

## 2. Structurer sa pensée et son discours

### • La forme du message (structure physique)

L'écrit doit identifier clairement : l'**émetteur** (qui l'envoie) ; le **destinataire** (à qui il est destiné) ; la **date** ; le **lieu** de création et l'**objet** (la cause) du message, qui doivent être mis en évidence.

La mise en forme doit être au service du message et le rendre facile à lire et à comprendre :

- L'écriture doit être claire, précise et directe et ne doit pas faire perdre de temps à son lecteur,
- Les fautes d'orthographe perturbent, distraient et détournent le lecteur du fond du message,
- La mise en page et les paragraphes doivent être aérés, pour aider le lecteur à lire et à respirer.

Enfin, l'écrit doit respecter les règles de mise en pages professionnels : marge, positionnement du bloc d'adresse, etc. Il est mis en forme avec une police classique de type Arial ou Times New Roman (corps de 10 à 12 pts).

### • Le fond du message (structure logique)

Le contenu du message est organisé en trois parties : une introduction qui prépare et met en place le message, un développement qui formule l'objectif, une conclusion qui met fin au message.

<b>Introduction</b>	<p>Elle justifie l'écrit, le plus souvent, elle rappelle des faits pour situer le document dans son contexte et elle prépare le destinataire à ce qui sera dit dans le développement.</p> <p>⇒ <i>Une lettre sur une erreur de facturation, débute par un rappel concernant la commande et la facturation.</i></p> <p>⇒ <i>Une lettre de modification de réservation, commence par un rappel de la réservation initiale.</i></p>
<b>Développement</b>	<p>Il énonce et explique l'objet de l'écrit. Les idées sont hiérarchisées de façon logique et chronologique afin que le destinataire ait toutes les réponses aux questions qu'il peut se poser.</p> <p>Utiliser la méthode du QQQQPCP pour être complet et précis, « <i>ce qui doit être dit, est dit, ce qui est inutile est retiré</i> ».</p> <p>⇒ <i>Une lettre concernant une erreur de facturation, explique l'erreur de façon précise.</i></p> <p>⇒ <i>Une lettre de modification de réservation, explique le souhait et ce qui le justifie.</i></p>
<b>Conclusion</b>	<p>Elle clôt le message et doit laisser une bonne impression. Une phrase de médiation ou de courtoisie (remerciement par exemple) peut suivre la conclusion (formules de politesse).</p> <p>⇒ <i>La lettre concernant une erreur de facturation, se terminera par une formule de remerciement pour les corrections qui seront réalisées.</i></p> <p>⇒ <i>La lettre de modification de réservation, se terminera par une formule de remerciement pour la modification qui sera opérée.</i></p>