

# Formuler brièvement l'objectif pour le destinataire

Tout écrit sert à communiquer en laissant une trace. C'est la fonction essentielle, le dénominateur commun. Tout écrit résulte aussi de la conjonction d'une situation, d'un émetteur (le rédacteur), d'un (ou plusieurs) destinataire(s) et d'un objectif particulier. Cet objectif particulier, c'est ce que le messenger cherche à obtenir par son écrit. Eh oui! On n'écrit pas pour soi, on écrit pour être lu. Et on ne lit pas forcément « pour le plaisir ». L'objectif peut être une stricte prise d'information, ou une prise de décision, ou encore une certaine action, etc.

## Sous l'angle du destinataire

Si vous êtes chargé d'écrire un compte rendu de réunion, par exemple, il faut vous interroger sur ce que vous attendez de la (ou de chaque) personne qui devra le lire. Quelle action de sa/leur part sollicitez-vous? Cela peut être simplement une prise de connaissance de faits, de paroles, pour quelqu'un qui n'y a pas assisté. Mais vous pouvez aussi, à travers cet écrit, conduire certaines personnes à exécuter certaines tâches, conformément à ce qui a été décidé au cours de la réunion.

La bonne formulation de l'objectif, du point de vue de celui ou celle qui reçoit le message, est nécessaire à l'efficacité de ce dernier. Si l'objectif n'est pas clair dans votre tête, si vous ne le gardez pas en ligne de mire tout au long de la rédaction, il ne le sera pas non plus pour votre destinataire. Et vous n'obtiendrez pas ce que vous voulez, du moins pas entièrement.

## Avec un verbe d'action

Mettez-vous donc un instant dans la peau de votre interlocuteur et formulez l'objectif à l'aide d'un verbe d'action.

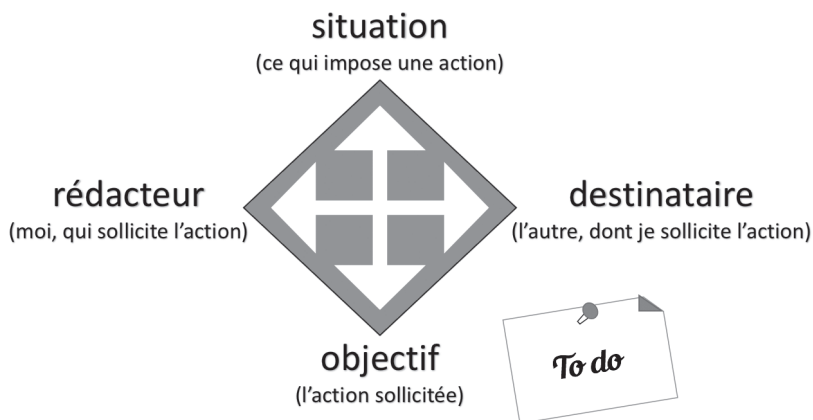
Exemple: **Commander** une ramette de papier

Votre message tout entier doit être tourné dans cette direction. Votre responsabilité: que votre lecteur lise le message, le comprenne aussitôt et soit suffisamment incité à agir. À vous d'estimer ce qu'il a strictement besoin de savoir pour mener à bien l'action.

Pour ne pas perdre de vue l'objectif (et ainsi le faire perdre de vue à votre lecteur), je vous invite à le noter sur un post-it que vous garderez bien en évidence sur votre poste de travail. C'est une méthode que je préconise jusqu'à ce que chaque rédacteur soit naturellement concentré sur cet objectif, d'un bout à l'autre de l'acte d'écriture. Cet objectif doit tenir en une phrase, d'une quinzaine de mots maximum.

L'objectif va devoir transparaître dans les passages clés de votre écrit, à savoir notamment: le titre (l'objet de l'e-mail par exemple), les quelques lignes d'introduction, la conclusion. Il est très important que votre lecteur se rappelle ce qu'il a à faire aussitôt le message lu... et même qu'il s'en souvienne quelques heures plus tard!

