

Étienne MAGNIN

 **GERESO**
ÉDITION

Écrire vite, écrire court, ÉCRIRE BIEN

POUR ÊTRE LU ET COMPRIS





Écrire vite, Écrire court,
ÉCRIRE BIEN

Écrire vite, écrire court, écrire bien

Pour être lu et compris

Édition 2015

Ouvrage conçu et réalisé sous la direction de Catherine FOURMOND

Auteur :

Étienne MAGNIN

Suivi éditorial et conception graphique intérieure: GERESO Édition
Principe de couverture: ATMOSPHERE COMMUNICATION - Angers - France
Illustration : © Si-Gal / istockphotos.com

© GERESO Édition 2015

38 rue de La Teillaie - CS 81826 - 72018 Le Mans Cedex 2 - France
Tél. 02 43 23 03 53
Fax 02 43 28 40 67

www.gereso.com/edition

e-mail : edition@gereso.fr

Reproduction, traduction, adaptation interdites
Tous droits réservés pour tous pays
Loi du 11 mars 1957

Dépôt légal : Janvier 2015
ISBN : 978-2-35953-264-7
EAN 13 : 9782359532647

GERESO SAS au capital de 160640 euros - RCS Le MANS B 311 975 577
Siège social: 38 rue de La Teillaie - CS 81826 - 72018 Le Mans Cedex 2 - France



www.la-librairie-rh.com

la librairie **RH**
by GERESO

Remerciements

Un livre ne se fait jamais seul. Il lui faut à un moment des lecteurs. J'en ai rencontré cinq, impitoyables (mais néanmoins enthousiasmés par mon ouvrage). Ils n'ont pas hésité à me critiquer sans complaisance, et à me signaler les passages où cela manquait de rigueur ou d'exemples, et les quelques fautes que ma distraction avait produites. Je les remercie d'autant plus qu'ils m'ont soutenu dans mon projet. Alors, merci, par ordre d'apparition dans le film, à Régine Gaud, Pierre Djian, Francine Misrahi, Alexandre Magnin et Bruno Rives.

Il faut aussi un éditeur : là aussi, je dois dire merci à GERESO Édition, qui a cru à ce livre (Catherine Fourmond) et à ses deux correctrices (Raphaëlle Cormier et Laurence Juhel), très pro.

Enfin, une mention spéciale à Marie-Hélène Drouet, consultante RH et amie, qui m'a mis sur les rails de cette aventure.

SOMMAIRE

Remerciements	5
Introduction.....	13
Partie I - Pour commencer.....	19
Chapitre 1 - Écrire : pour quoi, pourquoi ?	21
J'écris : quel est mon but ?.....	22
<i>On communique pour agir sur autrui</i> <i>et sur la relation avec autrui.....</i>	22
<i>On communique par le verbal et le non verbal.....</i>	23
<i>On utilise les six fonctions du langage (du verbal)</i>	23
J'écris : pourquoi ce canal plutôt que l'oral ?.....	26
<i>L'écrit, c'est du verbal sous forme graphique</i>	27
<i>L'écrit suppose un lecteur.....</i>	28
<i>L'écrit, c'est de la parole sans non verbal.....</i>	28
<i>L'écrit, c'est de la communication sans feedback.....</i>	29
Chapitre 2 - Comment organiser son travail ?	35
Écrire est une compétence complexe	35
<i>La conception : savoir où on va et comment on y va.....</i>	36
<i>La réalisation : écrire des phrases, puis affiner le style.....</i>	36
<i>La vérification : le travail du traqueur de fautes.....</i>	37
Résumons par CODER : cibler/collecter, organiser, développer, embellir, relire.....	38
Conseil pour bien démarrer : se donner un temps	38

Partie II - Rédiger en cinq étapes	41
Chapitre 3 - Cibler son message, puis collecter les idées	43
Cibler : être clair sur le but du message	43
Collecter les idées	45
<i>Pensez par mots-clefs</i>	46
<i>Écrivez vos mots-clefs à la main</i>	49
<i>Petite précision sur la mémoire de travail</i>	51
<i>Si besoin, dérivez (déliirez ?)</i>	52
Chapitre 4 - Organiser ses idées	53
Situer le contexte	54
<i>Faire le lien</i>	54
<i>Résumer la situation</i>	57
Exposer le message et ses arguments	58
<i>Quand le direct est possible : le message, puis les arguments</i>	58
<i>SORA, un plan pour faire agir</i>	60
<i>Quand c'est polémique, c'est a contrario :</i> <i>LUI d'abord, vous ensuite</i>	61
Chapitre 5 - Développer : le premier jet	63
Il n'y a que le premier jet qui coûte	63
Développer, c'est aussi argumenter	66
Chapitre 6 - Embellir : écrivez des phrases fluides et lisibles	69
Préférez les mots connus, et courts	69
Pour être compris, des phrases courtes	72
<i>Court : 25 mots maximum</i>	72
<i>Pourquoi faire court ? À cause de notre mémoire de travail limitée</i> ...	73
<i>Comment faire court ?</i>	74
Soyez fluide avec des mots de liaison	77
Chapitre 7 - Relire, et faire relire	81
Utilisez votre correcteur d'orthographe	82
Vérifiez les [é] finaux	83

<i>Couple « er/é » : infinitif et participe passé.....</i>	83
<i>Les couples sur un « je » troublant : - ai ou - ais, - ai ou - aie.....</i>	84
<i>Le « vous » trompeur : sujet, COD ou COI.....</i>	85
Accordez sans souci le sujet et le verbe, le nom et son adjectif	87
Vérifiez vos accords du participe passé.....	87
<i>L'accord du participe passé conjugué avec « avoir ».....</i>	88
<i>L'accord du participe passé conjugué avec « être ».....</i>	89
Conjuguez au présent de l'indicatif (e/es/e ou s/s/t).....	90
Relisez-vous avec quatre astuces.....	92
Partie III - Approfondir, améliorer.....	95
Chapitre 8 - Choisir ses mots.....	97
Des mots justes, des mots précis.....	97
<i>Attention aux verbes « passe-partout ».....</i>	97
<i>Des mots justes.....</i>	100
Des mots corrects : attention aux barbarismes	101
<i>Barbarismes : cachez ce mot que je ne saurais voir.....</i>	101
<i>De l'usage de quelques expressions.....</i>	103
Du bon usage des prépositions.....	104
<i>N'oubliez pas de les répéter.....</i>	104
Paronymes : un mot peut en cacher un autre	108
Quels sont les Mots avec majuscule ?	111
Chapitre 9 - Améliorer ses phrases.....	115
Soyez DAP : direct, actif, précis.....	115
<i>Dap = Direct : dire ce qu'il y a à dire.....</i>	115
<i>dAp = Actif : préférez la voix active à la voix passive</i>	116
<i>daP = Précis.....</i>	118
<i>daP = Soyons Positif.....</i>	120
Des phrases sans répétitions	122
<i>Supprimer le mot répété.....</i>	123
<i>Utiliser les pronoms personnels et démonstratifs, et les adjectifs démonstratifs.....</i>	123

<i>Les synonymes : les mots sont interchangeables, mais pas équivalents</i>	124
Des phrases sans obstacles.....	126
<i>Halte aux enchâssements</i>	126
<i>Traquez les « que... que... », débusquez les « de... de... »</i>	126
<i>Consommez le participe présent avec modération</i>	128
Des phrases chaleureuses... ..	131
<i>Le client est roi, le lecteur aussi</i>	131
<i>« Vous, je, nous » – et non pas « On, ils... »</i>	131
<i>Savoir dire « non »</i>	132
<i>Utilisez les mots de l'adhésion</i>	132
<i>Écrire pour se plaindre</i>	133
<i>Répondre à un client mécontent</i>	133
Chapitre 10 - Ponctuer	135
La virgule, c'est simple	136
<i>La virgule et l'accumulation de termes de même fonction</i>	137
<i>La virgule et l'insertion d'un groupe de mots</i>	138
<i>La virgule et le déplacement de mots</i>	138
<i>La virgule et la mise en évidence d'un groupe de mots</i>	139
<i>La virgule et les propositions déterminatives ou explicatives</i>	140
Les autres signes	141
<i>Point et point d'interrogation</i>	141
<i>Deux-points et point-virgule</i>	142
<i>Point d'exclamation</i>	142
<i>Guillemets « »</i>	142
<i>Parenthèses</i>	143
<i>Tiret</i>	143
<i>Points de suspension</i>	143
Ponctuez français	144
<i>Guillemets français</i>	144
<i>Les règles pour les espaces</i>	144
<i>Révisions</i>	145

Chapitre 11 - Un plan pour chaque occasion.....	147
Complicé ?	147
Ordonner et classer	148
Le plan ordonne : il met dans un ordre.....	149
<i>Le plan, pour le lecteur, est à la fois la carte et le chemin.....</i>	149
<i>Le plan aide l'auteur à construire son texte.....</i>	150
<i>En résumé, un plan évolue.....</i>	153
Le plan classe et hiérarchise.....	153
Que tes titres soient pleins	158
Tout plan est un sandwich	159
<i>L'introduction : situer le contexte, donner envie, annoncer</i>	160
<i>Conclure : résumer, ouvrir : « Ils se marièrent... »</i>	161
Les plans types.....	162
<i>Plans pour expliquer, décrire un point, une procédure</i>	162
<i>Plans pour prendre une décision, mobiliser.....</i>	167
<i>Plans pour défendre une idée.....</i>	169
Chapitre 12 - Écrire ses courriels correctement	171
Gérez bien les destinataires.....	173
Rédigez des objets efficaces.....	174
Écrivez court.....	175
Écrivez en français	177
Enrichissez léger	178
Écrivez courtois	178
Chapitre 13 - Écrire en SMS, mais sans rudesse	181
Grammaire du SMS.....	182
Exemple à ne pas suivre	184
Annexes.....	187
Bibliographie (succinte)	195
À propos de l'auteur	197

Introduction

Pourquoi, 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, trompé.

