

Introduction

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

Bruce Willis, à la sortie du « 5^e élément » en 1997, avait prophétisé la mort de l'écrit au profit de l'image. Il s'est, il s'était, trompé¹.

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.

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

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.*

Je ne suis pas un littéraire, mais un scientifique de formation : j'étais ingénieur agronome. Deux évènements 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.

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 partie II vous donne une méthode pour rédiger plus vite.

Mais certains d'entre vous rédigent aussi des rapports, des *newsletters*... et souhaitent mieux écrire. La partie III permet de s'améliorer.

Et la partie I ? 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 :

- court (et concis) ;
- organisé (structuré et logique) ;
- univoque (précis et sans ambiguïté) ;
- relu (donc correct) ;
- tendu 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 utile².

Vous trouverez des exercices, annoncés par un encadré gris 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 !).

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. »

Note sur les notes (de bas de page)



Les experts en lisibilité des textes suggèrent fortement d'éviter trois caractéristiques des textes difficiles : les phrases longues, les parenthèses et les notes de bas de page.

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

Pour éviter les parenthèses [oui, vous savez, ces mots qu'on met entre ()], j'ai fait un effort pour les supprimer.

Mais, en revanche, la note de bas de page est chez moi une nécessité vitale. Ceux qui lisent Terry Pratchett³ 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.

J'espère que vous y survivrez.

3. Sir Terry Pratchett 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 ».

« 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 tout autant *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 courtoisie, 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.)

Mais, par ailleurs, écrire est un mode de communication particulier.

D'abord, il s'appuie à 99 % sur les mots¹, évacuant d'emblée tous les éléments non verbaux de la communication. C'est un appauvrissement, qu'il faut com-

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 essentiellement constituée de blanc : espaces, marges, interlignes, posons-la comme vide.

penser par un travail sur l'expression. Ensuite, l'écrit, puisqu'il implique un lecteur, pose la question de la lisibilité du texte. Enfin, il sépare le moment de sa production du moment de sa réception. Comment va-t-il être perçu, compris ?

Aussi, écrire pose deux types de questions :

- la première est valable aussi 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 ?

On communique pour agir sur autrui et sur la 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 personne².

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 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 coin³ ! »

On communique par le verbal et par le non verbal

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 ;

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

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

- 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.

Le langage verbal est excellent pour les aspects cognitifs. Il est aussi assez bon pour le relationnel : « Je t'aime, je pense à toi, je suis ravi, tu es top... » sont des phrases efficaces. Bien entendu, le non verbal est très efficace pour cela ; très fort pour accompagner ces mots avec intensité, de façon morne ou enthousiaste, avec colère ou tristesse dans la voix, par les yeux, par le regard, ou par une mimique, un froncement de sourcils...

En revanche, le non-verbal ne sert à rien 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 fonctions⁴ 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 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.

4. 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 ».