

communicateurs EFFICACES

Les 3 étapes-clés pour rédiger des rapports et mémos clairs et efficaces

Rendez vos rapports plus faciles à lire

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

Pour y parvenir, organisez-les de la manière suivante :

1. Faites une page de couverture

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

2. Commencez par un résumé des points principaux ou 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.

Pour écrire des rapports courts et répétitifs...

Créez un formulaire standard, sous forme de check-lists avec des cases à cocher. Laissez-vous simplement 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 sur lequel vous jetez vos idées en vrac.

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 obtenir un crédit plus long sur ce produit.

Je voudrais faire remplacer cette vieille machine par le dernier modèle sorti.

Soulignez chaque phrase qui correspond à cette idée. Ce sont les points-clés 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. Rédigez une conclusion efficace

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

Adoptez ce plan :

A. Montrez votre bonne foi. Votre lecteur s'en souviendra.

B. Énoncez une seule idée 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, voire des années !

Les mémos sont adaptés pour :

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

Mais ils ne sont pas du tout adaptés pour :

• Vous plaindre

L'on oublie souvent que bon nombre de problèmes se règlent plus facilement et rapidement par une communication courtoise en face-à-face. Réagir par un écrit ne fait que jeter de l'huile sur le feu, au risque d'entamer sérieusement la relation. Au lieu de formaliser et aggraver le problème, discutez !

• Annoncer une mauvaise nouvelle

Écrits, les mots ont plus d'impact et ont tendance à susciter une réaction exagérée, sans que vous puissiez vous en rendre compte et rectifier rapidement le tir. Mieux vaut le faire verbalement et pouvoir garder un certain contrôle de la situation.

• Accuser ou menacer

Un mémo a la mémoire longue !

• Critiquer

Si vous êtes obligé de le faire, soyez extrêmement précis, factuel et objectif, et excluez toute attaque personnelle.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

– L'art d'annoncer une mauvaise nouvelle

– 10 conseils pour réussir votre présentation sur tableau de papier