En effet, l'écrit est partout dans l'entreprise et dans la vie privée : rapports, procédures, notes, et, bien entendu, les courriels.

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 huit 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 pendant la scolarité, 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.

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.

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 ? Et 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 utile¹.

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...).

1. « 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 sais les couper, merci.

Pour éviter les parenthèses [oui, vous savez, ces mots qu'on met entre des ()], 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 Pratchett² 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, **encadrées de deux accolades { }**, citent une source. Dans ce cas, **résistez** à l'envie de les lire.

J'espère que vous y survivrez.

² 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 ».

Partie I

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 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.

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

D'abord, il s'appuie à 99 % sur les mots, sur le seul mode verbal, 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. Ensuite, l'écrit, puisqu'il recourt à des signes graphiques (les lettres), pose la question de la lisibilité de ces signes. Enfin, il sépare le moment de

sa production du moment de sa réception. Comment va-t-il être perçu ? compris¹ ?

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 vie².

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 ! »

1. Il y a normalement une majuscule après un point d'interrogation ou un point d'exclamation, quand ceux-ci terminent une phrase. Ce n'est pas le cas ici, où « compris » est la suite de la phrase « Comment va-t-il être perçu ? »

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

3. Notez que la tonalité du « yaaaa » est différente dans les deux phrases.

On communique par le verbal et 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 ;
- de l'autre côté, grande innovation datant de 200 000 ans, *le langage verbal* utilise des mots, c'est-à-dire des symboles. (Attention : 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. Mais bien sûr, le non verbal est très fort 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 (du verbal)

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 :

- qui ne sont pas : l'absent, la licorne, le dahu ;
- qui ne sont pas palpables : l'infini, la liberté, une idée... ;
- ou de dire des choses fausses, des choses impossibles, des choses fortes, drôles, tristes...

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 ».

On peut 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 peu salé. » ;
- *injonctive ou conative* – produire un certain effet sur autrui, le pousser à agir : « Passe-moi le sel. »

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 au mieux.

La fonction *phatique, relationnelle* du langage a pour but de faciliter 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 les fonctions qu'elles possèdent.	Informative	Expressive	Injonctive	Relationnelle	Métalinguistique	Poétique
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*.						

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

⑤	<i>Commentaires ou solution</i>	Informative	Expressive	Injonctive	Relationnelle	Métalinguistique	Poétique
	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 ». Le choix ironique du mot « ésotérique » relève aussi du poétique.			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 e-mail avant de décider que c'était quand même plus efficace de téléphoner ?

Inversement, que dire d'une banque qui envoie un courrier pour alerter le client d'un découvert important ? Pourtant, un courriel de son conseiller serait plus efficace : vite transmis, vite lu. Certaines banques font beaucoup mieux : non seulement on « e-maille⁵ », mais, le plus souvent, on appelle.

Écrire, c'est bien. Communiquer c'est mieux.

Choisissez donc soigneusement votre canal de « comm. » : l'oral ou l'écrit.

L'écrit, c'est du verbal sous forme graphique

Il est évident que **l'écrit, c'est du langage verbal**. Il obéit donc aux règles du discours efficace, établies depuis plus de 2 500 ans par les Grecs et par les Romains, dans ce qu'ils appelaient la rhétorique, l'art du « bien parler ».

Toutefois, si l'écrit est du verbal, **c'est du verbal sous forme graphique**.

Cela a trois conséquences :

- l'écrit suppose un lecteur ;
- l'écrit est dépouillé du non verbal ;
- écrire, c'est accepter de communiquer sans *feedback* immédiat.

Détaillons ces trois propositions.

5. Vous aurez noté que le verbe « e-mailer » n'est pas plus autorisé par les dictionnaires que le verbe « mailer ». Les Canadiens nous proposent « courrieller ». À vous de décider de l'avenir de la langue française.

L'écrit suppose un lecteur

Au-delà de cette lapalissade, il s'agit de prendre conscience de ce qu'est la lecture. Lire est une compétence récente de l'espèce humaine : elle date de 5 000 ans au maximum. Nous ne sommes pas programmés génétiquement pour apprendre à lire.

Or, ceci explique :

1. Qu'on y passe du temps à l'école primaire ;
2. Qu'il y a des dyslexiques ;
3. Que nous ne sommes pas égaux devant la lecture : plus on a lu beaucoup, en quantité et en qualité, mieux on lit.

Il faut en tenir compte. En particulier, nos limites potentielles en tant que lecteur imposent au rédacteur de prendre soin des facteurs suivants :

- des phrases courtes ;
- des textes aérés ;
- une structure du discours qui se perçoit bien.

L'écrit, c'est de la parole sans non verbal

Oui, l'écrit, c'est de la parole « en boîte », ou plutôt en surface – de papier ou d'écran. Elle est donc appauvrie des signes non verbaux : le sourire, les gestes, l'intonation...

Bien sûr, vous pouvez toujours glisser un *smiley* à un ami :-).

Mais le regard rieur que vous aviez à l'oral ne se perçoit plus, hélas ! quand vous avez écrit cette petite phrase ironique. Ouille !

Or, en tant que *lecteur*, nous prenons connaissance d'un message avec ce que nous sommes, avec nos sentiments du moment, nos soucis. En particulier, nous avons malheureusement tendance, en lisant une lettre, à **attribuer à autrui les pensées que nous avons plutôt que celles qu'il a.**

Par ailleurs, en tant que *rédacteur*, on peut se laisser aller à plus de sèche-resse que nous en aurions en face-à-face. Oui, l'autre n'est pas là. Et que dire si on ne l'a jamais vu.

Soyez toujours très courtois dans vos écrits. Faites comme si vous écriviez à votre grand-mère adorée, ou à qui que ce soit pour qui vous avez de l'estime.



Les affaires délicates (et conflictuelles) se traitent en face-à-face ou au téléphone, mais non par écrit ; car l'écrit laisse des traces, parfois indélébiles.

L'écrit, c'est de la communication sans *feedback*

La deuxième caractéristique de l'écrit est que la lecture du message – sa réception – est différée de sa rédaction – l'émission. Il n'y a pas de *feedback* immédiat, comme disent les théories de la communication. Ce *feedback* (la rétroaction) est ce que renvoie le récepteur du message pour « accuser réception ».

C'est pourquoi la communication peut être plus difficile à l'écrit qu'en situation orale, en face-à-face ou au téléphone.

À l'oral, vous pouvez vous corriger d'emblée dès que vous faites une faute de français ; ou quand vous êtes imprécis, ambigu, peu clair. En face de vous, un froncement de sourcil, un regard perplexe, sinon une demande de précision, vous alertent aussitôt.

Au contraire, dans l'écrit, le *feedback* de l'interlocuteur est différé : celui-ci ne peut réagir dans l'instant. Ceci veut dire que les incompréhensions, les malentendus ne peuvent être décelés tout de suite. L'écrit, une fois parti, ne vous appartient plus. Le lecteur bientôt en fait son bien, le déchiffre, le comprend, ou ne le comprend pas ; ou le prend mal ; et s'en déprend éventuellement.

Il faut donc bien se relire avant d'envoyer son message, c'est-à-dire surtout se relire *après avoir laissé reposer* le message. Au temps des courriels

et de la pression de l'urgence, c'est douloureux à mettre en place. Mais si l'urgence signifie qu'écrire clair n'est pas important, alors laissez faire l'urgence. Mais c'est que l'urgence est plus importante que l'important ! Ah, si vous aviez été clair...

Petite révision. Comparons langage verbal et non verbal. Le langage a six fonctions, que ne possède pas forcément la communication non verbale. En reprenant les messages ci-dessous, lesquels peuvent être transcrits non verbalement – et comment ?

Fonction	Langage verbal	Communication non verbale
Informative	Le sel s'extrait de la mer.	
Expressive	J'aime le sel.	
Conative	Passe-moi le sel.	
Phatique	Passe-moi le sel, s'il te plaît !	
Métalinguistique	J'ai dit le sel, pas la selle.	
Poétique	Le sel de tes larmes m'est amer, mon amour.	



Commentaires ou solution

Fonction	Langage verbal	Communication non verbale
Informative	Le sel s'extrait de la mer.	Vous pouvez tenter de mimer. Bon courage.
Expressive	J'aime le sel.	Facile, avec les yeux, l'expression faciale, voire un geste (pouce levé). Mais, ici, le pouce levé est déjà le symbole de quelque chose.

Conative	Passe-moi le sel.	Geste de la main ou du doigt.
Phatique	Passe-moi le sel, s'il te plaît !	Inclination de la tête vers la droite, et main tendue. Plus une petite mimique de séduction ?
Métalinguistique	J'ai dit le sel, pas la selle.	Pas possible.
Poétique	Le sel de tes larmes m'est amer, mon amour.	Pas possible.

Exemples de communication non verbale chez les animaux

Fonction	Exemples	Commentaires
Informative	Les abeilles peuvent indiquer la direction et l'abondance d'une source de nectar ; un singe peut alerter sur une source de nourriture...	L'information fournie est néanmoins assez limitée.
Expressive	Un chien sait montrer s'il a peur, est en colère...	Communication non verbale efficace.
Conative	Les chimpanzés (et beaucoup de mammifères) savent demander, voire exiger.	
Phatique	L'épouillage, les attitudes, les jeux...	
Métalinguistique	Ces deux fonctions sont propres au langage.	
Poétique		

Différences entre communication orale et communication écrite, hors média comme radio ou télé (En italique, ce qui est plutôt un point fort ou un avantage de l'un par rapport à l'autre.)

