

Agnès Renaut

BIEN ÉCRIRE AU TRAVAIL

© Groupe Eyrolles, 2011

ISBN : 978-2-212-54869-3

EYROLLES

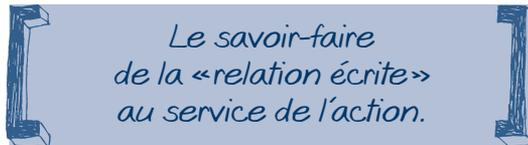
Éditions d'Organisation

AVANT-PROPOS

L'écrit professionnel est, par définition, lié à l'activité et à ses finalités. En conséquence, cet ouvrage aborde l'écrit professionnel par le prisme de l'action et des objectifs visés.

Dans une démarche qualité de l'écrit professionnel, il s'agit de relier la relation écrite aux notions fondamentales de la communication et aux enjeux de l'entreprise dans ses échanges avec l'extérieur comme dans son fonctionnement interne. La démarche ici proposée se base sur une inversion de l'interrogation habituelle : avant de se demander comment écrire une lettre (ou une note, ou une synthèse), il faut se poser les questions contextuelles (pour qui, pour obtenir quoi, dans quelle finalité, avec quel support...). Ensuite seulement intervient la technique de rédaction.

En situation de travail, le rédacteur doit être réactif, efficace. Il le sera véritablement grâce à un savoir et à un savoir-faire pour répondre à sa mission.



Manuel de référence, cet ouvrage apporte un socle intellectuel qui rend apte à appréhender toute situation de communication écrite, interne ou externe. Il favorise une compétence transversale de « relation écrite », opérationnelle dans divers domaines

d'expertise. Il invite à une hauteur de vue sur la communication écrite, en lien avec les situations de management, de travail en équipe et avec l'environnement de l'entreprise.

Guide de rédaction, il fournit des outils du « bien écrire » : les techniques rédactionnelles, les préconisations pour la construction du message, les consignes pour réussir, dans le fond et dans la forme, un écrit professionnel. Il intègre une méthodologie applicable à toute situation de rédaction. Il présente un panorama des supports actuels de la vie professionnelle, avec leur mode d'emploi. Il propose de nombreux conseils et des exemples pour relier l'écrit à l'action, afin que le message atteigne le résultat attendu.

Chapitre IV

LE SAVOIR-FAIRE RÉDACTIONNEL... POUR AGIR

Les règles fondamentales

Fort d'une réflexion sur le message à écrire et d'une méthode efficace, le rédacteur professionnel est prêt à se lancer sur la page blanche ou vers l'écran de son ordinateur.

Avec ces atouts, il est en mesure d'affronter tout ce qui va, ensuite, semer de quelques épines ou obstacles le cœur de sa mission : la rédaction.

Tout rédacteur rencontre des difficultés, et ce sont souvent les mêmes qui freinent la plume :

- les caprices de l'orthographe ;
- les subtilités de la grammaire ;
- les formules pièges ;
- les contraintes du code typographique...

Les règles sont accessibles dès lors que l'on prend le temps de les étudier et, ensuite, de les vérifier autant que nécessaire.

Outre les règles qui commandent le fonctionnement des mots entre eux, certains principes relèvent de l'organisation d'ensemble du texte : la façon de structurer les idées et les paragraphes.

Pour finaliser le texte, reste son « habillage » : le titrage qui rendra claire sa structure et facilitera la lecture.

Avec l'entraînement, la technique devient plus souple et performante. Le « savoir écrire » est un muscle qui peut réagir plus vite à l'urgence, s'adapter au contexte, improviser face à l'imprévu, améliorer son esthétique autant que sa force.



Le rédacteur même très entraîné sait qu'il doit entretenir ses qualités, se remettre parfois en question... et toujours vérifier sa performance. Il n'aura aucune hésitation à consulter un ouvrage de référence, à revoir une subtilité de grammaire, à reprendre sa phrase pour l'améliorer.

Bien écrire, c'est...

-
- Structurer le texte pour un argument clair.
 - Construire les phrases de façon logique.
 - Maîtriser la ponctuation.
 - Veiller à l'orthographe et à la grammaire.
 - Connaître les « basiques » du code typographique.
-

La grammaire du rédacteur professionnel

La grammaire est l'étude de l'ensemble des éléments qui constituent une langue. Elle formalise les règles de fonctionnement entre ces divers éléments.

Elle est « normative » car elle fixe un code commun et un usage durable, pour l'appropriation de la langue par le plus grand nombre de locuteurs.

La grammaire comprend trois domaines d'étude :

- la phonétique, pour les sons du langage ;
- la lexicologie, pour la science des mots ;
- la syntaxe, pour les règles concernant la relation entre les éléments de la phrase.

Dans le domaine de la lexicologie, on trouve l'étude de la morphologie et de la prononciation des mots, l'orthographe, l'étymologie (ou origine et histoire des mots), la sémantique (ou science de la signification).

Tous ces domaines se croisent et se complètent, par exemple :

- une bizarrerie d'orthographe s'explique par l'histoire du mot (étymologie) ;
- la variation de signification d'un même mot, d'un locuteur à l'autre, s'observe par une approche sémantique ;

- la phonétique, la prononciation et la morphologie des mots ont conjointement un impact sur la perception et la compréhension d'un texte ;
- les règles de grammaire concernent, bien évidemment, la syntaxe.

Le rédacteur trouvera ici quelques fondamentaux de grammaire, des consignes pour l'usage correct de la langue et des recommandations pour les points de rédaction qui concernent tout particulièrement l'écrit professionnel.

Pour une connaissance approfondie et maîtrisée, il consultera des ouvrages de référence, où il trouvera l'ensemble des règles, des explications développées, de nombreux exemples et des cas d'application.

Un « pro » se reconnaît à sa documentation bien choisie et à ses outils d'urgence.

