

La communication écrite sous la loupe

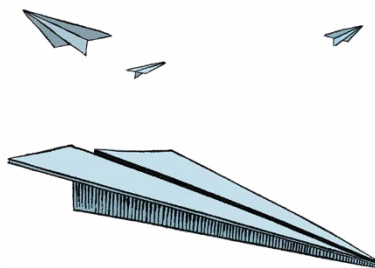
Doit-on écrire « Madame, Monsieur » ou « Chère Madame, Cher Monsieur » au début d'un texte ? Qu'en est-il de la virgule à la fin de la formule d'appel ? Et comment bien rédiger des courriers au contenu déplaisant, comme les lettres de refus ?



Autant de questions auxquelles répond *La communication écrite en Suisse*. Ce guide pratique permet de développer une communication moderne et authentique.

Le livre en peu de mots

- Première partie théorique, qui décortique les codes et usages de la correspondance
- Second volet pratique, qui passe au crible les différents types de courriers (lettre de candidature, de refus, de réclamation, etc.)
- De nombreux exemples à réutiliser et à adapter selon ses propres codes de communication



La communication écrite en Suisse

Lettres, courriels et autres formes de correspondance mises au goût du jour

Fabienne Schnyder

15,5 x 22,5 cm, 160 pages
ISBN 978-2-606-01423-0

Prix 21.50

Exemple de lettre traditionnelle et analyse

Refus d'engagement

Il faut du tact et de la diplomatie pour formuler un refus, et pas seulement dans le domaine des ressources humaines. Le défi que nous avons à relever à ce moment-là est de résister à la tentation de nous cacher derrière la façade de notre entreprise, de parler en « nous » afin d'anonymiser le courrier et d'atténuer notre responsabilité.

Démontrons plutôt de l'empathie authentique, respectons notre lecteur en évitant les fioritures et les formules impersonnelles. Rappelez-vous : nous accepterons et digérerons plus facilement un refus de la part d'une personne sincère et sympathique.

Exemple traditionnel

Concerne : refus

Monsieur,

Nous accusons réception de votre lettre du 6 juin. En réponse à votre candidature, je suis au regret de devoir vous informer que celle-ci n'a pas été retenue.

Nous regrettons de devoir vous informer que nous avons déjà pourvu ce poste par une personne avec de meilleures qualifications. Toutefois, soyez assuré que cette décision ne met pas en cause vos qualités personnelles ni celles de votre formation.

Nous vous souhaitons pleine réussite dans vos recherches futures.

Meilleures salutations.

🔍 Analyse

La formule d'appel, sans salutations, est extrêmement sèche. Le premier paragraphe est succinct et clair, mais désagréable à lire. Les formules administratives « accusons réception de » et « cité en marge » sont froides et obséquieuses.

Par ailleurs, l'interlocuteur est rabaisé, car nous déclarons que l'heureux élu a de meilleures qualifications. La phrase qui suit se lirait bien dans un autre contexte mais, là, elle sonne faux et manque d'authenticité.

🗨 Astuces : Exposons la cause avant de formuler la conséquence, sans nous perdre dans trop d'explications. En prenant congé de la personne, nous tentons de lui donner une dernière bonne impression, en concluant le courrier par une phrase empreinte de sympathie.

Exemple moderne

📄 Titre : libre, concis, souligne personnalité par le pronom « votre ».

📄 Début : la première phrase est motivante et rassure que la candidate n'est pas seulement un numéro.

📄 Corps du texte : la formulation de la nouvelle ne se fait pas trop dure dans le texte, et se doucereux. Nous expliquons la raison de cette décision de manière factuelle, selon les circonstances et sans précéder. Par ailleurs, l'écrit souligne les propos « Je » et « tu » et « la formation », « la formation », « ma responsabilité, délicate ».

📄 Adieu : Je vous conseille d'ailleurs de visiter la page des postes ouverts sur le site internet de la branche www...

Signature : Fabienne Schnyder

La chasse aux mots inutiles



Proposition reformulée, bienveillante et moderne

Consultez un extrait