Caractéristiques	Oral	Écrit
Temps de préparation	Réduit (sauf conférence, exposé, qui supposent l'écriture d'un plan)	Important
Rapidité de transmission	Immédiate	Variable, du courriel au livre
Conditions de réception	Contact direct	Contact différé
Situation du récepteur	Captif	Libre
Nombre de personnes touchées	<i>A priori</i> faible	Important
Certitude d'atteindre le récepteur	<i>Totale</i>	Faible (sauf accusé de réception)
Convivialité	Importante	Faible
Retours et réaction (feedback)	Immédiat	Lent, parfois nul
Rythme d'assimilation du message	Imposé par celui qui parle	Maîtrisé par le lecteur
Quantité d'informations assimilables	Limitée	<i>Importante</i>
Possibilité de sélectionner les messages – pour le récepteur	Non	Oui
Officialité de la communication	Faible	Forte
Traces	Dépend de la mémoire du récepteur, de sa bonne foi...	Fort

Morale...

Comme l'a dit M^{me} de Sévigné, qui s'y connaissait : « Une heure de conversation vaut mieux que cinquante lettres. »

L'oral a une dimension affective, relationnelle plus forte que l'écrit. Il rend plus fort l'ancrage cognitif du message. Contrairement à l'adage juridique « Les paroles s'envolent, les écrits restent », on se souvient mieux de ce qu'on entend **dans un échange**, que des choses communiquées par écrit. Certes, les écrits sont en mémoire (d'ordinateur), mais encore faut-il les avoir lus.

Inversement, l'écrit est fidèle dans la durée et il est très efficace comme support dense d'information.

Alors, soignez vos écrits pour qu'ils soient lus.

« Ô combien d'auteurs, combien de rédacteurs,
Qui sont partis joyeux sans avoir de rigueur
Sans méthode éprouvée se sont évanouis
Combien ont peu relu, dure et triste fortune !
Sans mots de liaison, paragraphes à lacunes,
Sous l'afflux des clichés à jamais engloutis ! »

PASTICHE D'« OCEANO NOX », DE VICTOR HUGO

Chapitre 2

Comment organiser son travail ?

Écrire est une compétence complexe

Il est normal qu'écrire soit difficile.

En effet, cela mobilise **trois** types de capacités.

D'abord, il faut savoir faire un exposé, c'est-à-dire présenter un ensemble *d'idées, organisées et développées*. Cette capacité, nécessaire autant à l'oral qu'à l'écrit, est la plus compliquée.

Ensuite, il faut rédiger un *texte lisible*, c'est-à-dire qui se lit facilement, sans que l'on bute sur des mots compliqués ou sur une phrase mal construite.

Enfin, il faut savoir écrire des *phrases correctes* sur le double plan du français et de l'orthographe.

Ces trois capacités correspondent à trois grandes étapes du travail d'un rédacteur, analogues à celles qu'on rencontre dans tout projet : la conception, la réalisation et la vérification.

Or les novices en écriture ignorent ces étapes et croient qu'il n'y en a qu'une seule : la « rédaction miraculeuse ». Cette croyance explique en partie pourquoi il est difficile d'écrire.

Naturellement, un e-mail de 10 lignes n'est pas équivalent à la production d'un manuel de 200 pages. Mais dès qu'on sort de la routine, il est préférable de passer par ces trois étapes.

La conception : savoir où on va et comment on y va

L'objet de la conception, c'est de passer du virtuel à une ébauche structurée. C'est en particulier :

- formuler clairement *son but* ;
- récolter *en vrac* ce que l'on pense dire ou ce que l'on sait ;
- terminer par la structure du texte : *son plan*.

Souvenez-vous de cette phrase de Boileau : « Ce qui se **conçoit** bien s'énonce aisément, et les mots pour le dire arrivent aisément. »

Si vous avez bien conçu votre plan, le développement viendra facilement.

Concevoir : **Cibler** (le but) + **Collecter** (les idées) + **Organiser** (les idées)

Quand vous arrivez à ce stade du plan, vous pouvez exposer votre message oralement (et brillamment).

La réalisation : écrire des phrases, puis affiner le style

Votre plan, vous n'allez pas l'exposer par oral, mais par écrit. Il faut donc développer ce plan pour faire des phrases... D'ailleurs, vous pourriez vous enregistrer, puis retranscrire cela par écrit.

De fait, l'écrit, c'est de l'oral « aménagé » :

- vous commencez par écrire les phrases que vous diriez à voix haute, si vous étiez devant votre lecteur ;
- puis vous reprenez, affinez ces phrases « orales » que vous avez couchées sur le papier.

Toujours commencer par écrire ce que vous diriez oralement, comme cela vous vient, sans vous soucier de la bonne forme.

Réaliser : 1) 1^{er} jet + 2) réécriture
ou

Réaliser : Développer (les idées) + **Embellir** (les phrases, le texte)

La vérification : le travail du traqueur de fautes

Dans beaucoup de recettes de cuisine, il est indiqué de laisser reposer la pâte, la marinade... L'écrit, c'est pareil : relisez votre texte après l'avoir abandonné quelque temps.

Surprise ! Miracle ! Vous le retrouverez tout neuf ; et rempli de fautes. Aïe ?
Non : corrigez.

Vérifier = Reposer et Relire

Les trois étapes de la rédaction

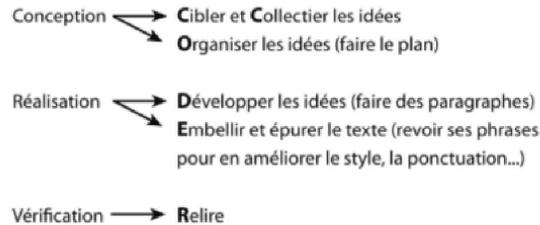
La conception	La réalisation	La vérification
Définir son but. Faire émerger les idées. Dégager un plan.	Rédiger selon le plan. Travailler la lisibilité des phrases.	Relire pour traquer les fautes d'orthographe et les oublis de ponctuation.

Commentaires sur ces trois étapes

La conception	La réalisation	La vérification
Peut se faire avec papier crayon. Ne demande pas de savoir écrire, mais d'avoir les idées justes. Justes ? C'est juste le plus compliqué !	Compétence non littéraire, mais technique : écrire comme on parle puis passer au tamis de la lisibilité.	Compétences techniques : il existe des règles à connaître et à respecter.

Résumons par CODER : cibler/collecter, organiser, développer, embellir, relire

Vous venez de le lire, cinq étapes mènent à la production d'un texte sensé, construit, intelligible⁶.



Elles sont mémorisables par ce sigle⁷ : CODER.

Conseil pour bien démarrer : se donner un temps

« Le travail s'étale de façon à occuper le temps disponible pour son achèvement. »

LOI DE PARKINSON⁸

Lorsqu'on veut écrire, il est préférable de se donner un temps *a priori*. Cette contrainte est un bon facteur de productivité.

Les chiffres que nous donnons sont très indicatifs. Mais il vaut mieux partir de quelque chose d'imparfait que de rien du tout, *isn't* ?

6. L'acronyme CODE est cité par Michel Robert et Elisabeth Lesbats (L'Écriture sans peur et sans reproche, ESF éditeur).

7. Pour être exact, ce sigle est un acronyme, c'est-à-dire un sigle se prononçant comme un mot normal. Ainsi, Unesco, Oran, Medef, sont des acronymes. Tandis que CGT ou USA restent des sigles (on en prononce toutes les lettres).

8. Cyril Northcote Parkinson (1909–1993) est un historien et essayiste britannique.

COMMENT ORGANISER SON TRAVAIL ?

Une lettre ne devrait pas prendre plus de 20 minutes à écrire, avec un traitement de texte pour les étapes c) à f) :

- a) 1 min pour formuler son **but** ;
- b) 2 min pour jeter des idées en **vrac** ;
- c) 3 min pour faire le **plan** ;
- d) 5 min pour le **premier jet**, en reprenant le plan préétabli ;
- e) 5 min pour mettre au propre ;
- f) 2 min pour se **relire**.

[Oui, ça fait 18 min !]

Et maintenant, on y va ?

Partie II

Rédiger en cinq étapes

*« La musique, c'est simple :
il s'agit de frapper les notes justes au bon moment. »*
(ATTRIBUÉ À JEAN-SÉBASTIEN BACH¹)

1. C'est la réponse qu'aurait faite Bach, admiré par un élève alors qu'il était à l'orgue (Robert Bresson, Notes sur le cinématographe, Paris, Gallimard, 1975, coll. « Blanche »).

« Il n'est pas de vent favorable pour celui qui ne sait où il va. »

SÉNÈQUE

Chapitre 3

Cibler son message, puis collecter les idées

Cibler : être clair sur le but du message

L'important est sans doute de savoir ce que l'on veut dire et comment le dire ; mais encore plus important est d'être clair sur son but : quel effet veut-on exercer sur le lecteur ?

Vous avez, ci-dessous, une liste d'actions. Quelles sont celles qui peuvent être un but ?

1. Expliquer pourquoi vous n'avez pas payé votre contravention à temps
2. Obtenir une réduction de prix
3. Convaincre un lecteur des bienfaits de votre produit



Commentaires ou solution

1. Non, car expliquer n'est pas un but ; c'est un moyen pour que votre lecteur comprenne une situation.
2. Oui, obtenir quelque chose est un but.
3. Oui, car convaincre, c'est changer les opinions de quelqu'un. Cela étant, parfois, convaincre est un but intermédiaire, dans le but final de faire acheter, faire faire, faire voter, faire décider...

Retenez que tout message a pour **but** que le lecteur ou la lectrice puisse : **savoir**, **penser**, ou **faire** [quelque chose].

Mini-cas : lisez les situations suivantes (cas 1 et cas 2). Pour chacune d'elles, nous vous proposons de vérifier si les BUTS indiqués sont des buts pertinents pour un courrier (plusieurs réponses possibles).

Cas 1 : vous recherchez un emploi de... Vous écrivez au DRH de la société Actuis. Le but de la lettre est de :

1. Montrer au DRH que vous êtes un candidat intéressant
2. Inciter le DRH à vous rencontrer
3. Prouver à Pôle emploi que vous faites des efforts
4. Trouver un emploi

Cas 2 : vous aviez un « PV » de 45 € à régler avant le 13 du mois de juillet. Le 11, vous avez envoyé le timbre fiscal, mais sans affranchir le courrier ! Et vous partez en vacances. Quand vous revenez, vous avez dans votre boîte aux lettres le courrier non affranchi retourné par la poste et un avis pour amende forfaitaire de 144 €. Vous écrivez aux impôts.