CONSEIL

Parmi les outils du rédacteur professionnel doit figurer une grammaire (il existe des ouvrages synthétiques sérieux), indispensable pour tourner une phrase un peu complexe.

La syntaxe ou l'art de la phrase

La syntaxe, c'est l'organisation de la phrase : l'assemblage de ses différents éléments (sujet, verbe, complément direct ou indirect, proposition principale et propositions subordonnées, incises...) en créant des liens logiques entre eux, à l'aide d'articulations (mots de liaison) et de la ponctuation.

L'ordre logique de la phrase tient compte du mouvement de la pensée, de la chronologie des faits, de leur relation d'importance.

À NOTER

Syntaxe : du latin «*syntaxis*» qui vient du grec «*taxis*» : ordre, arrangement. Il s'agit donc de structurer la phrase selon un ordre qui respecte des règles de fonctionnement afin de donner un sens cohérent et aisément accessible au lecteur. Une phrase mal bâtie va brouiller ou fausser le sens. Des phrases mal reliées vont heurter ou briser la lecture et dévaluer l'ensemble du texte.

La phrase

La phrase contient un sens complet. Elle comporte au moins un verbe. Elle est dite « nominative » lorsqu'elle est sans verbe mais cette possibilité n'est pas recommandée dans l'écrit professionnel.

La structure de la phrase

La phrase simple, la plus élémentaire, est constituée d'un sujet, d'un verbe, d'un complément. Elle représente l'idée essentielle d'une action, d'un fait : un sujet fait/subit/est/quelque chose. Elle ne comporte qu'un seul verbe et peut se compléter de propositions qui dépendent de ce verbe.

La phrase composée comporte plusieurs verbes dont chacun commande une proposition distincte.

La proposition qui s'insère dans la phrase peut être :

- juxtaposée : « Nous nous sommes réunis, le débat était houleux » ;
- coordonnée : « Le bureau est fermé et personne n'entrera » ;
- subordonnée : « Comme nous avons terminé, nous pouvons partir ».

Les propositions subordonnées remplissent différentes fonctions : sujet, attribut, apposition, complément d'objet direct ou indirect, complément circonstanciel, d'agent, explicatif ou comparatif...

Pour une phrase fluide et aisée à comprendre

L'adverbe doit être proche du verbe dont il modifie le sens.

EXEMPLE



Écrire : «Je réponds rapidement à votre lettre» (et non : «Je réponds à votre lettre rapidement»).

Un verbe transitif direct et un verbe transitif indirect (suivi de la préposition « à ») ou intransitif (sans complément) ne peuvent pas se construire ensemble avec le même complément.

EXEMPLE



On ne peut écrire : « Préparer et réfléchir à un projet » (« projet » ne peut pas être le même complément, donc on écrira : « Préparer un projet et y réfléchir »).

La phrase interrogative exige l'inversion verbe-sujet.

EXEMPLE



On écrit : « Êtes-vous disponible ? » (et non : « Vous êtes disponible ? » – cette forme orale peut être utilisée en langage publicitaire).

Le pronom relatif doit être le plus près possible de son antécédent.

EXEMPLE



Pour écrire : « Le responsable (... ..), qui prend la décision... », il faut éviter une longueur entre le sujet et le pronom relatif qui s'y rapporte.

Phrases courtes

Principe pour tout texte de type informatif. Mais éviter des énoncés trop hachés. Veiller à la fluidité.

Phrases simples

Peu d'incises, peu de propositions subordonnées.

Une phrase simple peut être longue : vérifier le repérage aisé du sujet, du verbe, du complément.

Phrases complexes

À utiliser pour exposer un point théorique, suivre le cours de la pensée. Ne pas en abuser pour ne pas compromettre la lecture.

Respecter les règles de lisibilité.

La phrase du « pro »

Le rédacteur, pour assurer la compréhension, privilégie la phrase courte ou comportant le moins possible de subordonnées.

Il dose les phrases complexes ou les phrases trop longues (attention, une phrase simple peut être très longue si elle comporte un interminable complément d'objet !).

Il utilise des phrases interrogatives dans certains écrits (plaquettes publicitaires, Web) et une formulation interrogative indirecte pour une lettre ou une note, ou encore un compte rendu (« La Direction demande s'il est possible de... »).

Enfin, il économise les phrases exclamatives dans la plupart des écrits (dans une lettre : non ; dans l'écrit discursif ou publicitaire : oui sans excès).

La construction logique de la phrase

- Ordre et articulation des propositions subordonnées (dont..., alors que..., qui...).
- Logique d'enchaînement : sujet > verbe > adverbe/place du complément d'objet direct ou indirect.
- Utilisation de mots de liaison (articulateurs d'opposition, de conséquence, de comparaison, de restriction, d'adjonction).
- Économie de répétitions, de détails inutiles, de parenthèses.
- Utilisation restreinte des formules impersonnelles (il faut..., il convient de..., il a été décidé que...).
- Utilisation pertinente des formes passives (lorsque le sens l'exige).

Les points de veille du rédacteur

Formuler des phrases courtes autant que possible : sujet, verbe, complément direct.

Introduire au début du texte l'essentiel du message : le plus important au début, un développement ensuite, si nécessaire.

Utiliser la ponctuation qui facilite le sens, sans oublier qu'une ponctuation peut changer le sens d'une phrase.

Quelques astuces

- Pour amorcer efficacement une phrase et conduire l'intérêt du lecteur, commencer par une incise de temps (Depuis...) ou de lieu (Ici...).
- Si le verbe a plusieurs compléments, ranger le plus long à la fin de la phrase.
- Placer le complément d'objet direct ou indirect à la suite du verbe.

- Placer l'adverbe au plus près du verbe auquel il se rapporte, surtout si un complément d'objet risque de trop l'en éloigner.
- Pour mettre un mot en relief, on peut le placer en tête de phrase.



