

# Introduction

## **Pour quoi, pour qui ce livre ? Pour vous, bien sûr !**

Bruce Willis, à la sortie du « 5<sup>e</sup> élément » en 1997, avait prophétisé la mort de l'écrit au profit de l'image. Il s'est, il s'était, trompé<sup>1</sup>.

En effet, l'écrit est partout, dans l'entreprise et dans la vie privée : rapports, procédures, notes, et, bien entendu, les courriels et les SMS. Nous assistons en effet, dans toutes les organisations, à une inflation extraordinaire de l'écrit professionnel depuis 1980. Mais l'écrit est aussi très présent dans la sphère privée : là encore les courriels ; et les SMS. De plus, pensez à tous les forums sur lesquels vous intervenez, ou la page « Commentaires » des journaux ; et pour beaucoup d'entre vous, l'actualisation de vos blogs.

Tout le monde écrit ; et ceux qui s'en étaient protégés pendant leur scolarité se retrouvent contraints d'améliorer leur pratique de rédaction. Je pense notamment aux techniciens, amenés à progresser sur ce terrain pour évoluer dans leur carrière. Mais dans les stages que j'anime maintenant depuis dix-sept ans, les profils sont de tous ordres : assistantes, ingénieurs, financiers, scientifiques, commerciaux... Tous viennent pour écrire mieux, de façon synthétique et rapide.

De fait, il existe des règles ou des techniques pour mieux communiquer. Ces règles, curieusement, ne s'apprennent pas au collège ou au lycée, bien que les professeurs de français s'emploient à nous faire rédiger. Mais, avouons-le, ils ont : peu de temps ; un programme chargé ;

---

*1. L'écriture est une histoire de choix. Le plus-que-parfait « il s'était trompé » aurait été logique et nous aurait ramenés à 1997. Le passé composé, « Il s'est trompé », nous indique que l'erreur de Willis est toujours actuelle, que son erreur d'alors est toujours valable. La langue permet les nuances. Savourons-le, savourons-la.*

ÉCRIRE VITE, ÉCRIRE COURT, ÉCRIRE BIEN !

et une propension compréhensible et légitime à enseigner ce qu'est la *littérature* plutôt qu'à nous rendre capable de communiquer.

Je ne suis pas un littéraire, mais un scientifique de formation : j'étais ingénieur agronome. Deux événements m'ont amené à l'écrit, et à la formation aux écrits. D'abord, à 25 ans, j'ai découvert les ateliers d'écriture et le plaisir d'utiliser ce mode d'expression (je faisais aussi du théâtre). Ensuite, vers 32 ans, je me suis spécialisé dans la rédaction de supports de formation et de documentation pour les entreprises. C'est là que j'ai appris qu'il existait des règles d'écriture efficace ; ou, pour être exact, de communication écrite efficace.

Ces règles, toutefois, se diffusent très lentement. Sur le principe, tout le monde les connaît : être clair et concis. Dans la pratique, il semble qu'on n'ose les appliquer. Aussi ai-je écrit ce livre.

Je l'ai écrit pour vous ; pour vous qui voulez communiquer de manière simple et aisée.

Il suffit que vous répondiez à **l'un** de ces critères :

- produire un courrier qui sort de l'ordinaire vous prend la journée ;
- vous ne savez pas dans quel ordre progresser ;
- vous hésitez sur le mot juste ;
- vos phrases sont parfois peu compréhensibles ;
- vous avez peur de faire des fautes ;
- vous aimez les choses simples, mais pas simplistes.

Bien sûr, vous voulez savoir rédiger *vite*, et *bien*.

Vite, car vous êtes souvent dans l'urgence ; vous avez beaucoup d'autres tâches à réaliser, ou beaucoup de courriels à envoyer.

Bien, parce que vous savez que l'écrit est toujours la marque sensible d'un savoir-faire, sinon d'un savoir-être.

On vous l'a dit, écrire, c'est communiquer de façon claire et concise. Nous vous proposons une méthode pragmatique, c'est-à-dire :

- a) fondée sur l'action, la réussite dans l'action ;
- b) pratique, voire utilitaire.

