

Synthèse 11

La production d'écrits à usage interne – p. 130

1 Les écrits professionnels internes courants

Les **deux plus courants** sont :

- la **note de service**, qui a pour objectif de transmettre des consignes ou des ordres. Elle émane du supérieur hiérarchique vers les subordonnés. Le ton employé doit être impératif ;
- la **note d'information**, qui sert à transmettre des informations vers tous les membres du personnel. Le ton employé sera neutre.

Les **points communs** à ces deux écrits internes sont :

- le style : impersonnel (éviter les « je » et « nous ») ;
- le vocabulaire : courant professionnel ;
- la présentation des notes : libre, mais en respectant les mentions obligatoires :
 - émetteur,
 - destinataire,
 - date,
 - objet,
 - titre : « note de service » ou « note d'information ».

2 La communication par messagerie électronique

On recense deux types de courriel :

- le **courriel de réponse** : il faut donc repartir de l'objet du courriel pour énoncer les éléments de réponse, en commençant par le plus important ;
- le **courriel de prise de contact** : la première phrase devra avoir un lien direct avec l'objet.

Les mentions à respecter dans le courriel :

- l'**objet** : informe sur le contenu. Il est indispensable afin de ne pas être classé dans les « indésirables » ;
- la **formule d'appel** est simple : « Bonjour » ou le titre de civilité, suivi éventuellement du nom ;
- la **formule de politesse** : les plus utilisées sont « Cordialement » ou « Bien à vous », « Respectueusement » si vous ne connaissez pas le destinataire ;
- la **signature** : obligatoire, elle est souvent automatisée et donc personnalisée.