Le but de la lettre est de :

1. Ne pas payer plus que les 45 €, en joignant le timbre fiscal
2. Régler les 144 € mais demander une remise de majoration et le remboursement du timbre fiscal
3. Régler les 144 € (ça vous servira de leçon)



Commentaires ou solution

Cas 1 : Il y a deux buts possibles pertinents, le 2 et le 3. Bien entendu, le 3 ne concerne aucunement le DRH ; et ce n'est pas très ambitieux. Le but 1 est un moyen d'obtenir le but 2, mais il lui est secondaire. Quant au but 4, c'est le but de vos démarches de recherche d'emploi, mais pas le but de votre lettre.

Cas 2 : Le but 3 est le plus simple à traiter par courrier, puisque vous n'attendez rien des impôts². Le but 2 vous met en règle, mais vous offre la possibilité de récupérer sur le prix de votre étourderie. Quant au but 1, « qui ne tente rien n'a rien ! » : tout sera dans vos arguments. Mais c'est risqué³.

Rédigez toujours votre but avant d'écrire une lettre.

Collecter les idées

Cette étape est facultative pour les messages courts : courriels et courriers d'une page. En général, les plans que nous vous proposons dans le chapitre 4 : « Organiser ses idées » (page 53) suffisent à trouver les idées.

En revanche, elle est source d'efficacité quand on bute, justement, sur le « quoi dire ».

Trois attitudes sont efficaces :

- penser par mots-clefs ;
- écrire ses idées à la main ;
- écrire ce qui *vient* plutôt que ce qui est *bien*.

2. Une personne au fond de la salle m'indique que si je paye, je n'ai pas besoin de faire un courrier. Certes, certes.

3. Je me suis laissé dire qu'avec la puissance publique, on paye d'abord, on discute ensuite.

Pensez par mots-clefs⁴

La plupart du temps, un message est composé de trois parties :

- le contexte : pourquoi j'écris ;
 - le but de votre message : ce que vous voulez ;
 - les arguments : ce qui justifie ce but auprès de votre lecteur.
- D'une manière générale, si vous pouvez écrire les points clefs du contexte et de votre message, c'est gagné.

Exemple 1 : j'écris à mon plombier

- **Contexte** : travaux mal faits (pommeau douche cassé, trou derrière placard non rebouché).
- **Ce que je veux** : réduction sur facture ou finir travaux (non, mais !).
- **Arguments** : le contrat, le devis, le professionnalisme du plombier, son désir de conserver un bon client...

Vous aurez compris, je l'espère, le contexte et ce que je veux. Je n'ai plus qu'à mettre en forme.

Prenez l'habitude de poser vos idées sans faire des phrases.

Exemple 2 : j'écris au service de contraventions

- **Contexte** : PV pour vitesse dépassée :
 - payé à temps mais sans timbre ;
 - retour courrier pdt vacances.
- **Ce que je veux** : indulgence sur majoration.
- **Arguments** : bonne foi (j'ai payé le PV au départ et je paye d'abord la majoration)...

Exemple 3 : je résume une phrase par ses mots-clefs

« Les gens qui vivaient au sixième siècle au Québec s'appelaient des Iroquois. » Ce qui peut donner : *Québec ; 6^e siècle ; Iroquois.*

4. Les orthographes suivantes sont toutes correctes : mot-clé, mot clé, mot clef.

Penser par mots-clefs, par phrases télégraphiques, est un gage d'efficacité

Martine Alcorta ^{5} a montré l'évolution des brouillons sur des travaux d'élèves de 4^e et de 2^{de} (voir tableau ci-dessous).

Les élèves de 2^{de} qui maîtrisent le mieux l'écrit sont capables de passer par un plan, ce que M. Alcorta appelle un brouillon instrumental.

Les non experts (4^e, et quelques-uns en 2^{de}) rédigent d'emblée dans une forme proche de l'écrit final (brouillon linéaire).

Brouillon linéaire et brouillon instrumental ^{6} (la consigne était de rédiger un article présentant un documentaire sur la préhistoire)

Exemple de brouillon linéaire, tel que le rédigent ceux qui ne sont pas à l'aise avec l'écrit	Exemple de brouillon instrumental, rédigé par les élèves à l'aise avec l'écrit
<p>Le film présente l'évolution de l'homme, de ses origines à nos jours, en décrivant les principales étapes qui ont donné naissance à l'homme moderne.</p> <p>L'apparition de l'homme remonte à environ 3 millions d'années sur le continent africain. On le différencie des autres mammifères par le fait qu'il ne se déplace pas à l'aide de ses quatre membres.</p> <p>Quelques 1,5 million d'années plus tard, l'homme apprend à se servir de la pierre pour fabriquer, chasser et vivre. Ce n'est qu'un million d'années plus tard, qu'il domestiquera le feu, source de vie, moyen de défense.</p> <p>Il y a environ 100 000 ans, l'homme acquiert une nouvelle notion, celle de croyance et respect de la mort. Ainsi il se met à enterrer les morts.</p> <p>Il y a 30 000 ans environ, l'homme de Cro-Magnon perçoit la beauté des choses et des êtres et se met à la représenter.</p>	<p>Quoi : film sur l'évolution de l'homme.</p> <p>3 millions d'années :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apparition des premiers hommes ; - pas d'outils ; - ils vivent en Afrique. <p>1,5 million d'années :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apparition d'outils plus performants ; - apparition du feu qui sert à repousser les animaux ; - les hommes remontent vers le Nord. <p>100 000 ans :</p> <ul style="list-style-type: none"> - utilisation du feu ; - apparition de la pensée religieuse ; - il fait froid dans le Nord. <p>30 000 ans :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apparition de la pensée artistique ; - dessin sur les parois des grottes.

5. Martine Alcorta, Laboratoire de psychologie EA526 à Bordeaux 2.

6. Martine Alcorta, Revue Française de Pédagogie, n° 137, octobre-novembre 2001.

À vous de jouer : lisez le texte ci-dessous (7) ; puis réécrivez-le en idées clés.

« Les gens qui vivaient au sixième siècle au Québec s'appelaient des Iroquois. Au départ, certains Indiens ont cru que les explorateurs étaient des dieux. Christophe Colomb croyait qu'il était arrivé en Inde. Mais l'explorateur qui a découvert le Québec était Samuel de Champlain. Il a vécu plusieurs années au Québec. Il y a fait construire le premier village européen, la future ville de Québec. En France, on croit que les hivers blancs sont très romantiques. Parfois les gens français partent vivre au Québec. Certains y vivront jusqu'à leur mort. »



Commentaires ou solution

Québec : sixième siècle => Iroquois.

Croyances Indiens : explorateurs = dieux.

Christophe Colomb se croit en Inde.

Découvreur du Québec : Samuel de Champlain. Vit plusieurs années au Québec. Construit un 1^{er} village européen, qui sera ville de Québec.

En France, hivers blancs = romantiques. Parfois Français → Québec.

Certains jusqu'au décès.

À vous de jouer (bis) : lisez le texte ci-dessous et réécrivez-le en idées clés.

« *Le cinéma, c'est l'écriture moderne dont l'encre est la lumière*⁸ ».

« Woody Allen a choisi l'univers du 7^e art pour exprimer sa créativité. Grâce à son talent il a réussi à ouvrir la porte sur le monde de l'explicable et à introduire de la raison dans l'absurde. Grâce à lui nous voyageons dans le rêve et la réflexion mais nous lui devons également nos plus beaux fous rires. »

7. Texte trouvé sur le forum de <http://www.francaisfacile.com>

8. Citation de Jean Cocteau.



Commentaires ou solution

Cinéma : écriture moderne où lumière = encre.

Woody Allen choisit 7^e art => créativité.

Deux réussites :

=> Ouvrir porte sur monde inexplicable.

=> Introduire raison dans l'absurde.

Grâce à lui : voyager dans rêve & réflexion + nos plus beaux fous rires.

Écrivez vos mots-clefs à la main

Apprenez à utiliser du papier et un crayon pour trouver des idées.
Le clavier et l'écran sont des outils limitants.

Ainsi, l'équipe de Virginia Berninger, à l'université de Washington à Seattle, a comparé l'usage du clavier et de l'écriture à la main chez des enfants du CE1 à la 6^e. Lorsque les enfants écrivaient à la main, ils obtenaient de bien meilleurs résultats : non seulement ils étaient plus rapides, mais le papier et le crayon les incitaient à former des phrases plus complexes et à rédiger des textes plus longs ^{9}.

De plus, V. Berninger observe en imagerie cérébrale que les mouvements séquentiels des doigts activent les zones impliquées dans la pensée, le langage et la mémoire de travail ^{10}.

L'exemple ci-après illustre l'intérêt de passer par une phase papier-crayon pour faire émerger ses idées. Une fois que ces mots-clefs sont mis en évidence, on peut les organiser en idées structurées par le langage.

9. Gabriele Paschek, « Écrire à la main, un avantage cérébral », *Cerveau et Psycho*, n° 59, sept-oct. 2013.
10. Gwendolyn Bounds, « How Handwriting Trains the Brain », *The Wall Street Journal*, 5 oct. 2010.



Premier bloc « Idées » : nos pensées, nos idées ne sont que rarement précises et structurées d'emblée. Au contraire, elles sont floues, vagues, confuses, se battent les unes contre les autres... Il est donc important de toutes leur donner une place sur le papier : on triera après celles que l'on garde. À défaut, on risquerait qu'une idée secondaire empêche la bonne d'apparaître.