Ce livre traite d'abord des courriels et des courriers. C'est votre lot quotidien. Aussi la 2<sup>e</sup> partie vous donne une méthode pour rédiger plus vite.

Mais certains d'entre vous rédigent aussi des rapports, des *newsletters*... et souhaitent mieux écrire. La 3<sup>e</sup> partie permet de s'améliorer.

Et la 1<sup>re</sup> partie ? Eh bien, il est utile de se mettre d'accord sur ce qu'est communiquer par écrit.

Ah ! une remarque. Le maître mot de l'écrit, aujourd'hui, c'est « court ».

ÉCRIRE « efficace » pourrait se résumer d'ailleurs à cinq règles :

- **C**ourt (et concis) ;
- **O**rganisé (structuré et logique) ;
- **U**nivoque (précis et sans ambiguïté) ;
- **R**elu (donc correct) ;
- **T**endu vers votre objectif.

Tout cela, vous apprendrez à le faire grâce à ce manuel. Si vous avez « mal » à votre écrit, vous trouverez ici de quoi puiser des solutions, des principes, des astuces et des conseils qui vous feront écrire mieux.

Bonne lecture.

## Comment utiliser ce livre ?

Ce livre est d'un usage simple : vous lisez ce qui vous plaît, vous sautez le reste. Vous pouvez aussi piocher dans le sommaire les points qui vous attirent en premier.

Néanmoins, si vous trouvez ces consignes trop libres, vous pouvez bien sûr tout lire dans l'ordre.

Faites comme les lecteurs performants : ils ne lisent pas tout, mais seulement ce qui leur est utile<sup>2</sup>.



*Vous trouverez des exercices, annoncés par cette plume qui vous invite à écrire.*



*Les corrigés ne sont jamais très loin...*



Les paragraphes annoncés par ce pictogramme sont des alertes.



**Mais faites attention aux quelques mises en garde « vigoureuses ».**

## Note sur l'écriture des nombres

L'usage littéraire et typographique veut qu'on écrive les nombres en toutes lettres, hormis les dates. Mais un principe de **lisibilité** veut qu'on les écrive en **chiffres arabes**.

C'est donc l'option que nous avons choisie. Seuls les chiffres (donc de 0 à 9) seront, le plus souvent, en lettres (zéro, un, deux...).

Les usages en ce sens sont variés : certains vont jusqu'à dix, ou onze, ou douze... voire quinze (ou seize !).

## Note sur les notes de bas de page



**Les experts en lisibilité suggèrent fortement d'éviter trois pièges à lecteurs : les phrases longues, les parenthèses et les notes de bas de page.**

---

2. « Oui, mais comment je sais ce qui est inutile, si je ne le lis pas ? » À cela, le sage répond : « Si la première phrase te barbe, c'est que la deuxième est inutile. » [Radical, ce sage !]

Pour les phrases longues, je les ai coupées, rassurez-vous.

Pour éviter les parenthèses – oui, vous savez, ces mots qu'on met entre des () –, j'ai fait un effort pour les supprimer ; ou pour les limiter à une paire par page.

Mais, en revanche, la note de bas de page est chez moi une nécessité vitale. Ceux qui adorent Terry Pratchett<sup>3</sup> sauront de quoi je parle. Aussi en trouverez-vous beaucoup dans cet ouvrage. Elles ont deux rôles :

- certaines sont l'occasion d'une remarque drôle, décalée, ou d'une précision : elles peuvent être lues ou non, selon votre envie ;
- d'autres citent une source. Dans ce cas, résistez à l'envie de les lire.

Je pense, je crois, je suis sûr que vous y survivrez.

---

3. *Sir Terry Pratchett (1948–2015) est l'auteur prolifique et humoristique de l'univers du Disque-monde. Wikipedia nous apprend que « son style d'écriture inclut un certain nombre d'éléments caractéristiques, comme l'utilisation de notes de bas de page qui impliquent souvent une digression comique ou un commentaire sur la narration ».*



1<sup>re</sup> partie

# POUR COMMENCER

« Le commencement est la moitié de tout. »

Pythagore





« Rien ne sert de courir, il faut partir à point. »

Jean de La Fontaine, « Le lièvre et la tortue », *Fables*

## Chapitre 1

# Écrire : pour quoi, pourquoi ?

Si vous écrivez, c'est pour communiquer avec quelqu'un, c'est-à-dire à la fois *faire passer un message ET créer de la relation*. L'un ne va pas sans l'autre.