L'anacolithe est une rupture, une brisure dans la syntaxe, généralement lorsque le début de la phrase est sans cohérence grammaticale avec la proposition principale qui suit.

Les phrases « à faute »

Voici les écueils que le rédacteur doit éviter absolument :

- la phrase maladroite ou incorrecte : chaque passage est-il bien rattaché au reste ? Chaque mot s'enchaîne-t-il avec le précédent ?
- les tournures familières : attention aux formulations proches de l'oral (est-ce que, « que » au lieu de « dont »...), il suffit de reformuler en langage soutenu pour que la tournure se modifie ;
- les fautes de logique : absence de mots de liaison, élément de phrase sous-entendu, contradiction entre les mots, désordre dans les idées, étourderie (mot illisible, sauté, mis pour un autre) ;
- la phrase à équivoque : elle ne doit pas s'interpréter de deux façons (sujet mal identifié, pronom relatif mal placé, complément ou adverbe éloigné du verbe, expression ou mot à double sens)...

CONSEIL

Sans connaître la grammaire par cœur, vérifier l'assemblage de la phrase et ses articulations logiques. Si la phrase ne s'enchaîne pas correctement, la retravailler ou, mieux encore, la simplifier !

*« Caressez longuement
votre phrase, elle finira
par sourire. »*

Anatole France

Les lois de la conjugaison

À l'origine était le verbe... Il crée la vie, il induit l'action. C'est pourquoi l'attention au verbe et à ses modulations est si importante dans l'écrit.

Si, dans l'écrit professionnel, on conseille d'utiliser de préférence des « verbes d'action », c'est parce qu'ainsi on renforce le lien de sens avec l'activité.

À NOTER

Les verbes dits « d'action » sont, par exemple : faire, produire, augmenter, franchir, réussir, conduire, contraindre, peser... Ils sont centrés sur l'objet, par distinction avec les verbes qui se réfèrent davantage au ressenti : éprouver, croire, espérer, désirer, craindre, lesquels peuvent être utilisés pour personnaliser un message (lettre).

Le verbe

Le verbe est le mot qui exprime l'action faite (ou subie) par le sujet.

La locution verbale est un groupe de mots qui fait fonction de verbe : avoir raison, savoir gré, faire savoir...

Les verbes pronominaux sont accompagnés des pronoms « me, te, se, nous, vous » désignant le sujet. Ils peuvent être réfléchis (je me demande, nous nous réunissons) ou réciproques (ils se contredissent, se mettent d'accord).

Les verbes transitifs expriment une action « passant » du sujet à une personne ou une chose. Ils sont transitifs :

- directs si le complément d'objet est direct : le chef conduit l'équipe ;
- indirects si le complément d'objet est indirect : l'équipe obéit au chef.

Les verbes intransitifs expriment une idée complète de l'action et ne sont pas suivis de complément d'objet.



Un verbe transitif direct et un verbe transitif indirect ne peuvent s'associer avec un même complément d'objet : c'est une faute grammaticale.

EXEMPLE

Prévoir et se préparer à la crise : formulation incorrecte (prévoir la crise – se préparer à la crise). Écrire : prévoir la crise et s'y préparer.



L'emploi des temps

Le temps des verbes est la forme qui permet de situer l'action à un temps précis par rapport au moment actuel : présent (temps présent), passé (imparfait, passé simple, passé composé), futur (futur simple).

Pour situer l'action par rapport à un autre moment que celui actuel, on utilise des formes composées : avant le passé (passé antérieur, plus-que-parfait), après le passé (futur du passé, futur antérieur du passé)...

CONSEIL

Dans l'écrit professionnel, on privilégie, autant que possible, les formes simples : présent, passé simple, imparfait, futur simple.

Les temps de l'écrit professionnel

Le présent exprime... le présent, mais aussi un état ou une action de caractère permanent ou durable. Il est utilisé en outre pour renforcer l'immédiateté, l'actualité du message. C'est le temps privilégié de l'écrit professionnel.

L'imparfait s'emploie pour rapporter un état antérieur, une situation précédente, un historique, éventuellement un contexte préalable au message.

Le passé simple, temps de la narration, est aujourd'hui souvent remplacé dans l'usage par le passé composé, plus proche de l'oral.

Le futur simple traduit un impératif atténué, c'est le temps de la demande, de la consigne, de la formulation d'objectif.

À NOTER**IMPÉRATIF !**

L'impératif est à réserver à la consigne stricte (« Pensez à votre badge »), dans une note de service par exemple. Il peut être utilisé pour des accroches publicitaires (« Réservez votre été ! ») s'il n'est pas agressif. Il peut être suivi d'un point ou d'un point d'exclamation.

Les accords « sans faute »

Le verbe s'accorde avec son sujet, au singulier ou au pluriel. L'accord se complique souvent lorsqu'on est confronté à un participe. Voici les cas les plus courants, à réviser autant qu'il le faut.

Le participe passé

Il termine le verbe conjugué en temps composé. Il est variable et, donc, son accord est parfois ardu.

Le participe passé employé sans auxiliaire s'accorde avec le nom ou le pronom.

EXEMPLE

Les courriers distribués,... Elle arrivait, pressée.



Le participe passé employé avec l'auxiliaire « être » s'accorde avec le sujet (ou avec l'objet selon les cas) car il est son attribut.

EXEMPLE

Les consignes sont transmises.



La même règle s'applique avec les verbes apparentés à « être » : paraître, sembler, devenir, se montrer, être considéré, être tenu pour...

EXEMPLE

Les objectifs semblaient tenus.



Le participe passé employé avec l'auxiliaire « avoir » s'accorde avec le complément d'objet direct si celui-ci le précède.



La belle période que nous avons vécue.

EXEMPLE

Si le complément d'objet direct est placé après, le participe passé « avoir » reste invariable.



Nous avons vécu une belle période.

EXEMPLE

Le participe présent

Il se termine par « -ant ». Il peut avoir...