## Schéma bilan



# Entraînement

## Exercice 1

NIVEAU



*Comment pourrait être formulé l'objectif de ce court e-mail ?*

Monsieur,

Motivée par le dynamisme et l'image de votre entreprise, je souhaiterais vivement bénéficier d'une expérience au sein de votre service commercial. Étudiante en 4<sup>e</sup> année en école de commerce, je dois effectuer un stage du ... au ...

Votre proposition : .....

## Exercice 2

NIVEAU



*Jugez si les formulations d'objectifs ci-dessous sont pleinement efficaces, du point de vue de la personne qui aura à les réaliser. Justifiez votre choix.*

Objectifs	Oui, efficace	Non, inefficace
1. Organiser la garden party de Catalina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Désamorcer un conflit entre collaborateur 1 et collaborateur 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Analyse d'une situation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Apporter des éléments de réflexion sur les incidences du réchauffement climatique sur le fonctionnement du service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Préparer le travail d'un dirigeant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Faciliter la compréhension du présent message	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Faire savoir que les délais seront maintenus en dépit du problème d'approvisionnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Appliquer une sanction à l'égard de M. Duchemin et envisager son remplacement au poste de responsable qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# CORRIGÉS

## Exercice 1

NIVEAU



Suggestion : Obtenir un stage chez [nom de l'entreprise]

## Exercice 2

NIVEAU



Objectifs	Oui, efficace	Non, inefficace
1. Organiser la garden party de Catalina	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Désamorcer un conflit entre collaborateur 1 et collaborateur 2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Analyse d'une situation <i>Il n'y pas de verbes d'action et surtout la situation n'est pas précisée.</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. Apporter des éléments de réflexion sur les incidences du réchauffement climatique sur le fonctionnement du service	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Préparer le travail d'un dirigeant <i>Il s'agit de l'objectif <u>général</u> d'une note, mais en contexte cela reste trop vague.</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Faciliter la compréhension du présent message <i>C'est l'un des objectifs de tout rédacteur, pas celui d'un message particulier.</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7. Faire savoir que les délais seront maintenus en dépit du problème d'approvisionnement	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Appliquer une sanction à l'égard de M. Duchemin et envisager son remplacement au poste de responsable qualité <i>Par cet écrit, on ne cherche pas à « appliquer » la sanction, mais on peut en informer la personne concernée. Par ailleurs, il faut éviter le double objectif.</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

# S'en tenir à un seul sujet

Chaque écrit est un acte de communication. Pour qu'il soit efficace, il faut qu'il soit clair, simple et sans équivoque. Votre objectif est unique; votre sujet doit l'être aussi.

## Un sujet par écrit

Si l'un de vos correspondants vous envoie un écrit où il aborde plusieurs sujets, où il passe plusieurs fois du coq à l'âne, êtes-vous certain que vous pourriez tout retenir? N'y aurait-il pas un risque qu'une information essentielle passe aux oubliettes?

Par ailleurs, si son écrit sollicite de votre part plusieurs réponses à des questions variées, comment les traiter toutes équitablement? Votre tâche ne serait pas aisée, convenez-en. Alors pourquoi infligeriez-vous cela à vos lecteurs?

Dans des écrits courts tels qu'un e-mail, une note de service ou encore une simple lettre, il convient de **garder un même sujet tout au long de l'écrit**, afin d'éviter que votre lecteur ne perde de vue l'objectif que vous avez fixé pour lui.

Dès que vous vous sentez le besoin d'aborder un nouveau sujet, gardez-le au chaud dans un autre écrit entièrement dédié à lui. Mieux vaut écrire deux fois dans la même journée à une même personne pour deux sujets différents que lui imposer la lecture d'une longue prose hétéroclite dont elle ne retiendra que quelques points.

Pour les écrits plus longs, c'est-à-dire qui comptent plus d'une page, il faut aussi éviter de s'éparpiller. Mais si vous les structurez bien et s'il y a un sommaire cohérent, vous pouvez évidemment aborder plusieurs sujets, en lien les uns avec les autres.

