

UDC: 316.77+303.643.2-028.21

DOI: 10.26697/ijes.2018.3-4.33

## La typologie des écrits dans la communication interne de l'entreprise

Associate Professor **Labenko Olga**<sup>1</sup><sup>1</sup>Taras Shevchenko National University of Kyiv, Ukraine

### Résumé

**Introduction:** La communication interne est d'une importance primordiale dans la gestion de l'entreprise et fait partie intégrante du management. Les objectifs de la communication sont multiples: annoncer les objectifs et les changements à conduire, informer sur les résultats, parler de la vie de l'entreprise, des nouvelles organisations et nouveaux produits et services, faciliter le partage d'expériences. On distingue quelques types de communication interne: la communication descendante, la communication ascendante et la communication horizontale. Pour assurer la communication réussie à tous les niveaux les responsables de la communication doivent posséder des compétences en communication. La communication écrite efficace nécessite la maîtrise des compétences et des savoir-faire en communication. Le but de la présente recherche est d'étudier les particularités des écrits utilisés dans la communication interne pour en définir les caractéristiques essentielles et présenter des conseils pour la rédaction des messages.

**Résultats:** La communication écrite dans l'entreprise est assurée par les différents types d'écrits professionnels parmi lesquels on peut citer: le courrier électronique, la note de service, la note d'information, le rapport, la note de synthèse. Chaque type de document écrit interne a ses propres règles de la présentation et de la rédaction.

Le mail (courrier électronique) est une façon de communiquer assez simple et efficace. L'avantage de ce moyen de communication est sa rapidité. C'est le moyen le plus utilisé pour les échanges professionnels. Le mail est moins formel que la lettre, pourtant en rédigeant il faut respecter un certain nombre de règles de rédaction. L'objet du mail doit permettre au récepteur de comprendre vite de quoi il s'agit et refléter bien le contenu: proposer, informer, inviter aviser. Il est préférable de rédiger le texte du mail en trois parties: introduction, développement, formule de fin. L'introduction du mail est toujours liée avec l'objet.

La note de service est un moyen de la communication descendante, du supérieur hiérarchique aux subordonnés. En générale, la note de service est destiné à plusieurs récepteurs et sert à exprimer un ordre. La note de service a toujours un caractère obligatoire. L'analyse des textes des notes de service a montré que d'habitude ce document se compose de deux parties: introduction et développement. Dans l'introduction on expose un problème ou une observation et dans le développement on exprime les ordres, les directives et les consignes. Il n'y a pas de conclusion. Le texte de la note de service doit être clair et concis, le ton est impératif.

La note d'information est aussi un moyen de la communication descendante mais peut aussi concerner des personnes de même niveau hiérarchique ou l'ensemble du personnel. Ce document est généralement émis par un responsable et sert à transmettre au personnel une information concernant le fonctionnement de l'entreprise. La note de service ne contient qu'une page, l'information présentée doit être objective et précise. Le texte de la note d'information doit être structuré en trois parties: introduction, développement et conclusion.

La note de synthèse est un moyen de la communication ascendante. Ce document de la communication interne est destiné à un supérieur hiérarchique. Il est rédigé à la demande d'un supérieur hiérarchique et sert à faire le point sur un sujet donné, un fait ou une situation. La note de synthèse doit être brève et facile à consulter. Il faut, à partir d'un ensemble de faits ou de documents sur un même thème, en retirer les éléments communs. Le style de rédaction est objectif et neutre, le texte présenté doit être concis et sans aucun avis. Il faut citer les sources de la documentation utilisées. La note de synthèse ne comporte ni formule de civilité, ni formule de politesse. Le plan est construit en fonction des attentes du supérieur hiérarchique. D'habitude le texte est présenté en trois parties.

Le rapport est aussi un moyen de la communication ascendante. C'est un écrit professionnel dont l'objectif est de présenter et d'informer de certains faits ou situations pour qu'une décision éclairée puisse être prise sur la question étudiée. Un bon rapport doit être informatif, objectif et concis. Dans l'introduction il faut présenter les raisons pour lesquelles le rapport a été fait et la problématique dont il traite. Le développement est consacré aux faits concernés suivis par leur analyse. Dans la conclusion il est nécessaire de proposer les recommandations et les raisons qui les justifient. Le nombre de parties dépend du contenu du rapport. Chaque partie du rapport doit être numérotée et avoir un titre.

**Conclusions:** Chaque type de document écrit a sa forme de présentation bien définie qu'il faut respecter dans la communication écrite. Mais on peut dégager les éléments communs pour tous les types de messages: l'émetteur, le récepteur, la date et le lieu de création, l'objet du message. Le contenu des messages doit être logique et cohérent. Le texte du message doit être bien structuré et comporter une introduction, un développement et une conclusion. Il est nécessaire de construire son plan qui doit être clair et compréhensible. Dans la rédaction il faut suivre les conseils suivants: rédiger des phrases courtes, exprimer une idée par phrase, choisir un vocabulaire précis et concret, utiliser les connecteurs logiques, observer les principes de lisibilité.

### Information about the author:

**Labenko Olga Andriivna** – Doctor of Philosophy in Philology, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Roman Philology, Taras Shevchenko National University of Kyiv, Ukraine.

*Research interests:* language studies, theory and practice of translation, communication.