Une valeur verbale exprimant une action, auquel cas il ne s'accorde pas.



La foule hurlant de joie.

EXEMPLE

Une valeur d'adjectif et, donc, il s'accorde au mot qu'il qualifie.



Une foule hurlante.

EXEMPLE



Gare à la faute avec le «-ant» ! On observe souvent une confusion entre l'adjectif et la forme verbale. Il faut se poser la question : « Le mot a-t-il valeur de verbe ou de qualificatif ? » Une astuce : remplacer le mot par un adjectif au féminin, l'accord se révélera possible ou non.

Pour les verbes personnels pronominaux...

... Les temps composés sont toujours formés avec l'auxiliaire « être ».

Il s'agit des verbes non réciproques.

EXEMPLE

S'absenter, s'abstenir, s'avérer, s'écrier...



Ou de verbes réciproques lorsque le pronom personnel peut être considéré comme complément d'objet : s'entraider, s'entraccorder...

Dans ces deux cas, le participe passé s'accorde avec le sujet.

EXEMPLE

Hier, la réceptionniste s'est absentée.
Tous les collègues se sontentraidés.



Pour les verbes impersonnels...

... Le participe passé est toujours invariable.

EXEMPLE

La masse de documents qu'il a fallu.



CONSEIL

Consulter la grammaire (Bescherelle) ou l'encadré « Participe » dans le *Dictionnaire de A. Jouette*.

Les pièges de l'orthographe

Les logiciels de correction orthographique ne dispensent pas d'une relecture. Si l'on s'y fie trop, cela peut être humoristique car ils proposent une correction au plus proche du mot saisi. Rien de tel que le « dico » pour vérifier au moindre soupçon !



Aux « faux amis », aux pièges de la langue, aux néologismes, aux anglicismes... et aux fautes de frappe !

Le pense-bête de l'orthographe

Les caprices de l'orthographe sont issus de l'histoire de la langue et de son évolution dans la graphie des mots. Latin, ancien français, mots étrangers et transformés, néologismes créés par les nouvelles technologies, tout concourt à nous faire perdre la plume...

Rien de tel qu'un bon dico à portée de main ! Les correcteurs d'édition vérifient sans cesse, c'est à cette manie qu'on reconnaît les « pros ».

CONSEIL

Certains écueils sont récurrents, certaines fautes « perso » nous irritent. Autant les repérer et les imprimer dans un coin de notre tête ou, mieux, les noter dans un carnet... « perso ».

Quelques graphies « à faute »

à/â

La graphie « â » apparaît à l'initiale ou entre des consonnes d'un mot : âme, blâme, grâce...

La graphie « à » apparaît en finale : au-delà, celui-là, déjà...

-ment/-mant

L'adverbe dérivé d'un adjectif se terminant par « -ent » finira par « -emment » : fréquent – fréquemment, prudent – prudemment...

S'il dérive d'un adjectif se terminant par « -ant », il finira par « -amment » : courant – couramment, constant – constamment...

-in/-im

Le préfixe privatif « -in » prend un « m » devant les lettres « p » et « b » : inégal, improbable – insuffisant, impatient...

-p/-pp

Pour savoir si un mot prend un ou deux « p », il faut se référer à son étymologie : apraxie (a-praxie) – apologie (apo-logie) – hippopotame (hippo-potame)...

tt

Les deux « t » (tt) apparaissent souvent entre deux voyelles ou avant un « e » muet : acquittement – littéral – flotte...

g/gu

La lettre « g » peut précéder « a, o, u, l, r » : gouvernement, congrès...

Elle vient en finale pour des mots d'origine anglaise : gag, gang...

La graphie « gu » apparaît devant les lettres « e, ê, é, è, i, y » : guêpe, guerre...

s/c/ç

Le son « s » s'écrit « s » à l'initiale, à l'intérieur du mot, ou en finale devant un « e » muet : absolu, obstacle, bourse...

Il s'écrit « c » devant les voyelles « e, i, y » : concert, ceci, cycle...

Il s'écrit « ç » devant les voyelles « a, o, u » : façade, façon...

-sion/-ssion/-tion

La finale « -sion » vient derrière une consonne : expulsion, version...

La finale « -ssion » apparaît après une voyelle : possession, commission, passion...

On trouve la finale « -tion » après une voyelle ou une consonne : nation, aération mention, faction...

S'il n'y a pas de règle, on observe :

- après un « l », on aura « -sion » : émulsion ;
- après les consonnes « p, c » et les voyelles « o, au », on aura « -tion » : notion, caution...

-re

Les mots terminés en « -re » sont aussi bien féminins que masculins : auditoire, laboratoire, territoire...

Pour vérifier leur genre, il faut consulter le dictionnaire.

Les pluriels

Le pluriel se forme généralement en ajoutant un « s » à la fin du mot.

Les mots en « -eu » et « -(e)au » ont un pluriel en « x » à la fin : feu, feux – cadeau, cadeaux.

Les noms et adjectifs se terminant par « s, x, z » ne prennent pas la marque du pluriel : heureux – joyeux...

Les mots en « -ail » ou « -al » ont un pluriel en « -aux » : travail, travaux – bail, baux... Mais il y a des exceptions : éventail, banal, carnaval, festival, final...

Certains mots ne s'emploient qu'au pluriel : agissements, aguets, confins, pourparlers, doléances, arrhes...

Pour vérifier leur genre, il faut consulter le dictionnaire.

Le pluriel des mots composés

Il dépend du sens de chacun des mots. Voici quelques règles générales :

- seuls le nom et l'adjectif prennent la marque du pluriel : rouges-gorges ;
- le verbe ne prend jamais la marque du pluriel : casse-noisettes ;
- pour les couleurs composées, pas de pluriel : des pulls rose pâle ;
- le mot invariable reste invariable : avant-premières...

Il y a des exceptions, comme toujours ! Par exemple : les ayants droit (autrefois, le participe présent prenait la marque du pluriel).

