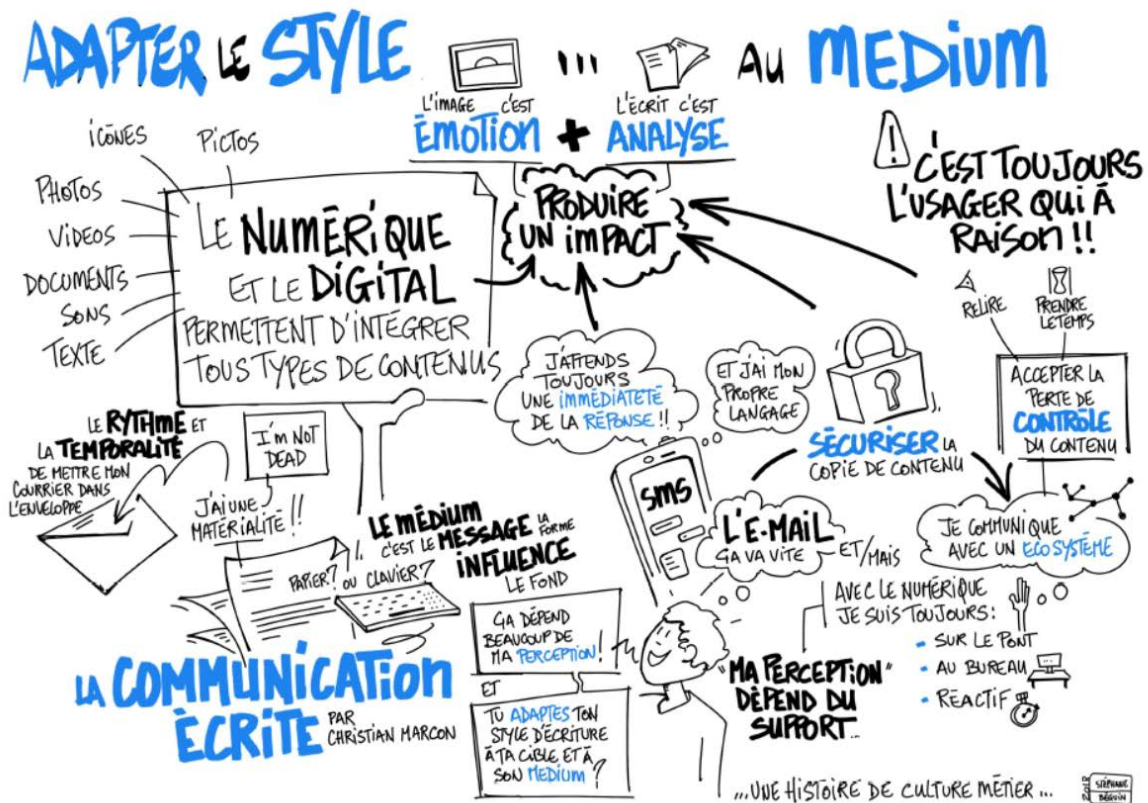


Communication écrite



- La communication écrite désigne toute forme de transmission de messages, d'idées ou d'informations à travers des supports écrits.

- Cela englobe une grande variété de formats tels que les lettres, les courriels, les rapports, les articles, les livres, les textes sur les réseaux sociaux, les messages instantanés, et bien plus encore.

- C'est un moyen de communiquer de manière asynchrone, ce qui signifie que l'échange d'informations ne se fait pas en temps réel comme dans une conversation orale, mais à travers des documents ou des supports écrits qui peuvent être lus et interprétés à différents moments par différentes personnes.

-La communication écrite revêt une grande importance dans de nombreux domaines :

1. Professionnel : Dans le cadre du monde du travail, elle est utilisée pour rédiger des rapports, des propositions, des courriels professionnels, des documents contractuels, etc.
2. Académique : Elle est essentielle pour la rédaction de travaux universitaires, de thèses, de mémoires, ainsi que pour la prise de notes et la documentation.
3. Personnel : Elle est utilisée dans les échanges personnels, que ce soit dans des lettres, des journaux intimes, des cartes, ou même des messages personnels sur diverses plateformes en ligne.