Deuxième bloc « Mémoire » : notre mémoire de travail est limitée en capacité (voir ci-après), et ne peut donc traiter plus de sept objets/idées/phrases ou mots en même temps. Ce nombre de sept est une moyenne théorique : en pratique, cinq est la capacité de confort. Poser les choses sur le papier permet ainsi de soulager sa mémoire de travail et de mettre en évidence plus facilement les liens entre unités et fait apparaître des structures, des familles d'idées.

Troisième bloc « Graphismes, schémas » : le papier crayon permet de faire des schémas, ce qui facilite aussi la mise en évidence des liens, des relations entre idées.

Quatrième bloc « Hygiène » : revenir au papier crayon, c'est faire travailler la zone sensori-motrice du cerveau qui fait bouger les doigts. Or, on sait que celle-ci est fortement corrélée à nos zones de la lecture, de l'écriture, de la pensée. Votre cerveau travaille mieux !

Petite précision sur la mémoire de travail ¹¹

La *mémoire de travail* (MT) est une composante de la mémoire. Elle est dédiée au maintien à l'esprit des informations le temps qu'on les traite. Quand vous pensez, quand vous faites des phrases, quand vous vous souvenez de quelque chose ou revoyez une scène, vous utilisez votre mémoire de travail.

Elle est limitée en capacité. Elle dispose de sept cases environ (les psychologues parlent d'*items*). On a ainsi du mal à garder à l'esprit une liste de plus de sept mots que l'on vous demande de retenir pendant deux minutes – si en même temps on vous demande de faire des petites additions...

Bien entendu, nous sommes capables de lire et de mémoriser un livre, de parler 15 min ou une heure avec quelqu'un, de voir un film et de s'en souvenir.

En fait, la mémoire de travail engrange les informations et les agrège en unités plus complexes, voire en images, qu'elle peut ensuite stocker en *mémoire à long terme*.

Prenons la phrase : « Un petit chat noir dort sur le sofa du salon ». Soit dix mots. C'est plus que sept cases.

« Un petit chat noir » occupe d'abord quatre cases de la MT, puis celle-ci les agrège dans une seule case (avec l'image d'un petit chaton noir). La MT fait ensuite de même avec « dort » et « sur le sofa du salon ». Au final, si on a visualisé la scène, on n'a plus qu'une case occupée en MT, case qui va de toute façon être libérée : l'image du petit chat noir dormant sur son sofa va être rangée en mémoire à long terme.

De même, pour mémoriser temporairement un numéro de téléphone de dix chiffres, il est fréquent d'associer les chiffres par deux : on mobilise cinq cases au lieu de dix. 9871, c'est quatre items – mais 1789 est un seul item (enfin, pour les Français, tout au moins !). Le mot « anacoluthie » est un seul item pour un spécialiste des figures de style, mais représente

11. Pour une introduction sérieuse à ce qu'est la mémoire et comment elle fonctionne, vous pouvez lire les ouvrages d'Alain Lieury, professeur de psychologie cognitive et spécialiste français de la mémoire. Exemples : Mais où est donc ... ma mémoire, Dunod, 2005 ; Une Mémoire d'Éléphant : Vrais trucs et Fausses astuces, Dunod, 2011.

ÉCRIRE VITE, ÉCRIRE COURT, ÉCRIRE BIEN

au minimum huit items « a-na-co-l-u-t-h-e » pour toute personne qui lit ce terme pour la première fois. Vous comprenez que la mémoire de travail fonctionne facilement avec les choses connues.

Mais quand la MT ne peut pas faire ce travail d'agrégation, alors elle sature et perd les informations. C'est ce qui se passe, par exemple, avec un novice en cuisine préparant un plat. Il a du mal à visualiser en un seul ensemble une tâche comme : « pour faire la pâte, mélanger 250 g de farine, 150 g de beurre et un œuf... ». Aussi revient-il sans cesse au livre de recette.

Si besoin, dérivez (délires ?)

Vous ne savez pas comment commencer ? Alors, ne commencez pas, mais faites quelque chose avec votre crayon.

Vous pouvez dessiner quelque chose en rapport avec votre thème.

Ou vous pouvez écrire des mots ou des phrases qui N'ONT PAS de rapport avec ce thème.

Ou dire ce que vous pensez. « Ils m'emm..., ces cons ! » est peut-être trivial, mais vous évacuez ce que vous *pensez* spontanément. Cela vous permettra ensuite de pouvoir *communiquer* vraiment.

« L'éducation consiste à nous donner des idées,
et la bonne éducation à les mettre en proportion. »

CHARLES DE MONTESQUIEU

Chapitre 4

Organiser ses idées

Soyons directs¹² : un courrier ou un e-mail sont des écrits courts, centrés sur l'objectif de faire passer UN message.

Pour mémoire, ce message est le BUT de votre lettre. C'est une variante polie – et argumentée – de l'une des phrases suivantes :

- je peux répondre à votre demande ;
- je ne peux pas (ou ne veux pas) satisfaire votre demande ;
- je vous demande telle chose ;
- je vous informe de telle chose.

Parfois, vous avez deux ou trois messages dans votre lettre. Dans ce cas, vous l'annoncerez au début, par un petit plan : «... je *commence* par répondre à votre demande. *Puis* j'aborde le plan des congés. Je *terminerai* par... »

Enfin, pour des textes plus longs, comme des rapports, des documents de formation, des procédures, la structure est plus complexe. Le chapitre : « Un plan pour chaque occasion », page 147 s'y attelle.

12. « Faut pas tortiller » serait encore plus direct, mais trop familier.

Quoi qu'il en soit, ici, votre plan est facile à tracer.

- Situer le contexte.
- Donner votre message (ce que vous voulez).
- Présenter vos arguments.

Alors, allons-y...

Note : le « Bonjour » et le « Au revoir » sont traités page 187.

Situer le contexte

Qu'y a-t-il de commun entre une personne qui entre dans un lieu Inconnu et une personne qui démarre la lecture d'un texte ?



Commentaires ou solution

Chacune d'elle veut savoir où elle met les pieds ! (Et fondamentalement, si ça vaut la peine d'aller plus avant.)

Conséquence : tout écrit commence par un court paragraphe qui permet au *lecteur* de situer le contexte du message dans sa *propre* histoire.

Ce paragraphe **Situer/Contexte** est constitué de deux parties :

1. Le lien entre votre lettre et ce qui l'a générée ;
2. Un bref résumé de la situation.

Faire le lien

Vous pouvez être dans l'une des deux situations suivantes : soit le lecteur ne vous connaît pas ; soit il vous connaît.

Cas 1 : Votre lecteur ignorait jusque-là votre existence (je sais, c'est vexant, mais ça arrive).

Dans ce cas, vous êtes en face de deux situations :

- soit vous le contactez par le biais de quelqu'un qui le connaît : ce sera le *lien* (voir cas 2) ;
- soit, il ne vous connaît vraiment pas ; il vous faut le séduire d'abord, par quelque chose qui l'intéresse. Le plus efficace est de lui parler de lui¹³.

Cas 2 : Il existe un lien, faible ou fort, entre vous et votre interlocuteur :

- il vous a envoyé un courrier, une facture, une mise en demeure, une lettre d'amour... ; (et quand on dit « il », ce peut-être sa collègue, son collaborateur...) ;
- vous vous êtes téléphoné deux jours avant ;
- il a fini des travaux pour vous, ou vous avez fait des travaux pour lui ;
- il a passé une offre d'emploi ou il répond à votre offre d'emploi ;
- il vous a vendu un réfrigérateur défectueux, une tourniquette à faire la vinaigrette¹⁴, un piston à coulisse qui ne coulisse pas... ;
- etc.

Dans tous ces cas, rappelez donc au lecteur ce *lien* : il s'est passé telle chose à tel moment (d'où votre lettre).

Débuts possibles

1. « Vous m'avez adressé... »
2. « Le 9 décembre, vous m'avez livré/vendu/fabriqué/réalisé... »
3. « Pour faire suite à votre courrier du... »
4. « J'ai bien reçu votre courrier daté du... »
5. « Je reçois aujourd'hui... »
6. « Je fais suite à notre entretien du... »

13. Vous n'êtes pas obligé d'imiter le Renard de la fable « [...] que vous me semblez beau. Sans mentir, si votre ramage se rapporte à votre plumage [...] ».

14. Boris Vian, La complainte du progrès. Extrait : Ah ! Gudule/Viens m'embrasser/Et je te donnerai/Un frigidaire/Un joli scoutaire/Un atomivère/Et du Dunlopillo/Une cuisinière/Avec un four en verre/Des tas de couverts/Et des pelles à gâteaux/Une tourniquette/Pour faire la vinaigrette/Un bel aérateur/Pour manger les odeurs/et.c. [Note : La lire, c'est bien, l'écouter, c'est mieux.]

La grande règle de la communication, c'est d'accorder à autrui toute ma réelle attention, estime...
Je commencerai donc par : « Vous... », puis je parlerai de moi : « Je... », pour conclure, si possible, par : « Nous... »

Tiens, si vous repérez dans les six débuts page précédente ceux qui répondent à ce critère ?



Commentaires ou solution

Le corrigé est en note de bas de page¹⁵.

Votre lecteur doit être motivé par ce début. Il doit se sentir concerné, désireux de lire la suite. En particulier, ne le heurtez pas en disant d'emblée « Je suis très mécontent de la tourniquette que vous m'avez vendue... ». Cela n'est possible que vis-à-vis d'un professionnel des réclamations, rompu à lire des lettres de clients mécontents.

Attention aux accusés

Évitez, si possible, de commencer par « J'accuse réception de votre courrier... ». Nous ne sommes pas au tribunal, il n'y a pas de coupable. C'est beaucoup plus simple, plus accessible, d'écrire : « J'ai bien reçu votre courrier... », « Votre courrier m'est bien parvenu... ».

Attention à « l'attention »

« Votre courrier a retenu toute mon attention » est sympathique quand on le lit la première fois. La deuxième fois, on émet des doutes sur la sincérité de cette phrase. La troisième fois, on est sûr du conformisme de son interlocuteur.

Même pour vous, au gré de vos courriers, variez les plaisirs.