Faire passer un message porte sur la compréhension de l'information : comment être clair, logique ; comment persuader, convaincre.

Créer de la relation renvoie aux affects, à l'émotion, aux sentiments, mais aussi, plus simplement, à la politesse, au respect de l'autre. Il s'agit d'accorder considération, empathie, courtoisie...

... en reconnaissant de surcroît une éventuelle différence hiérarchique ou statutaire. (Curieusement, les Français, dont la devise est « Égalité... » aiment la hiérarchie. Relisez *La logique de l'honneur*, de Philippe d'Iribarne.)

Cela dit, écrire est un mode de communication particulier ; les bonobos s'en passent, m'a-t-on dit ; et 98 % des humains l'ignoraient il y a moins de deux cents ans.

ÉCRIRE VITE, ÉCRIRE COURT, ÉCRIRE BIEN !

D'abord, l'écrit s'appuie à 99 % sur les mots<sup>1</sup>, évacuant d'emblée tous les éléments non verbaux de la communication. C'est un appauvrissement, qu'il faut compenser par un travail sur l'expression et le choix des mots. Ensuite, l'écrit, puisqu'il implique un lecteur, impose de produire un texte lisible. C'est lui donner deux qualités : qu'il soit compris, déjà ; puis qu'il donne du plaisir lorsqu'on le lit. Enfin, l'écrit est un mode d'échange en différé. Hormis les communications instantanées comme les SMS et les tchats (*clavardage* en québécois), le temps de la production est distinct du temps de sa réception par le lecteur. C'est à la fois une contrainte, une limite et un avantage. Comment va-t-il être perçu, compris ?

Aussi, écrire pose deux types de questions :

- la première est tout autant pour l'oral : que voulez-vous communiquer ?
- la deuxième porte sur les avantages respectifs de l'oral et de l'écrit pour communiquer un message verbal.

## ***J'écris : quel est mon but ?***

### **Je communique pour agir, à la fois sur autrui et sur ma relation avec autrui**

La communication est l'essence même de la vie. Dans la savane, dans la jungle..., on se renifle, on gueule, on se caresse ; on bombe le torse, on agite la tête... les fourmis se palpent les antennes ; les baleines chantent et les lucioles émettent de la lumière... Seuls la marmotte et le hérisson, en hiver, sans doute très égocentriques, ne communiquent avec personne<sup>2</sup>.

Communiquer, c'est interagir ; c'est, en bref, tenter de modifier le comportement d'autrui. Soit on veut l'aider : conseiller, informer, éduquer... ; soit on veut en obtenir quelque chose : demander, persuader, convaincre...

L'animal communique pour marquer son territoire, pour attirer le partenaire sexuel, pour dire « salut », entre autres. De plus, chez les animaux

---

1. « Et le 1 %, de quoi est-il fait ? » Que voilà une bonne question. Nous y mettrons la ponctuation. On pourrait aussi ajouter la mise en page, si importante pour la respiration du texte. Mais posons-la comme « vide », car elle est essentiellement constituée de blanc : marges, interlignes, espaces entre les mots. La composition harmonieuse de ce blanc et des caractères donne ce gris typographique si important pour la lisibilité.