-La communication écrite nécessite une attention particulière à la clarté, à la structure, à la grammaire, à l'orthographe et au choix des mots afin de transmettre efficacement le message désiré. Elle permet également une communication durable et peut être utilisée comme référence ou preuve dans de nombreux contextes.

En somme, la communication écrite est un outil fondamental dans notre quotidien, facilitant la transmission de connaissances, d'informations et d'idées de manière formelle ou informelle à travers un support écrit.

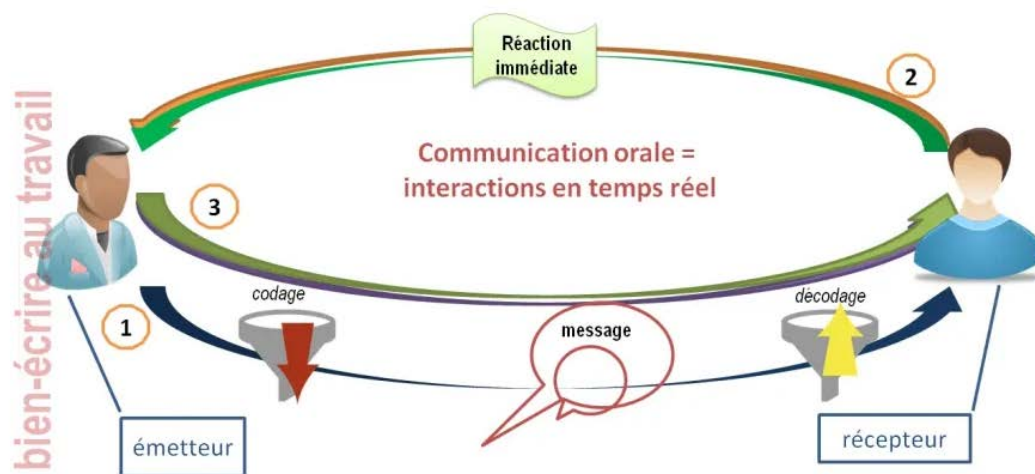
Pourquoi un écrit de communication professionnelle est-il toujours exigeant ?

Pourquoi communiquer par écrit est-il toujours exigeant ?

Parce que le lecteur ne dispose **que** des mots et signes écrits pour comprendre et mémoriser le message. Ce qui est très peu si l'on compare de toutes les autres informations dont ce même destinataire pourrait disposer à l'oral par exemple.

Pour le destinataire du message, **une phrase écrite implique un travail de décodage plus grand qu'un échange verbal**. Pourquoi ?

Parce que le message oral est toujours accompagné de **nombreuses autres informations qui le complète** : le ton, l'expression du visage, la gestuelle, l'élocution, le regard, etc. Même au téléphone, il y a aussi des signes que l'on perçoit comme le ton, les onomatopées (les *hums*, *mouais*), les commentaires en direct live (*ah bon ? non ! T'es sur de ça ?*).



Il existe souvent une différence entre : Ce que je pense / Ce que je veux dire / Ce que je dis.

Et, au bout de la chaîne, entre : Ce qui est entendu / Ce qui est compris / Ce qui est retenu. Dans un contexte de communication orale, la réaction en temps réel du destinataire (qu'on appelle le « feedback ») permet à l'émetteur d'adapter son message. Ce qui n'est jamais le cas d'une communication écrite.

Certains spécialistes de la communication estiment qu'**au moins 40 pour cent du sens global des messages transmis par la conversation sont communiqués par le langage du corps** (gestes) et auquel le destinataire réagit en reformulant ou en réajustant le message en temps réel. Des chercheurs ont même évalué l'impact des différents facteurs dans la bonne compréhension d'un message oral.