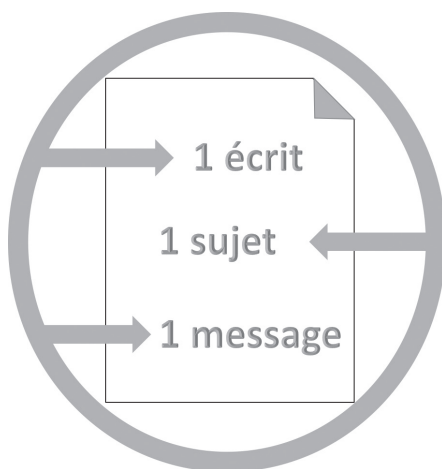
## Et l'écriture automatique?

Certains connaissent des blocages « psychologiques » dès qu'il s'agit d'écrire, notamment dans un contexte professionnel. Souvent, cela est dû à l'étiquette de « mauvais rédacteur » qui a pu leur coller à la peau durant leur scolarité. Si vous êtes dans ce cas, il peut être intéressant d'écrire tout ce qui vous passe par la tête, dans un premier temps, comme si vous « ouvriez les vannes » de votre esprit. Mais il faudra ensuite opérer patiemment un travail de recadrage en vous bornant à un seul sujet et en sélectionnant exclusivement toute l'information utile qui le concerne.

## **Attention au plagiat!**

Ne succombez pas à la tentation de récupérer tels quels, par exemple sur Internet, des propos déjà émis par quelqu'un d'autre. Cela peut séduire, donner l'illusion que l'on sait s'exprimer. Mais s'appropriier les publications d'autrui, en plus d'être un délit, trahit soit une certaine paresse intellectuelle, soit une pauvreté d'expression. En outre, cela empêche de réfléchir profondément par soi-même. Il vous est toutefois permis de citer, avec parcimonie, des auteurs, à condition que cela soit entre guillemets.

## Schéma bilan



# Entraînement

## Exercice 1

NIVEAU



Écrivez tout ce qui vous passe par la tête pendant 5 minutes sans vous soucier de votre syntaxe, de votre vocabulaire ni de l'orthographe. Puis repérez chaque changement de sujet.

## Exercice 2

NIVEAU



L'extrait d'e-mail ci-dessous peut gagner en efficacité. Décomposez-le en deux. Attribuez à chacun un « objet ».

Lundi dernier, je vous ai adressé un diaporama vous indiquant la marche à suivre pour rédiger une note d'intention. Il figurait en pièce jointe dans un e-mail à votre adresse Michal@adresse.fr.

Par ailleurs, vous m'avez remis votre CV et je vous en remercie. Il me manque certaines informations: votre date de naissance et le nom de l'entreprise pour laquelle vous avez travaillé du 3 juin 2016 au 29 mai 2017.

Je vous remercierai de bien vouloir m'envoyer avant la fin de la semaine votre note d'intention ainsi que les informations ci-dessus demandées.

Objet message 1: .....

.....  
.....  
.....

Objet message 2: .....

.....  
.....  
.....

# CORRIGÉS

## Exercice 1

NIVEAU



*Cet exercice peut révéler chez certains une tendance à changer facilement de sujets, voire une difficulté à se focaliser sur un sujet. Si c'est votre cas, pas d'inquiétude! En repérant ces changements de sujets, vous vous entraînez à écarter tout ce qui ne concernera pas votre message.*

## Exercice 2

NIVEAU



**Objet message 1:** Pour note d'intention

Lundi dernier, je vous ai adressé un diaporama vous indiquant la marche à suivre pour rédiger une note d'intention. Il figurait en pièce jointe dans un e-mail à votre adresse Michal@adresse.fr. J'espère que vous l'avez bien reçu et qu'il vous sera utile.

Je vous serais reconnaissant de bien vouloir m'envoyer votre note d'intention avant la fin de la semaine afin que je puisse l'étudier dans les meilleures conditions.

**Objet message 2:** Informations manquantes dans votre CV

Par mail daté du 13 avril 2020, vous m'avez remis votre CV et je vous en remercie.

Il me manque toutefois les informations suivantes: votre date de naissance et le nom de l'entreprise pour laquelle vous avez travaillé du 3 juin 2016 au 29 mai 2017.

Pourriez-vous s'il vous plaît me les communiquer rapidement par retour de mail?

*Si, en plus, vous espacez légèrement l'envoi de ces messages en commençant par celui dont vous souhaitez la réponse en priorité, vous augmentez vos chances d'être exaucé.*