CONSEIL

En cas de doute sur un pluriel, il faut consulter le dictionnaire. Plus on vérifie, plus on acquiert toutes les nuances et les exceptions de la langue française.

Quelques formules « à faute »

En termes de... (et non pas : en terme de)	« En termes de » fait référence à une terminologie (= avec les mots de). Toujours au pluriel. « Terme » désigne soit un mot, soit plus généralement la fin (le terme de).
A pour vocation de... (et non pas : a vocation à)	Pour l'élégance du style, éviter l'allitération « a/à » et, pour la correction d'expression, éviter l'ellipse.
Ou... (et non pas et/ou)	« Ou » suppose que le terme suivant soit ajouté (et) ou en option (ou). L'usage de « et/ou » provient de l'informatique (structure binaire) et n'est pas correct d'un point de vue rédactionnel.
Ou bien, ou bien/soit, soit	Ou bien... ou bien : pour introduire deux propositions verbales. Soit..., soit... : pour des propositions non verbales.
Quelque, quelques	Quelque (= environ) : adverbe, donc invariable. Quelques : adjectif indéfini, donc s'accorde.
Deuxième/second(e)	Deuxième : lorsque l'énumération va ou peut aller au-delà de deux. Second(e) : quand l'énumération s'arrête à deux.
Nous étions convenus... (et non pas : nous avons convenu de...)	À conjuguer avec l'auxiliaire « être ».
Par exemple... (et non pas : comme par exemple)	Redondance entre « comme » et « par exemple ».
Outre... (et non pas : en outre de...)	Par exemple : outre cette raison...
Pallier... (et non pas : pallier à...)	Par exemple : pour pallier cet inconvénient.

Résoudre... (plutôt que : solutionner)	« Solutionner » existe mais ce mot est critiqué, ressenti comme administratif, peu élégant.
D'autant plus que... (et non : surtout que)	Formule maladroite.
Je vous saurais gré (et non : je vous serais gré)	De « savoir gré » (et non pas « être gré »).
Soi-disant (et non : soit-disant)	Adjectif invariable. Il ne s'applique qu'à l'être humain « se disant tel » (donc ni à une chose ni à quelqu'un qui contredirait).
Il a acquis la formule... (et non : il a acquit la formule)	Avec un « s », du verbe « acquérir ». Ne pas confondre avec « acquit », nom de la famille du verbe « acquitter ».
Nous avons un différend (et non : un différent)	Différend : contestation. Différent : adjectif (un avis différent).

Le sens de la ponctuation

La ponctuation, c'est le rythme de la phrase. Mais pas seulement ! Sa fonction ne se réduit pas à une fluidité respiratoire et il faut relativiser le précepte : lisez à voix haute votre rédaction et, si vous n'avez plus de souffle (comme si tout le monde avait le même), mettez une virgule !

Le rythme, comme en musique, est une question de structure. La ponctuation sert à découper les différents composants de la phrase et obéit à des règles de sens très strictes.

Une bonne ponctuation :

- facilite la lecture pour le destinataire ;
- maintient son attention et permet de suivre le sens ;
- évite les mauvaises interprétations.

Le sens des signes de ponctuation

Un signe de ponctuation mal placé peut changer le sens de la phrase.

EXEMPLE

« La délégation ne viendra pas, comme prévu. »

La délégation ne viendra pas, comme il était prévu (qu'elle ne réponde pas à l'invitation ou qu'elle s'abstienne de venir...).

« La délégation ne viendra pas comme prévu. »

La délégation ne viendra pas comme il était prévu (jour de visite...), mais il est possible qu'elle vienne selon d'autres modalités.

Autre exemple

« Venez manger, mes amis. »

Il s'agit bien d'une invitation, interpellant les amis.

« Venez manger mes amis. »

L'invitation consiste à manger les amis, ceux-ci devenant le complément d'objet direct du verbe « manger » car sans virgule de séparation.



- Dans une phrase, la ponctuation marque :
 - – le rythme ;
 - – le sens.
- Le rythme et le sens = la structure de la phrase.

Les règles de ponctuation

<p>Le point Il indique la fin d'une phrase. Il sert aussi à mentionner les abréviations.</p>	.
<p>Le point d'interrogation Il s'emploie après toute phrase exprimant une interrogation directe. On ne met pas de point d'interrogation après une interrogation indirecte.</p>	?
<p>Le point d'exclamation Il se met après une phrase exclamative, une exclamation ou une interjection.</p>	!
<p>Le point-virgule Il sépare, dans une phrase, les parties dont une au moins est déjà subdivisée par une virgule. Il sépare des propositions de même nature qui ont une certaine étendue. Il est précédé et suivi d'une espace insécable.</p>	;
<p>La virgule Dans une phrase, elle divise des éléments semblables non reliés entre eux par des termes de coordination « et, ou, ni » ou de subordination « parce que... ». Dans le cas de répétitions utilisant des conjonctions de coordination, on peut insérer une virgule : « Ceci ou cela, ou cela, ou encore cela... » Elle sépare tout élément ayant une valeur purement explicative. Elle isole les mots en apostrophe, ou qui forment un pléonasme ou une répétition. Dans un groupe de propositions, elle sépare plusieurs propositions de même nature juxtaposées. Elle se met après un complément circonstanciel placé en tête de phrase, sauf si le verbe suit immédiatement. Elle marque l'ellipse d'un verbe ou d'un mot exprimé précédemment.</p>	,

Mais où est donc Ornica?

Mais... ou... et... donc... or... ni... car... Les conjonctions de coordination, comme leur nom l'indique, coordonnent et ne peuvent pas être utilisées pour séparer les éléments de la phrase. Donc, il ne faut pas mettre de virgule avant. Éventuellement, on peut en mettre une après si une incise suit!