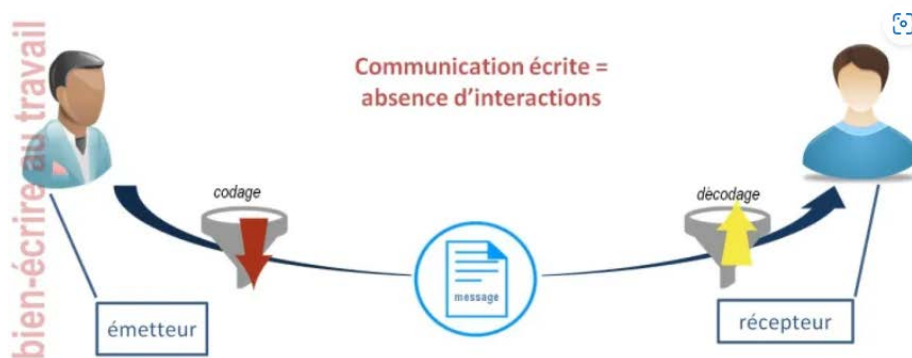
Ainsi, dans une conversation, le récepteur comprend le message de l'émetteur grâce :

- à sa gestuelle (35 %),
- à ses mimiques (35 %),

- au ton de sa voix(23 %),
- aux mots qu'il emploie (7 %).

Le non-verbal l'emporte largement sur le verbal. Au téléphone, il reste le ton, les mots et les expressions de types (*nan ? hein ! oh ! J'y crois pas ! etc.*). A contrario, **le message écrit n'est accompagné d'aucun signe extérieur**. Seuls les mots écrits sur un support physique donnent un sens au message. Un message qui doit être autonome, c'est-à-dire **se suffire à lui-même**, sans qu'il soit nécessaire d'y apporter une explication ou commentaire complémentaire.

C'est bien là que réside toute **l'exigence d'une communication professionnelle écrite**. On n'aura que rarement une deuxième chance d'expliquer à notre destinataire ce qu'on a voulu lui dire dans le message qu'on vient justement de lui transmettre.



Pas de « feedback » immédiat possible dans une communication écrite. Pas de seconde chance pour reformuler ou pour traiter d'éventuelles objections. Dès la première lecture, le message écrit doit être lu, compris et retenu par mon interlocuteur.

Contrairement à une communication orale où il est possible de tenir compte du feedback pour réajuster ses propos, la communication écrite ne laisse pas de place à l'imprécision. Le message doit se suffire à lui-même : il faut donc « faire mouche » dès le premier tir, et pour cela bien préparer son matériel.

On peut classer ces écrits selon différents critères. Certains sont normalisés et d'autres non. Par ailleurs, des conventions existent et doivent être respectées. Dans tous les cas ce qui permet de définir ce type d'écrits c'est leur connotation professionnelle : on ne peut écrire comme on parle, et on ne peut [sauf exception] écrire dans le milieu professionnel comme on le ferait avec un voisin, un ami ou par SMS.

Certains écrits sont sollicités au quotidien, tels que les lettres professionnelles, les mails et les circulaires. D'autres le sont occasionnellement, tels que les rapports, notes, dossiers de presse...

Les documents de synthèse (procès-verbal, note de synthèse...) s'appuient sur une (des) sources(s) d'information dense(s). Il y a donc un travail de composition à mettre en place afin de ne conserver que le contenu pertinent.

Une vidéo qui en dit plus que des mots

Extraite du site [Ted ED](#), « *How miscommunication happens (and how to avoid it)* » est une excellente illustration de la difficulté de communiquer. La scénette ne traite que de communication orale. Vous imaginez bien combien la difficulté est encore plus importante quand il s'agit de communication écrite !

Dans le contexte professionnel d'une communication écrite, la réaction du destinataire repose uniquement sur le message écrit. Le destinataire n'a **aucun soutien à la compréhension du message** car il le lit en l'absence du

destinataire et **en différé** (« lecture différée » signifie qu'il y a un décalage entre le moment où la lettre a été écrite et celui où elle est reçue et lue). Ce qui montre tout l'intérêt de rédiger son message avec précision et professionnalisme : **bien écrire pour être lu et compris.**