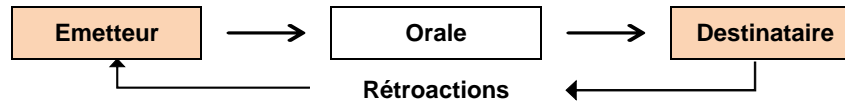
1 – Identifier les spécificités de la communication écrite



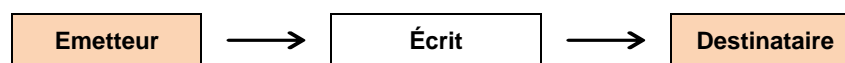
L'entreprise doit véhiculer une image positive et la communication écrite est un support important de l'image et de l'identité de l'entreprise. C'est la raison pour laquelle, elle ne doit pas être négligée.

• Le cadre géographique et temporel

Dans la communication orale, l'émetteur et le destinataire communiquent en temps réel. Si un problème survient la rétroaction est immédiate.



Dans la communication écrite le lecteur est « prisonnier » du texte. Le plus souvent, il ne peut pas avoir de rétroactions en temps réel. Ce qui laisse la place aux malentendus, aux interprétations et aux inférences.



Cette « soumission » rend le lecteur plus exigeant et critique. Il supporte mal, la perte de temps, l'approximation, l'erreur, l'ennui. Il est sensible à l'orthographe, au style... Il désire des messages clairs, efficaces et agréables. Tout manquement peut être vécu comme une atteinte à sa personne et un manque de respect...

Conséquence	On ne peut pas écrire comme on parle.
--------------------	--

• L'absence de métalangage

À la différence l'orale, l'écrit n'est enrichi par aucun message non verbal : le ton de la voix, l'expression du visage, la gestuelle, l'élocution, le regard, etc. Seuls les mots et la mise en forme donnent un sens au message.

Conséquences	Les explications doivent être journalistiques. (Utiliser la méthode du QQQQCPC (Qui, Quand, Où, Quoi, Comment, Pourquoi, Combien)).
	Le message ne doit nécessiter aucune explication ou commentaire complémentaire
	les mots doivent être justes et précis, le document doit être propre et soigné.

• Enjeux juridiques

L'écrit peut constituer une preuve. Il faut donc être vigilant lors de sa rédaction, sur la présence d'informations juridiques clés, tel que la date et le lieu de création, l'indication de l'émetteur et du destinataire, la signature.

Les mès ont la même valeur juridique que les courriers, sous réserve que le destinataire puisse assurer la date, l'origine du message et le contenu entier, avec les pièces jointes s'il y en a. S'il manque un de ces éléments, le mès perd sa valeur légale.