

communicateurs EFFICACES

Comment rédiger facilement rapports et mémos

Rendez vos rapports plus faciles à lire

Les rapports un peu longs ne sont que très rarement lus en entier. Au-delà de 2 ou 3 pages, vous devez tout faire pour les rendre plus faciles à lire, à comprendre et à utiliser.

Dans ce cas, vous devez organiser vos rapports de la manière suivante :

1. Faites une page de couverture

Elle va résumer l'essentiel du rapport, c'est-à-dire son objectif, les points clés, les éléments essentiels de la conclusion et les recommandations.

2. Commencez par un résumé des points principaux ou par un plan

Le corps de votre document contiendra le développement des points principaux ainsi que le chemin qui a mené aux conclusions et l'argumentation logique qui justifie les recommandations.

3. Pensez aux annexes

La troisième partie indiquera l'origine des informations, les références, les sources et la bibliographie.

Si vous devez écrire des rapports courts et répétitifs...

Créez un formulaire standard, des check-lists ou des listes avec des cases à cocher. Laissez de la place en fin de page pour vos commentaires ou vos observations. Vous gagnerez du temps et votre destinataire saura immédiatement où trouver l'information qui l'intéresse.

Rédiger un mémo efficace : les 3 étapes à suivre

1. Trouvez l'idée principale

Faites un brouillon dans lequel vous jetez en vrac vos idées.

Puis, fermez les yeux et tentez de répondre en une phrase à la question suivante : "Qu'est-ce que je veux dire ?". Répondez : "Je voudrais...".

Je voudrais que votre banque finance ce projet.

Je voudrais que l'on fasse un crédit plus long sur ce produit.

Je voudrais que l'on remplace cette vieille machine par le dernier modèle sorti.

Soulignez chaque phrase qui correspond à cette idée. Ce sont les lignes de force de votre mémo.

2. Répondez aux besoins du lecteur

Votre destinataire se pose 3 questions :

"Pourquoi devrais-je lire ceci ?"

"À quels problèmes personnels répond ce mémo ?"

"Comment y répondre ?"

Réfléchissez au moyen de présenter votre idée principale, en répondant à ces 3 questions.

3. Faites une conclusion efficace

La conclusion est votre dernière chance de convaincre. Elle restera dans l'esprit du lecteur.

Suivez ce plan :

A. Montrez votre bonne foi. C'est ce dont le lecteur se souviendra.

B. Dites une seule chose importante.
Par exemple : "L'achat de cette machine pourrait nous faire économiser 7 000 euros au cours des 3 prochaines années."

C. Rappelez à votre lecteur ce qu'il devrait conclure de votre mémo et ce qu'il devrait faire, après l'avoir lu.

Les 4 situations où il ne faut jamais écrire de mémo

Avant d'écrire un mémo, souvenez-vous que les écrits restent des mois, même des années après avoir été écrits !

Les mémos sont adaptés pour :

- Annoncer une bonne nouvelle, féliciter quelqu'un, ou lui confirmer une promotion.
- Transmettre une information.
- Demander une promotion ou une augmentation (laisse une trace).

- Confirmer une information.

Mais ils ne sont pas du tout adaptés pour :

• Vous plaindre

Si le département voisin (ou quelqu'un) crée un problème, considérez les risques que vous prenez d'entamer sérieusement les relations avec votre entourage (même des années plus tard !). Souvent, il vaut mieux discuter du problème face à face !

• Annoncer une mauvaise nouvelle

Les mots écrits ont plus d'impact et ont tendance à provoquer une réaction exagérée, sans que vous puissiez vous en rendre compte rapidement. Mieux vaut le faire verbalement et contrôler ainsi la situation.

• Accuser ou menacer

Un mémo peut vous suivre toute votre vie !

• Critiquer

Si vous êtes obligé de le faire, soyez très spécifique et excluez toute attaque personnelle.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

– Comment annoncer une mauvaise nouvelle.

– Comment bien utiliser le tableau de papier.