2. Ah ! On me signale qu'ils dorment. Au temps pour moi ! [Notez que la graphie « Autant pour moi » est fautive pour l'Académie.]

sociaux (abeilles, loups, babouins, touristes...), on communique aussi pour signifier son rang dans la hiérarchie ; pour appeler les parents, ou les enfants ; ou pour alerter le groupe : « Yaaaa des fruits par ici ! » ou « Yaaaa un léopard dans le coin<sup>3</sup> ! »

## On communique par le verbal et par le non-verbal<sup>4</sup>

La communication chez l'homme repose sur deux grands types d'outils :

- d'un côté, bien avant les australopithèques, *la communication non verbale* s'appuie sur les expressions du visage, sur des gestes, sur des attitudes, voire sur des odeurs ;
- de l'autre côté, grande innovation datant d'au moins 200 000 ans, *le langage verbal* utilise des mots, c'est-à-dire des symboles. Note : *le langage des signes* relève par extension du verbal, car les signes en question sont toujours des mots. Aussi, l'expression « langage verbal » est quasiment un pléonasme, au même titre que « sortir dehors » et « marcher à pied ».

Le langage est excellent pour les aspects cognitifs. Il est aussi plutôt doué pour le relationnel : « Je t'aime, je pense à toi, je suis ravi, tu es top... » sont des phrases qui ont leur petit effet. Sinon, on n'aurait pas inventé les lettres d'amour. En revanche, le non-verbal a montré sa supériorité pour traduire *facilement* les émotions. Nous avons quand même disposé d'au moins 60 millions d'années pour développer le processus.

A *contrario*, le non-verbal est impuissant pour indiquer que le train de 9 h 43 est annoncé voie 4...

## On utilise les six fonctions du langage

À quoi sert le langage et quelles fonctions<sup>5</sup> doit-il posséder pour être efficace ?

Pendant 200 000 ans, l'homme a parlé sans se soucier de l'outil qu'il employait, cette langue qui le distinguait des animaux. Il a fallu attendre

---

3. Voire « Yaaa un restaurant génial dans le coin. » Notez que la tonalité du « yaaaa » est différente dans toutes ces phrases.

4. [Note de l'éditeur] La BDL recommande un trait d'union entre « non » et un nom, et pas de trait d'union entre « non » et un adjectif, sauf si l'ensemble est un nom composé, comme dans le cas présent.

5. Ici, « fonction » veut dire utilité, but. Ainsi, la brosse à dents de la petite Margot (5 ans) a trois fonctions : nettoyer les dents ; tenir facilement dans la main ; montrer qu'elle est fan « de Bob l'éponge ».

les philosophes grecs, et d'autres, jusqu'aux linguistes, pour analyser cette faculté extraordinaire qui nous permet d'évoquer des choses :

- non présentes : l'absent, la licorne, le dahu ;
- abstraites : l'infini, la liberté, une idée... ;
- fausses, impossibles, ou fortes, drôles, tristes...

On peut ainsi repérer, avec le linguiste Jakobson, six fonctions essentielles dans le langage :

- trois sont « opérationnelles » et visent un effet sur autrui : l'informer, le rendre sensible à nous-même ou, enfin, lui demander quelque chose ;
- deux fonctions visent à contrôler ou à faciliter le processus de communication lui-même ;
- la dernière est un jeu avec le langage.

### 1. Trois fonctions « opérationnelles »

Les Grecs et les Romains avaient déjà repéré qu'un discours visait trois buts : faire connaître, faire sentir, ou faire faire.

Les linguistes parlent aujourd'hui de trois fonctions :

- **informative** – informer : « Ce plat est fait avec du veau. » ;
- **expressive** – s'exprimer, dire son état intérieur, ses sentiments, ses émotions : « Je trouve ce plat délicieux. » ;
- **injonctive** ou *conative* – produire un certain effet sur autrui, le pousser à agir : « Repasse-moi le plat, s'il te plaît ! »

Ce sont à ces trois fonctions que l'on se réfère quand on vous demande : « Quel est le but de votre message ? ».

### 2. Deux fonctions régulatrices de la communication elle-même

Communiquer n'est jamais simple. Il peut « y avoir de la friture sur la ligne ». Aussi doit-on pouvoir faciliter cette communication.

La fonction *phatique*, **relationnelle** du langage a pour but de créer ou de maintenir la relation. Exemples : « *Bonjour, comment allez-vous ?* » ; ou bien : « *Allo* ». Ou encore : « *Passe-moi le sel, s'il te plaît.* » Ces phrases, ces mots n'ont pas de fonction opérationnelle. Ils sont pourtant importants pour fluidifier nos rapports (pensez à votre gêne dans un ascenseur, aux anges qui passent dans un groupe...).