Note sur « Suite à... »

La locution *suite à*, souvent employée comme formule d'introduction, est *acceptable* dans la correspondance commerciale et administrative. En langage soutenu, toutefois, vous lui préférerez les locutions *en réponse à*, *pour donner suite à*, *pour faire suite à*, *en référence à*.

¹⁵ Perso, je vote pour 1, 2 et 3. Et vous ?

Exemples :

- En réponse à votre lettre du 22 novembre dernier, nous vous envoyons notre plus récent catalogue.
- Pour faire suite à votre commentaire, nous avons révisé nos critères d'admissibilité.
- Pour donner suite à votre proposition du 10 mai dernier, nous avons rédigé un article sur l'emploi de la locution « Suite à ».

Résumer la situation

Il est toujours important pour le lecteur d'avoir un rappel du contexte, du problème posé, de la demande faite...

Exemples :

	1. Le lien	2. Le résumé
Exemple 1	Vous m'avez écrit le 12 mai.	Vous me demandez un deuxième formulaire...
Exemple 2	Vous avez réalisé des travaux chez moi, en juin.	Je constate des fissures...

Prenons d'autres exemples. Le lien sera ici *en italique* et le résumé en texte condensé.

« *Vous nous avez écrit le 17 septembre* pour nous signaler deux dysfonctionnements après le passage de notre technicien. En effet, vous avez constaté... »

« *Nous faisons suite à l'appel de votre mari le 18 février*, qui demandait des renseignements relatifs à des avances. De fait, compte tenu de votre trésorerie actuelle, vous souhaiteriez disposer d'une partie de l'épargne acquise chez nous. »

Vous aurez noté dans ces exemples que le résumé termine la phrase de lien et s'étend sur une deuxième phrase.

Certes, ce n'est pas obligatoire.

Exemple, où le lien est nettement séparé du résumé :

« *Nous faisons suite à l'appel de votre mari le 18 février.* Celui-ci nous demandait des renseignements relatifs à des avances. »

Exposer le message et ses arguments

Le lien est fait, et vous avez résumé la situation. Et maintenant, quel est le message que vous devez faire passer ?

Réponse : si vous n'aviez droit qu'à une seule phrase à écrire, cette phrase serait le message : ce que le lecteur doit savoir, penser, ou faire.

Les autres phrases de votre lettre, c'est l'enrobage – pour faire passer la pilule ; ou l'emballage – pour présenter le cadeau ; ou la tape dans le dos – pour convaincre ; etc.

Bien entendu, ces autres phrases sont importantes, justement, pour que le message atteigne son destinataire.

- Il faut qu'IL comprenne ? Vous devrez LUI expliquer.
- Il faut qu'IL soit d'accord ? Vous devrez LE convaincre.
- Il faut LUI dire non ? Vous devrez le LUI dire de manière diplomatique.

Il y a pour ces diverses situations trois grands types de plans. La grande question est de savoir si vous pouvez dire le message d'emblée, ou si vous devez y amener votre lecteur progressivement.

Quand le direct est possible : le message, puis les arguments

Parfois, c'est possible d'aller d'emblée à votre position ou à votre demande, et d'expliquer le pourquoi ensuite.

Contexte (situer) > Ma demande ou ma position > Mes arguments

C'est un plan très simple, très direct. Droit au but.

Son plan d'application sont les notes de services, avec le Quoi (faire) et le Pourquoi (le faire), et les courriels, qui doivent être courts.

En revanche, votre message doit être facilement acceptable :

- il ne génère pas de conflit ;
- il n'oblige pas trop celui qui le lit ;
- ou, enfin, c'est un simple message d'informations.

Exemple 1 : pour un refus

Situer	Par votre lettre du... j'ai bien compris votre demande de subventions.
Message clé = refus	Malheureusement, je suis au regret de ne pouvoir la satisfaire.
Raisons	En effet, [patati-patata]...

Exemple 2 : pour informer

Situer	Dans votre courriel du... vous souhaitez connaître la réglementation applicable à des objets en ivoire.
Message clé = Je vous informe de deux types de cas	J'évoquerai donc d'abord la réglementation en cas de détention à votre domicile (1) puis celle en cas de vente (2).
Développement	<p><i>1. Réglementation en cas de détention simple au domicile des particuliers</i> Le règlement n° 338/97 n'impose pas de documents CITES spécifiques en cas de simple détention d'objets en ivoire. En revanche... [Détail de la réglementation etc.] ...</p> <p><i>2. Réglementation en cas de vente ...</i></p>

Écrivez votre message, brut de décoffrage ; puis en dessous, listez les arguments, c'est-à-dire ce qui appuie, démontre, prouve, illustre, en bref argumente votre message. Vous peaufinerez ensuite.

Nous passons maintenant à deux plans où le message vient après les arguments :

- après les faits puis leur analyse (plan SORA) ;
- après une reformulation de la position « adverse », puis l'avancée de ma position (plan *a contrario*).

SORA, un plan pour *faire agir*

SORA est l'acronyme de Situer – Observer – Réfléchir – Agir. C'est un plan simple pour demander à quelqu'un de faire quelque chose.

Étapes du plan	Contenu	Exemple
Situer	Lien + résumé.	Par lettre du..., votre majoration de 144 €.
Observer	Éléments du problème ; ce que l'on constate ; les faits : ...	Timbre fiscal envoyé dans courrier pas affranchi. Parti en vacances. Pas pu rectifier tir.
Réfléchir, ressentir	Conséquences du problème, ce que j'en pense, ce que cela me fait : ...	Majoration compréhensible. Mais douloureux. et timbre fiscal acheté pour rien.
Agir, faire agir	En conséquence, je vous demande de...	Me remettre la majoration (SVP).

(Vous aurez noté ici qu'on pose des idées : on ne s'occupe pas de bien écrire.)

Résumons SORA

Dans SORA, le **message clé** est à la fin : agir, faire agir.

Le lecteur est amené **progressivement** à votre message :

Contexte (situer) > Faits (observer) > Analyse et ressenti (réfléchir)

→ Demande (Agir)

La progression tient compte du lecteur, de sa psychologie... Remarquez en particulier que les faits, non contestables, viennent avant les opinions, l'analyse personnelle qu'on fait.

Le lecteur termine la lettre en sachant ce qui lui reste à faire : vous téléphoner, convenir d'un rendez-vous, retourner un chèque...

**Quand c'est polémique, c'est *a contrario* :
LUI d'abord, vous ensuite**

La structure générale d'une réfutation, d'une opposition, s'appuie sur le plan *a contrario*. C'est une danse à quatre temps.

1. Vous partez de son idée, de sa position. Quand je dis « vous partez de », c'est que vous *écrivez cette position*.
2. Non seulement, vous écrivez sa position, mais vous reprenez aussi ses arguments.
3. Puis vous avancez vos arguments, opposés.
4. Et vous concluez par votre position.

Nous allons prendre l'exemple de l'officier de justice qui a reçu la lettre relative au PV.

Étapes du plan	Contenu	Exemple
Situer	Lien + résumé.	Lettre du...
Idee, position du lecteur	Si je comprends bien votre position, vous me dites que...	Votre demande remise majoration.
Arguments du lecteur	À l'appui de ce que vous dites, vous avancez les arguments suivants : ...	Timbre fiscal envoyé dans courrier pas affranchi ; Parti en vacances. « Pas pu rectifier tir » [dit-il].
Mes arguments	Cela étant, vous prendrez note des éléments suivants : ...	J'applique la loi (art. ...) oubli pourrait être volontaire.
Mon idée	En conséquence, vous comprendrez que je ne peux...	Majoration malgré tout mais plus faible (bénéfice du doute).

* Je demande aux agents des impôts de pardonner cette argumentation si elle ne tient pas la route.

Pourquoi cette structure ?

Quand quelqu'un n'a pas la même opinion que vous, annoncer la vôtre d'emblée peut amener :

1. De l'émotion (de la colère...).
2. Une incapacité à lire sereinement la suite.

3. De l'incompréhension.
4. La guerre ?

Si, en revanche, vous commencez par reformuler la position adverse et ses arguments, vous montrez que vous avez lu et compris votre interlocuteur. Il est donc plus ouvert à vos propres arguments. Il peut d'ailleurs, à leur lecture, anticiper sur votre position finale.

Résumons *a contrario*

Le message clé est à la fin : **ma** position.

Le lecteur est amené **progressivement** à votre message par ce plan :

Son idée → ses arguments → mes arguments → Mon idée

La progression tient compte du lecteur, de sa psychologie...

Le lecteur termine par votre position : il sait donc ce qui lui reste à faire ou à penser. Vous avez conclu.

Comparons les trois plans

Message direct	Prendre position (SORA)	Réfuter une idée, une demande (plan <i>a contrario</i>)
Situer le contexte	Situer le contexte Poser le problème	Situer le contexte Reformuler la position adverse
Message Arguments + rappel du message (éventuellement)	Observer : constater, établir des faits	Rappeler les arguments adverses
	Réfléchir, analyser, ressentir : opinions personnelles	Amener vos arguments, contraires à la position adverse
Conclure par ce que vous attendez	Conclure par ce que vous attendez	Conclure sur votre position
Formule de politesse	Formule de politesse	Formule de politesse

*Premier jet. Ébauche (d'une œuvre littéraire ou artistique).
« L'art français est l'esprit. Or, où l'esprit se manifeste (...), c'est dans
le premier jet, dans le berceau du tableau, dans le dessin. »*

GONCOURT, JOURNAL, 1858, P. 467, CITÉ PAR LE CNRTL

Chapitre 5

Développer : le premier jet

Il n'y a que le premier jet qui coûte

L'angoisse de la page blanche ? On cherche ses mots, on refait vingt fois la phrase de début...

Et bien, arrêtons ce processus profondément inefficace. Le premier jet doit être spontané ; brut de décoffrage ; libre. Le seul conseil pour écrire, maintenant que vous avez un plan ? Allez-y...
... vous corrigerez après.