Exemples : Il ne fait ni chaud ni froid (et non pas : ni chaud, ni froid). Elle est courtoise et compétente. Voulez-vous un rendez-vous cette semaine ou dans un mois? (et non pas : cette semaine, ou...). Je ferme mon ordinateur car il est tard. Dans le cas d'une incise, la virgule marque le début et la fin de cette incise : j'arrête de travailler car, les bureaux fermant à 19 heures, je dois partir.

<p>Le deux-points Il s'emploie pour annoncer une citation, un discours direct, pour introduire une analyse, une explication, une conséquence ou la synthèse de ce qui précède. Il est suivi et séparé d'une espace insécable.</p>	:
<p>Les points de suspension Ils indiquent que l'expression de la pensée reste incomplète. Pas d'espace avant les points de suspension.</p>	...
<p>Les parenthèses Elles s'emploient pour intercaler une indication accessoire dans une phrase. À l'intérieur, pas d'espace entre la parenthèse (ouvrante et fermante) et les mots. À l'intérieur d'une citation, on utilise les crochets : [...].</p>	()
<p>Les guillemets Ils s'emploient pour encadrer une citation, un discours direct, pour signaler un mot emprunté ou détourné de son usage courant, ainsi que pour les titres d'articles de journaux. Il existe deux sortes de guillemets : à la française : « ... » (doubles chevrons); à l'anglaise : "... " (virgules droites ou retournées). Il convient, en langue française, d'utiliser les guillemets à la française. Lorsqu'il y a des guillemets à l'intérieur de guillemets français (citation, par exemple), on utilise les guillemets à l'anglaise. Pour les titres d'articles en anglais, on utilise les guillemets à l'anglaise.</p>	« ... »
<p>Le tiret Il s'emploie dans un dialogue, pour une énumération, en remplacement des parenthèses pour une incise (l'incise est alors comprise entre deux espaces insécables). Ne pas confondre avec le trait d'union qui est plus court !</p>	—

<p>L'astérisque L'appel de note L'un et l'autre sont utilisés pour renvoyer à une note, généralement en caractères plus petits en bas de page. À choisir pour signaler l'appel de note, à harmoniser dans tout le document.</p>	* (1) ou 1
--	---------------------

Les règles typographiques

L'écriture professionnelle intègre nécessairement les règles du code typographique, tout particulièrement pour les éléments récurrents dans la communication d'entreprise :

- l'usage des majuscules ;
- la graphie des chiffres ;
- les formes d'abréviations.

L'origine du code typographique

La typographie, art d'assembler les caractères mobiles, est une technique mise au point vers 1440 par Gutenberg. Au XIX^e siècle, l'essor de l'imprimerie a donné naissance au code typographique, généralisé au monde de l'édition. L'ère de l'élite qui se réservait la lecture, ou des copistes qui en gardaient le secret, était révolue.

La généralisation des règles a eu pour finalité de faciliter la lecture au plus grand nombre de lecteurs. À l'heure actuelle, c'est pour être lu dans la masse des écrits que l'on va suivre des règles qui ne vont pas distraire le lecteur de notre texte.

Le « code typo » est la référence qui décrit les règles de composition d'un texte. En France, il y a le *Code typographique* de la CGC (Confédération générale des correcteurs) et le *Lexique des règles typographiques* de l'Imprimerie nationale. Cependant, il existe plusieurs codes typographiques selon les conventions adoptées

par un journal ou à travers une charte rédactionnelle « maison ». Mais, dans les chartes d'entreprise, les divergences concernent essentiellement l'usage des majuscules qui ont parfois des valeurs de culture d'entreprise. Un chef doit-il absolument avoir sa majuscule ? Le code typo peut y répondre.

« Les majuscules sont des coups de chapeau calligraphiques. »

Louis Jovet

Pourquoi le code typo aujourd'hui ?

Plus que jamais, dans le raz-de-marée des écrits, il importe de revenir à des règles de base qui ont eu le mérite d'être étudiées pour la lisibilité et seulement dans ce but. Car, si l'écrit d'entreprise, malmené, influencé par la publicité, les médias, joué façon « sms » ou « djeuns », respecte trop peu le code typo ou, pire, les règles du « bien écrire », il se voue tout seul à sa perte. Il perd de sa lisibilité et de sa valeur.

En effet, respecter les règles typographiques, au moins les plus élémentaires, permet un repérage des mots, des noms, du sens du message, de l'organisation du texte.

Apprendre quelques règles et les vérifier en autocorrection prend quelques minutes qui donneront une durée de vie un *iota* supérieure à un texto.

Le code typographique

Les majuscules

On compose avec une capitale :

- le mot qui commence une phrase ou une citation complète ;
- les patronymes, les prénoms, les surnoms ;
- les marques déposées, les titres d'œuvres ;
- les noms de peuples, d'habitants de régions ou de villes (mais le nom des langues commence par une minuscule) – par exemple : les Anglais, je parle anglais ;
- les institutions lorsqu'elles sont uniques – par exemple : l'Université.

T'es cap ou bdc ?

En langage d'imprimerie, on dit :

- « capitales » ou « cap » pour les majuscules ;
- « bas de casse » ou « bdc » pour les minuscules.

En effet, dans la « casse » (grande boîte divisée en casiers contenant les caractères d'imprimerie) du typographe, les minuscules se situaient en bas, d'où : bas de casse.

Les sigles

Le code typo prévoit plusieurs manières, à choisir sous condition d'appliquer une règle homogène dans tous les écrits d'un même émetteur (organisme, éditeur, journal). Ils peuvent s'écrire tout en majuscules sans séparation ni points. Si le sigle est prononcé comme un mot ordinaire (on l'appelle dans ce cas « acronyme »), il s'écrit comme un nom propre.

EXEMPLE

SNCF, RATP, HEC...

Assedic, Unicef, Cedex, Unesco...



Les titres de civilité

Les titres de fonction prennent une majuscule lorsqu'on s'adresse à la personne. C'est la règle pour les correspondances (lettre, courriel).