Dans l'écrit, la fonction phatique, relationnelle, se trouve dans les formules de politesse, mais surtout dans l'emploi de mots facilitateurs : *bien entendu, naturellement, vous comprendrez, je suis heureux...*

La fonction **métalinguistique** du langage, de son côté, aide à se mettre d'accord sur le langage lui-même. C'est le rôle des dictionnaires. Dans vos écrits, cela se voit quand vous explicitez des sigles, ou que vous donnez une définition claire d'un mot technique ; ou encore, dans un document important, lorsque vous fournissez un glossaire.

### 3. Une fonction ludique ou esthétique

La dernière fonction du langage est la fonction **poétique**. Il ne s'agit pas de faire de la poésie, mais de jouer avec les mots, avec les sons. C'est ici le domaine de tous les effets de style, du choix des mots, des calembours, des contrepèteries, terrains de jeu de l'écrivain certes, mais aussi du politique, du publicitaire (voir les pubs : « Du beau, du bon, Dubonnet. » ; « Cracotte : je craque. » ; « Un verre, ça va. Trois verres, bonjour les dégâts. »).



*Tentons de repérer ces fonctions du langage.*

*Pour chacune des phrases ci-dessous, cochez la ou les fonctions qu'elles possèdent (Inf = Informative ; Exp = Expressive ; Inj = Injonctive ; Rel = Relationnelle ; Méta = Métalinguistique ; P = Poétique).*

	Inf	Exp	Inj	Rel	Méta	P
C'est pourquoi je vous saurais infiniment gré, Monsieur le Directeur, de m'accorder trois journées de congé sans solde.						
Nous sommes effectivement très heureux de ce dénouement. Vous recevrez les produits dans trois jours.						
L'accord du participe passé, avec le verbe avoir, se fait toujours avec le complément d'objet direct (COD) quand celui-ci est placé avant.						
Je reste à votre disposition pour toute demande...						
Je note en passant que tu ne fais pas trop d'effort sur les objets des mails : « Tr : Réf. : Réf. : OG absente » est assez ésotérique <sup>6</sup> .						

6. « Incompréhensible » serait plus adéquat, car plus courant et moins ironique ; sinon, le choix est grand : abscons, mystérieux, sibyllin, elliptique...

 *Commentaires ou solution*

	Inf	Exp	Inj	Rel	Méta	P
C'est pourquoi je vous saurais infiniment gré, Monsieur le Directeur, de m'accorder ces trois journées de congé sans solde. (Demande et politesse.)			x	x		
Nous sommes effectivement très heureux de ce dénouement. Vous recevrez les produits dans trois jours.	x	x				
L'accord du participe passé, avec le verbe avoir, se fait toujours avec le COD quand celui-ci est placé avant. (Une règle est donnée – information – qui porte sur le bon usage de la langue – métalinguistique.)	x				x	
Je reste à votre disposition pour toute demande...				x		
Je note en passant que tu ne fais pas trop d'effort sur les objets des mails : « Tr : Réf. : Réf. : OG absente » est assez ésotérique. « Tu ne fais pas trop d'effort » est une litote, figure de style (fonction poétique), qui est aussi une demande : « Fais des efforts ». Mais elle peut-être très mal perçue : relationnel entamé ! Le choix ironique du mot « ésotérique » relève aussi du poétique.	x		x	x	x	x

## ***J'écris : pourquoi ce canal plutôt que l'oral ?***

Réfléchissez sur ces questions :

- combien de temps passez-vous par jour à communiquer :
  - au téléphone, en réunion, en face-à-face ?
  - par courriel, par SMS... ?
- combien de courriels envoyez-vous par jour à la même personne ?
- quelles sont les personnes à qui vous parlez le plus pour des raisons professionnelles ?

Rien n'agace plus certaines personnes que de recevoir un e-mail du collègue situé à 5 m de leur propre bureau. Et combien de fois me suis-je surpris à rédiger un courriel avant de décider que c'était quand même plus efficace de téléphoner ?