

Un courrier contractuel efficace, quelques conseils



Dans la vie d'un chantier de construction, l'entrepreneur et le maître d'ouvrage s'écrivent régulièrement, mais rarement pour s'envoyer des mots doux. Beaucoup de courriers, en effet, revêtent une nature contractuelle et constituent le véhicule d'une demande, parfois de rémunération complémentaire. Pour qu'un tel courrier soit efficace, il doit logiquement amener son lecteur à la conclusion que la demande formulée est justifiée et doit donc être satisfaite. Je vous propose quelques conseils, de forme et de fond, allant dans ce sens. Ils ne sont pas au nombre de dix, c'est normal, en aucun cas il ne s'agit de commandements.

✓ **Soigner la présentation**

Soyons honnêtes, les courriers ne sont pas lus par plaisir. Il faut donc, autant que faire se peut, donner envie au lecteur, et pour cela, rien de mieux qu'une présentation impeccable : texte aéré, paragraphes distincts, informations importantes mises en valeur, pages numérotées, fautes corrigées, etc., tout en évitant les extravagances stylistiques.

✓ **Mettre de l'ordre**

Si le courrier est accompagné d'annexes, le lecteur appréciera certainement que ces dernières soient référencées dans le courrier lui-même, numérotées, identifiées et organisées de manière logique.

✓ **Ecrire simplement**

Aucun courrier n'a encore valu à son auteur d'aller à Stockholm pour y recevoir le Nobel de littérature, et cela n'arrivera sûrement jamais. Les phrases qui n'en finissent pas, le plus-que-parfait du subjonctif, les figures de style, et les termes non usités depuis des décennies sont donc à oublier au profit d'un style simple, direct et sans ambiguïté.

✓ **S'adapter au lecteur**

Les courriers passent généralement entre les mains de personnes qui ne sont pas présentes au quotidien sur le chantier et qui, par conséquent, n'ont pas une connaissance détaillée du sujet traité. Il faut alors faire preuve de pédagogie : fournir des éléments de contexte, expliciter les acronymes, ne pas aller trop loin dans détails techniques (plutôt les inclure en annexes), etc.

✓ **Citer plutôt que paraphraser**

Pour appuyer sa demande, il peut être tentant de paraphraser : une clause du contrat un peu longue par exemple. Cela apporte de la concision mais aussi une part, plus ou moins grande, de subjectivité. Pour conserver toute objectivité, il est préférable de citer intégralement ladite clause. Cela évite également au lecteur, au moins lors de sa première lecture, de devoir parcourir le contrat ou tout autre document en parallèle.

✓ **Expliquer les feuilles de calcul**

Les feuilles de calculs sont très pratiques, notamment pour chiffrer une réclamation. Cependant, elles peuvent rapidement devenir riches en informations et calculs, et c'est alors la migraine assurée pour celui qui s'y aventure sans explication. Deux remèdes sont possibles: expliquer ou joindre un tube d'aspirine au courrier ; la première apparaît plus sérieuse.

✓ **Prouver**

Toute déclaration sera d'autant plus pertinente et convaincante qu'elle sera justifiée par des preuves irréfutables. Par exemple, ne pas juste écrire « *jeudi 11 janvier, il a neigé* » mais plutôt écrire « *comme indiqué dans le constat contradictoire signé du jeudi 11 janvier (ci-joint), ce jour il est tombé 30 centimètres de neige* ». Cela sous-entend, bien sûr, de s'assurer d'une parfaite cohérence entre les différents documents qui composent le courrier.

✓ **Conclure**

Si le courrier est bien écrit, le lecteur aura compris la demande de son auteur sans qu'elle n'ait besoin d'être formulée. Pour autant, ce n'est pas une raison pour ne pas conclure avec une demande explicite. S'il n'y a pas de demande, peu de chance qu'il y ait une réponse.

Même si ces conseils ne peuvent garantir que la demande sera satisfaite sans discussion, gageons tout de même que le ou les interlocuteurs sollicités en apprécieront la clarté et seront ouverts à la négociation.

Romain Guidez

Freelance Contract Manager

Références

Andy Hewitt, *Construction Claims & Responses – Effective writing & presentation*