EXEMPLE



Monsieur le Directeur, Monsieur le Ministre, Monsieur le Président, Madame la Directrice (attention, certaines exigent qu'on les appelle « directeur » ; dans ce cas, il faut respecter le souhait)...

Les titres de fonction s'écrivent entièrement en minuscules lorsqu'on les évoque à la troisième personne. L'explication : il n'y a pas qu'un seul maire ni une seule directrice. Avec quelques exceptions : le Premier ministre...

EXEMPLE



... le maire de la ville, le directeur du service..., le président du conseil d'administration... et même : le président de la République!

Les abréviations de mots

Une abréviation qui ne se compose que des premières lettres du mot se termine par un point (référence = réf.).

Une abréviation qui se termine par la dernière lettre du mot ne comporte pas de point final (boulevard = bd).

L'abréviation d'un groupe de mots ne comporte aucun point (SVP ou svp).



Etc. comporte toujours un seul point (jamais de points de suspension ni de virgule ajoutée).

Les abréviations des titres de civilité

Les titres de civilité abrégés s'écrivent obligatoirement comme suit :

- M. pour Monsieur ;
- MM. pour Messieurs ;
- Mme pour Madame ;
- Mmes pour Mesdames ;
- Mlle pour Mademoiselle ;
- Mlles pour Mesdemoiselles ;
- Dr pour Docteur ;
- Pr pour Professeur ;
- M^e pour Maître.



Ne pas confondre M. (Monsieur) avec Mr (abréviation, en anglais, de *Mister*)!

Les abréviations des nombres ordinaux

Premier, premiers, première, premières	1 ^{er} , 1 ^{ers} , 1 ^{re} , 1 ^{res}
Deuxième, deuxièmes	2 ^e , 2 ^{es}
Troisième, troisièmes	3 ^e , 3 ^{es}
<i>Primo, secundo, tertio</i>	1 ^o , 2 ^o , 3 ^o

Les titres et les intertitres

Ils ne comportent jamais de point final. Si le titre est long, on peut le découper avec des virgules mais jamais de point-virgule.

Les énumérations

Elles sont introduites par deux-points (:). Puis chaque item, dont la première lettre est en bas de casse, est précédé d'un tiret ou

d'une puce et se termine par un point-virgule, le dernier se terminant par un point final.

Si l'énumération nécessite une numérotation (car étapes chronologiques par exemple) alors la première lettre est en capitale et se termine par un point-virgule, la dernière étape se terminant par un point final. Attention : pas de point-virgule à la fin du terme énuméré s'il se termine par « ! » ou « ? ».

Si l'énumération est de second rang ou une simple liste de mots, on utilise la virgule.

Les nombres et les chiffres

Les nombres s'écrivent en toutes lettres lorsqu'ils commencent une phrase, s'ils sont inférieurs à 10 ou s'ils indiquent une durée (trois heures, sept ans).

Les nombres en dessous de cent s'écrivent avec un trait d'union (vingt-sept).

Ils s'écrivent en chiffres arabes dès qu'il s'agit d'une indication exacte, de type statistique ou donnée chiffrée (125 000 abonnés). De plus, les chiffres arabes sont impératifs pour les âges (35 ans).

Pour les montants, on met une espace insécable avant l'abréviation de la monnaie (38,72 €).

Pour séparer la décimale des unités, on utilise la virgule (76,47).

Les pourcentages comportent des virgules et non des points (3,25 %), et toujours une espace insécable entre le chiffre et %.

On ne sépare pas les tranches de trois chiffres dans les cas de code de numérotage (postal, matricule, article de loi).



On ne met jamais de point dans un chiffre entre la fraction des mille et des centaines : 1320 (et non pas : 1.320).

Les dates

Les dates s'écrivent en chiffres arabes pour le jour et l'année, en toutes lettres pour le mois : 21 juillet 2011.

Pour les périodes historiques, on écrit : les années 60, soixante ou 1960 ; la troisième République ou la III^e République ; le IV^e millénaire (ces derniers exemples sont en chiffres romains et avec l'abréviation en exposant)...



On écrit : la Grande Guerre, la Première Guerre mondiale, la Seconde Guerre mondiale, la guerre de Cent ans, la guerre de Sécession, le Second empire, l'empire des Indes...

Les horaires

Pour indiquer un horaire, les abréviations utilisées sont : h pour l'heure (et non H), mn pour les minutes (pas de pluriel). La présentation exigée est : 13 h 20 (et non pas : 13 H 20), en laissant une espace insécable entre les chiffres et les abréviations.

Les numéros de téléphone

Même si le code typo prévoit éventuellement un point par groupe de deux chiffres, l'usage est désormais, plus lisible, de laisser un blanc sans point ni tiret : 00 00 00 00 00.

Les adresses postales

Pour faciliter le tri postal, on écrit les adresses sans abréviations, sans majuscules généralisées et sans ponctuation.



Cedex signifie : courrier d'entreprise à distribution exceptionnelle. Ne s'écrit pas tout en majuscules, seulement le C.

Le gras ou l'italique

Les caractères gras mettent en relief un mot ou une phrase en particulier. À condition de ne pas en abuser.

L'italique est une manière d'accentuer le sens d'un mot ou d'un groupe de mots (attention : il resserre les caractères et rend moins lisible un texte long). Il est davantage réservé aux mots étrangers, aux citations.

La ponctuation

Les règles de ponctuation relèvent autant du code typographique que de la structuration du texte (cf. les règles de ponctuation, p. 108 et suivantes).