Prenons l'exemple de Flaubert. Si même lui n'y arrivait pas du premier coup, c'est peut-être un indice que la phrase parfaite ne sort jamais d'emblée¹⁶.

Mieux vaut écrire comme un pied que ne rien écrire. Il est toujours plus facile de se corriger **après**, en voyant les phrases devant soi, **qu'avant qu'elles ne soient posées**.

16. Pour tenter de déchiffrer ses manuscrits pleins de ratures, tapez simplement « manuscrit Flaubert » dans Google Images.

ÉCRIRE VITE, ÉCRIRE COURT, ÉCRIRE BIEN

Si c'est vraiment trop difficile, commencez par faire le courrier que vous n'oseriez jamais faire :

- le plus mal écrit ;
 - le plus farfelu ;
 - le plus acide ;
- ... ou le plus mignon, le plus comique, le plus triste, etc.

Ou faites-le comme si vous écriviez au Père Noël, au président de la République, à Marion Cotillard, à votre grand-mère... enfin, lâchez-vous.

Est-ce fait ? Si oui, vous devriez avoir un premier jet : mal écrit, boiteux. Enfin, je vois bien qu'il ne vous plaît pas (tableau suivant).

Mais il est fait.

Premier jet : passer des idées à des phrases

Les idées	Les phrases, mal rédigées (on s'en f...* à ce stade)
Par lettre du..., majo de 144 €	Madame, Monsieur Par lettre RAR du..., j'ai reçu une majoration de 144 € car que je n'avais pas payé la contravention dans les temps.
Timbre fiscal envoyé dans courrier pas affranchi	Mais ce n'est pas vrai, je vous avais envoyé un timbre fiscal, mais j'avais pas mis de timbre sur l'enveloppe. C'est pourquoi vous l'avez pas eu. Il m'est donc revenu.
Parti en vacances Pas pu rectifier tir	Il faut vous dire, j'étais parti en vacances. Je n'ai donc pas pu rectifier le « tir ».
Majoration compréhensible Mais douloureux et timbre fiscal acheté pour rien	Je comprends que de votre position vous m'adressiez cette majoration. Mais c'est dur à avaler, quand même. Parce que mon retard ce n'est pas de la mauvaise volonté. C'est juste une étourderie de ma part. Je vous joins l'enveloppe comme preuve. Vous pourrez vérifier. Par ailleurs, j'ai bien acheté timbre fiscal, je ne voudrais que cela soit fait en vain.
Me remettre la majoration (SVP)	Je vous demande donc par la présente de m'annuler cette majoration, ou tout au moins d'en réduire le montant. Veuillez croire...

* Félicite ? flatte ? flûte, je ne trouve plus le mot.

Alors, maintenant, devenez Flaubert. Reprenez votre texte, et regardez dans les chapitres suivants ce qu'il lui faut pour être lisible, c'est-à-dire prêt à être envoyé sans que vous n'en rougissiez.

Car c'est après le premier jet que l'on peaufine, qu'on embellit (chapitres suivants). S'il y a besoin.
(– Ici, il y a besoin...).

Rédigez deux lettres spontanément (cinq à dix lignes), sans chercher à bien rédiger. Vous pouvez même vous efforcer de les écrire aussi mal que vous pensez qu'on peut mal écrire. Puis rangez ces textes précieusement. Vous y retournerez après avoir lu les chapitres suivants.

Développer, c'est aussi argumenter

Nous avons tous, sur beaucoup de sujets, une opinion plus ou moins affirmée.

Certes, « bienheureux ceux qui ont une opinion, car ils ne se poseront pas trop de questions ». Mais parfois, ces opinions sont peu étayées. « — Pourquoi pensez-vous ça ? — Euh... — Vous pouvez me citer un exemple, un argument, à l'appui de ce que vous dites ? — Ben... ».

Eh bien, non : une opinion, une idée, une position se défendent avec des arguments logiques, avec des exemples concrets — cela s'appelle des faits¹⁷ — ou avec le recours à l'autorité : « Je l'ai lu dans *La Recherche*, ou dans *Le Monde*¹⁸. »

Argumenter, c'est s'appuyer sur trois types d'arguments.

La logique, la raison : « L'alcool détruit les cellules du foie, génère des cancers et dégrade la mémoire. **Donc**, il faut en consommer avec modération. »

Les sentiments : « Si vous tuez un enfant en conduisant bourré¹⁹, vous serez mal ! »

L'éthique, l'usage, l'autorité morale : « L'ivresse au volant est passible de deux ans d'emprisonnement (article L. 234-1 du Code de la route). »

Un paragraphe est l'association d'une opinion, d'une idée et de ses arguments.

Idée + Argument 1 + Argument 2 +...

17. Profitons-en pour rappeler qu'un « fait concret » est un pléonasme, assez répandu d'ailleurs.

18. De son côté, Gala est une source très pertinente sur la généalogie de la famille royale de Suède.

19. Oui, « bourré » est un terme d'argot, qui ne devrait pas se trouver dans un ouvrage de cette classe. Il en est de même de l'expression « Vous serez mal ! », qui relève du langage familier. Mais où va-t-on ?

Si l'idée est au début du paragraphe, on parle de paragraphe *a priori*.
Si l'idée est la conclusion des arguments, on parle de paragraphe *a posteriori*.

Structure <i>a priori</i>	Structure <i>a posteriori</i>
Idée Arguments	Arguments Idée

Exemple d'*a priori*

Idée	On croit que Galilée ou Christophe Colomb ont découvert que la terre était ronde. C'est non seulement une erreur, mais il s'agit peut-être même d'un mythe.
Arguments	1) D'abord, Galilée n'a pu découvrir que la Terre était ronde d'un simple point de vue chronologique. Né en 1564, il vécut après que les marins de Magellan (1480-1521) eurent fini leur tour du monde en 1522. 2) De son côté, Christophe Colomb savait aussi que la Terre était ronde sans avoir besoin d'aller le vérifier. Il possédait en effet un ouvrage du XIV ^e siècle du cardinal français d'Ailly, l'Imago mundi, dans une version imprimée en 1480. Cet ouvrage recensait les preuves apportées par les Anciens de la sphéricité de la Terre.

Exemple d'*a posteriori*

Arguments	Lorsque la Terre est née, il y a plusieurs milliards d'années, ce n'était qu'une grosse masse de gaz brûlants, qui tournait sur elle-même à toute vitesse. Et dans l'espace, quand un nuage de gaz tourne sur lui-même, il a tendance à se mettre en boule. C'est dû à l'attraction de l'objet sur ses composants. L' attraction a tendance à tout rendre sphérique. Tout ce qui exerce une attraction dans l'univers est rond ou plutôt sphérique . Plus tard, lorsque la Terre s'est refroidie, elle a gardé cette forme ronde .
Idée	La Terre est donc un objet rond.

Développez vos idées en les étayant par des arguments qui les justifient et par des exemples qui les illustrent. Et surtout, si vous exprimez plusieurs idées à la suite, gardez toujours la même structure, *a priori* ou *a posteriori*.

La majorité des écrits, en France, sont basés sur une structure *a priori*. Les anglo-saxons ont une préférence pour la structure *a posteriori*. Les textes de vulgarisation scientifique adoptent aussi cette approche, qui permet de passer des choses concrètes aux idées générales.

« *La simplicité est la sophistication suprême.* »

LÉONARD DE VINCI

Chapitre 6

Embellir : écrivez des phrases fluides et lisibles

La lisibilité d'une phrase tient dans sa simplicité : pas de « littérature », et peu de conventions d'un autre âge. Plus vite on vous comprendra, plus on vous en saura gré.

Écrire des phrases efficaces, c'est appliquer quatre règles.

- Faire court, faire simple : des mots courts, des phrases courtes.
- Rédiger de manière fluide, c'est-à-dire liée : les mots de liaison.
- Être DAP : direct, actif, positif, précis... : l'essentiel, le chiffre, l'action (page 115).
- Être correct : l'orthographe (page 82).

Préférez les mots connus, et courts

La *lisibilité* d'un texte dépend de la rapidité de notre cerveau à :

1. Reconnaître la forme des mots ;

2. Les comprendre ;

3. Les mémoriser.

Donc, ayez pitié de votre lecteur. Donnez-lui des mots qu'il connaît.

Les mots connus sont lus plus vite

Notre cerveau lit deux fois plus vite les mots *connus* que les mots que nous utilisons peu. De la perception de la forme visuelle du mot au décodage de son sens, vous comprenez plus vite :

- fuel qu'oléo-paraffine ;
- lézard que squamate ;
- ADN qu'acide désoxyribonucléique.

Donc utilisez des mots connus de tous. En bref, soyez simple. Prenez exemple sur ce rédacteur s'efforçant de faire toujours plus simple.

Il commence par écrire : « Une phrase normale est constituée a minima d'un sujet et d'un verbe. » Puis il se dit que les expressions latines sont un peu précieuses.

Il se reprend : « Une phrase normale est constituée au minimum d'un sujet et d'un verbe. »

Enfin, il se dit qu'il peut faire encore plus simple : « Une phrase normale est constituée au moins d'un sujet et d'un verbe. »

[Et ne me dites pas qu'il a du temps à perdre. Chez lui, ce sont des réflexes.]

Ci-dessous, cochez le texte qui vous semble le plus facile à lire et à comprendre.

Au cours du processus d'écriture, les experts [en rédaction] fonctionneraient sur deux niveaux, un niveau conceptuel, non langagier et un niveau rédactionnel, linguistique.

Pour produire un texte, les rédacteurs performants fonctionnent sur deux niveaux. D'abord au niveau des idées, des concepts, ils posent des mots-clefs, des schémas, des flèches... Puis au niveau de la rédaction proprement dite, ils rédigent les phrases, assemblées en paragraphes.



Commentaires ou solution

Si vous avez coché le premier exemple, soit vous devriez relire la consigne, soit vous êtes un universitaire.

