

Julia Billet
"Expression", Paris

Efficacité des écrits en entreprise

Le service communication Renault mène en effet une réflexion sur l'écrit dans l'entreprise depuis plusieurs années (en 1991, une brochure sur ce thème est distribuée sur tous les sites). Une typologie des écrits a été diffusée. Une normalisation précise a été mise en place et est aujourd'hui opérante dans l'ensemble des sites Renault. L'efficacité est le maître mot de cette organisation (« efficacité des réunions », « écrits efficaces »...). Nous souhaitons donc, dans un premier temps poser la question du sens de cette efficacité et tenter de mesurer ce que ce concept recouvre et implique dans la communication telle que nous pouvons la percevoir dans nos différentes interventions. Dans un deuxième temps nous donnerons notre position sur la place et le rôle que peut prendre la formation aux écrits professionnels dans ce contexte.

Nous pensons donc organiser cette réflexion en abordant :

- L'historique de la mise en place de la normalisation à l'écrit, chez Renault.
- La définition de l'efficacité dans les écrits communiqués par le service communication sur les sites Renault
- La représentation de l'écrit véhiculée par cette norme : la technicisation de l'écrit, l'écrit pour ne pas écrire, ou écrire le moins possible
- Les questions les plus fréquemment soulevées par les techniciens, les cadres rencontrés sur les formations
- Le destinataire : A qui doit t'on adresser ses écrits ? « L'arrosage » systématique qui noie la question du destinataire. La démultiplication des envois : que doit-on lire et ne pas lire ?
- L'attente : La forme exige que tous les documents internes comprennent les trois points : Thème, Objectif, Attente. Or, le dernier point entraîne la réponse quasi -systématique : Votre prise en compte. Quel en est le sens véritable ? Qu'est-ce-que cela peut signifier dans une entreprise ou la politique de management va vers la responsabilisation de plus en plus systématique, à tous les niveaux de la production ?
- Les écrits en temps réel : le compte- rendu, dans la typologie des écrits, doit se réaliser en temps réel. Cela se passe effectivement dans la pratique. La grille proposée par la normalisation demande de préciser les noms des personnes « pour action » et les délais de réalisation. Or, il semble que dans la plupart des cas, les participants aux réunions n'ont pas les éléments nécessaires pour évaluer les temps. Cette partie est pourtant systématiquement remplie. Chacun sait que les délais ne seront que rarement respectés. Là encore, quelle part est donnée au sens et quelle est la conception sous-jacente de l'écrit (écrit et simultanéité, idée qui s'oppose à l'écrit, objet de distanciation).
- La formation

Bref historique de nos interventions chez Renault, de la commande à la demande de terrain

Les deux grands axes dans la formation : partir des écrits professionnels des participants et de leurs questions pour construire, modifier le programme de formation. Faire des apports théoriques, proposer des exercices adaptés au contexte. Comprendre, donner du sens à la typologie des écrits et revenir au sens de l'écriture, de la communication, interroger le rapport de chacun à l'écriture : sortir des représentations et du cadre de la normalisation pour y revenir, plus libre.