Les techniques complémentaires

Les règles strictes applicables à tout écrit s'associent à des techniques complémentaires indispensables pour finaliser le travail du rédacteur. Le texte doit être « lié, habillé, structuré, lisible ». Dans la masse des écrits professionnels, les qualités suivantes font la différence :

- ① L'art de la liaison. La langue prévoit des termes qui permettent l'articulation entre les mots et la bonne relation avec l'ensemble des phrases ;
- ② La structure du texte. Les phrases et les paragraphes sont agencés de manière à bâtir une architecture du texte qui soit en accord avec le développement de la pensée et la circulation aisée du sens ;
- ③ L'habillage du texte. La structure du texte est rendue visible par l'habillage (titrage), c'est-à-dire par les éléments de repère qui

Annexe 5

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	5
Sommaire	7
Chapitre I	
L'enjeu de l'écrit professionnel aujourd'hui	9
L'essor de la communication écrite.....	11
<i>L'ère du « tout communiquer »</i>	11
<i>L'écrit professionnel actuel</i>	13
<i>La nouvelle valeur économique de l'écrit</i>	13
<i>La démarche qualité pour l'écrit professionnel</i>	15
Chapitre II	
Le savoir rédactionnel... pour réfléchir	17
L'écrit et l'action.....	19
<i>Travailler, c'est communiquer</i>	19
<i>La relation écrite : enjeux, risques, atouts</i>	20
<i>Les grands axes de la relation écrite professionnelle</i>	24
Les différents types d'écrits professionnels	28
<i>L'écrit commercial</i>	30
<i>L'écrit publicitaire</i>	31
<i>L'écrit administratif</i>	33
<i>L'écrit journalistique</i>	35
<i>L'écrit « Web »</i>	37
<i>L'écrit managérial</i>	40
Le sens de l'écrit professionnel.....	42
<i>Les trois sens d'un message</i>	42

<i>Les « 3D » du message</i>	44
Les basiques de la communication.....	45
<i>Informer, communiquer... quelle différence ?</i>	45
<i>Le « commun-écrire »</i>	45
<i>Le dispositif de toute communication</i>	46
<i>Les fonctions de la communication</i>	50
Les terrains d'action de la communication	53
<i>La communication « produit »</i>	53
<i>La communication dite « institutionnelle »</i>	53
<i>L'image de l'entreprise</i>	53
<i>La communication de positionnement</i>	54
<i>La communication de crise</i>	54
Les clés de la communication	55
<i>Les trois mots-clés de la « com »</i>	55
<i>Les deux paramètres à intégrer</i>	56
Chapitre III	
Guide méthodologique de l'écrit professionnel	59
Écrire « pro », étape par étape	61
<i>Réfléchir en écrivant... erreur !</i>	61
<i>Une méthode pour un bon rapport temps/efficacité</i>	62
<i>Des étapes à suivre sans en sauter une !</i>	63
Avant	63
1. <i>Stop ! On réfléchit</i>	63
2. <i>On prépare la rédaction</i>	66
Pendant	74
<i>On écrit !</i>	74
<i>Structurer le texte</i>	76
<i>Rédiger</i>	77
Après	79
<i>Le contrôle qualité</i>	80
<i>Spécial « écrit collectif »</i>	81
En conclusion	82
<i>La bonne recette de l'écrit « pro »</i>	82

Chapitre IV

Le savoir-faire rédactionnel... pour agir.....	85
Les règles fondamentales.....	87
<i>La grammaire du rédacteur professionnel.....</i>	<i>88</i>
<i>La syntaxe ou l'art de la phrase</i>	<i>89</i>
<i>Les lois de la conjugaison</i>	<i>95</i>
<i>Les pièges de l'orthographe.....</i>	<i>101</i>
<i>Le sens de la ponctuation.....</i>	<i>106</i>
<i>Les règles typographiques.....</i>	<i>110</i>
Les techniques complémentaires	117
<i>l'art de la liaison</i>	<i>118</i>
<i>La structure du texte.....</i>	<i>119</i>
<i>L'habillage du texte</i>	<i>121</i>
<i>La lisibilité.....</i>	<i>124</i>
<i>La réécriture ou « rewriting »</i>	<i>126</i>
Les « plus » de l'écrit professionnel	129
<i>L'argumentation</i>	<i>130</i>
<i>Les mots pour le dire.....</i>	<i>132</i>
<i>Les effets de style.....</i>	<i>140</i>
Les « moins » de l'écrit professionnel	144
<i>Pas de jargon, merci !.....</i>	<i>145</i>
<i>Langue de bois, dure à comprendre !.....</i>	<i>146</i>
<i>Peu d'anglicismes, please !.....</i>	<i>148</i>
<i>Moins d'encombrements, on respire !</i>	<i>149</i>
<i>Pas de longueurs, si possible !</i>	<i>150</i>
<i>Alambiquages, trop alcoolisés !</i>	<i>150</i>
<i>Le pléonasme, à fuir !</i>	<i>151</i>
<i>L'impersonnel, le passif : à limiter !</i>	<i>152</i>
<i>Le cliché, trop vu !</i>	<i>153</i>
<i>Le calembour, parfois lourd !</i>	<i>153</i>
<i>Le stéréotype, danger !.....</i>	<i>154</i>

Chapitre V

Les différents supports de l'écrit professionnel.....	155
Inventaire des écrits professionnels	157

<i>La lettre</i>	158
<i>La note</i>	161
<i>La note de problématique</i>	163
<i>La note de synthèse</i>	165
<i>Le compte rendu</i>	168
<i>Le procès-verbal</i>	171
<i>Le rapport</i>	173
<i>La convocation</i>	178
<i>Le courriel</i>	179
<i>Le discours</i>	182
<i>Le diaporama</i>	186
<i>Le communiqué de presse</i>	189
<i>Le blog</i>	192
<i>La newsletter</i>	195
Annexes	
Tableaux synoptiques « actions et écrits »	199
Petit vocabulaire du « bien écrire »	203
Bibliographie	209
Index	211



Achevé d'imprimer : Jouve, Mayenne

N° éditeur : 4195

N° d'imprimeur :

Dépôt légal : mars 2011

Imprimé en France