Les mots courants sont courts

Sachez que les mots courants sont généralement courts²⁰.

De plus, tout mot de plus de dix lettres ou de plus de trois syllabes exige un effort visuel et retarde la lecture.

Donc, au risque que je sois redondant, je vous conseille d'utiliser des mots connus de tous, courts, simples et usuels.

Non	Oui	Non	Oui
Excessivement	Trop	Acception**	Sens
Désappointé	Déçu	Émoluments	Salaire
Anfractuosit�	Trou*, cavité	Investigation	Enquête
Acquisition	Achat		

* Remarque du troisième rang à droite : « Quand même », « trou », c'est moins classe « qu'anfractuosité ». Je suis d'accord, c'est moins classe. Enfin, dans un roman, moi, je cacherais la lettre mystérieuse ou la clef, le message, que sais-je ? dans une cavité ou dans une anfractuosité ; pas dans un trou. Et puis, : « J'ai fait un trou dans le mur », c'est diff rent de : « J'ai réalisé une cavité dans le mur. » C'est gros doigts contre ouvrier soigneux. Mystère des mots et des combinaisons de mots.

** Je l'aime bien celui-là, parce que ceux qui l'utilisent doivent se compter sur les cinq doigts de la main gauche (ou droite, je ne sais plus).

Attention : si vous écrivez pour des techniciens, vous emploierez bien sûr le mot adéquat.

Ainsi les * moluments*, c'est la rémunération nette des fonctionnaires²¹, indemnités et allocations incluses. C'est précis. Mais réservez-le à des circonfaires du ministère de la Fonction publique.

20. Sauf exceptions comme abstrus, acm , hapax, carex, onyx, phlegme, zeugme...

21. Attention : « Quand l'émolument de la moulé ment, c'est la mur ne à Sion. »

Consigne : en vous aidant éventuellement d'un dictionnaire des synonymes, trouvez un équivalent plus court et/ou plus courant des mots situés ci-dessous

Diminution Augmentation Développement Utilisation Postérieurement à Antérieurement à	Suffisamment Pléthore de Rapidement En addition à Sélectionner
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------



Commentaires ou solution

Baisse ; Hausse ; Essor, croissance ; Usage, emploi ; Après ; Avant ;
Assez de ; Trop de ; Vite ; En plus de ; Choisir, Trier.

Pour être compris, des phrases courtes

Court : 25 mots maximum

La lisibilité des phrases est d'abord liée à leur longueur. Plus une phrase est longue, plus elle demande d'effort pour être comprise ; et cela, d'autant plus que votre lecteur lit peu.

Lecteur peu cultivé	Lecteur assez cultivé	Lecteur rapide et cultivé
16 mots	22,5 mots	29 mots

C'est la principale raison qui explique que :

- les journalistes apprennent à faire des phrases de 15 mots maximum ;
- les phrases des courriels devraient faire moins de 16 mots.

25 mots dans une phrase est le maximum théorique admis pour une mémorisation correcte du message. 25 mots, c'est en gros une ligne et demie de texte dans un traitement de texte.

 Attention à la définition de « phrase » : François Richaudeau, grand spécialiste de la lecture, considère que le terme de phrase peut être étendu. Pour lui, une « phrase » englobe tous les groupes de mots séparés par un des signes suivants : le point, le point-virgule et les deux-points.

Ainsi, pour F. Richaudeau, le paragraphe encadré ci-dessous aurait cinq « phrases ». Alors que pour un grammairien ou un typographe, on en compte trois.

Word, pour vérifier la lisibilité de votre document, utilise *l'indice de lisibilité de Flesch*.

Ce test évalue le document selon deux critères :

- la longueur moyenne des phrases ;
- le nombre moyen de syllabes par mot.

En effet, les mots de plus de trois syllabes sont généralement plus longs à être lus (explication page 70).

Un logiciel comme Textalyzer²² calcule un indice similaire, celui de *Gunning Fog*. Les scores vont de 6 (très facile à lire) à 20 (ardu). Le texte du paragraphe grisé ci-dessus a un indice de 7,4.

Pourquoi faire court ?

À cause de notre mémoire de travail limitée

Vous avez découvert la mémoire de travail page 51. Rappelons qu'elle sature dans deux cas :

- les concepts vous sont inconnus et les agrégations sont difficiles à faire ;
- la phrase est longue ; en particulier le sujet est séparé du verbe par des digressions, des parenthèses : vous arrivez à la fin, vous avez oublié le début !

22. Vous pouvez l'utiliser en ligne sur <http://textalyser.net/>

Comment faire court ?

Il y a plusieurs manières de rendre ses phrases plus courtes : supprimer l'inutile, compacter les expressions ou couper la phrase en deux. Voyons ça.

Supprimez les mots inutiles

Exemples de phrases avec mots redondants, superflus	Exemples de phrases remaniées
Il convient de noter que...	Notez que...
Il a rédigé son rapport en l'espace de trois mois.	Il a rédigé son rapport en trois mois.
Le rapport décrit le travail réalisé durant la période du 21 mars au 30 avril 1992.	Le rapport décrit le travail réalisé du 21 mars au 30 avril 1992.

Repérez (ou barrez) les mots qui peuvent être supprimés.

1. Après un intervalle de temps de 10 à 15 minutes, vous arrêtez l'exposé.
2. Il a rédigé son rapport en l'espace de 3 mois.
3. L'opération demande une durée de deux heures.
4. Le clavier compte un total de 106 touches.
5. La somme de son expérience est très large.
6. Il dépasse souvent la vitesse de 100 km/heure.
7. Les décaissements atteignent une valeur de 100 000 €/mois.
8. Pour réduire le niveau du bruit dans les couloirs, nous allons isoler les murs.
9. Nous avons un parc de 30 micro-ordinateurs.
10. Il doit parler devant une assemblée de 100 personnes.
11. La quantité de travail demandé est excessive.
12. Les taux d'intérêts varient d'un minimum de 4,5 % à 9 %.



Commentaires ou solution

Les mots à supprimer sont... [La présidente du jury déchire l'enveloppe des « *nominés* » et annonce...]

1. « un intervalle de temps de » 2. « l'espace de » 3. « une durée de »
4. « un total de » 5. « La somme de » 6. « la vitesse de » » 7. « une valeur de » 8. « niveau du » 9. « un parc de » 10. « une assemblée de » 11. « a quantité d » 12. « d'un minimum ».



Cela dit, tout supprimer peut limiter les nuances. Ainsi, dans la phrase 10, il peut être utile de préciser s'il s'agit d'une assemblée, d'une foule, d'une salle... Dans la phrase 9, on met l'accent sur le parc d'ordinateurs, etc.

Mais relisez-vous : vous serez souvent surpris de l'aspect redondant de vos textes ; de votre envie de parler ; de cet irrésistible besoin de s'étaler, pour une fois que vous avez la parole... [Bon, tais-toi, Étienne, on a compris !]

Réduisez les périphrases verbales

« Procéder au démarrage de la phase 4 », c'est peut-être la même chose que « Démarrer la phase 4 ». Si oui, alors mieux vaut le dire en *quatre* mots plutôt qu'en *sept*.

Vous trouverez ci-dessous des locutions verbales, souvent employées. Remplacez-les par leur équivalent verbal. Attention, il y a deux pièges.

- Procéder à une expérimentation.
- Accomplir une étude.
- Faire une distinction.
- Faire une recommandation.
- Faire une suggestion.
- Donner des apaisements.
- Donner des éclaircissements.
- Donner une justification.
- Effectuer un calcul.
- Effectuer un ajustage de comptes.



Commentaires ou solution

1. Expérimenter 2. Étudier 3. Distinguer, différencier 4. Préconiser (ou recommander) 5. Suggérer 6. Rassurer (piège) 7. Expliquer (piège) 8. Justifier 9. Calculer 10. Ajuster les comptes



Attention : il n'est pas toujours pertinent de remplacer une périphrase verbale par un seul verbe. Ainsi : « Fournir la solution d'un problème » n'est pas équivalent à « Résoudre le problème. » (Je peux vous fournir la solution, mais si vous ne la mettez pas en œuvre, hein !)

Coupez en deux les phrases de plus de 25 mots

Pour savoir couper une phrase trop longue, il faut savoir comment elle est constituée. Je suis donc obligé de faire un tout petit petit peu de théorie.

Repérez les propositions de la phrase

Il faut d'abord que vous appreniez le sens du mot « *proposition* » en grammaire : une *proposition* est un groupe de mots articulés autour d'un verbe (parfois sous-entendu).

Exemple : « Margot **adore** les épinards. » Ici, la proposition est une phrase à elle toute seule.

Une phrase simple est constituée d'une seule proposition.

En revanche, une phrase complexe comprend deux propositions (ou plus). Ces propositions peuvent être :

- *juxtaposées*, c'est-à-dire mises côte à côte, mais séparées par une virgule, un point-virgule : « **Margot adore les épinards, Lucas préfère les brocolis.** » ;
- *coordonnées*, c'est-à-dire reliées par un *Maisouetdoncornicar*²³ : « **Margot adore les épinards mais déteste la cervelle.** » ;
- dans un *rapport hiérarchique*, avec une principale et une subordonnée : « **Margot adore les épinards**²⁴ **depuis qu'elle a cinq ans.** »

23. Le *Maisouetdoncornicar* vit dans les savanes grammaticales. Son nom scientifique est « conjonction de coordination ». Il en existe sept variétés : *car, donc, et, mais, ni, or, ou.*

24. *Laissez-donc cette petite Margot tranquille, tout de même !*

Par conséquent, pour couper en deux (ou trois) une phrase trop longue, il faut repérer de combien de propositions elle est constituée.

Application : couper la phrase ci-dessous pour en faire deux (et si vous pouvez, trois). Vous serez obligé d'ajouter un mot de liaison (voire d'ajouter d'autres mots, pour scinder en trois).

« Cédric avait décidé de repartir pour le Népal retrouver les traces de l'abominable yéti bien que Lucie le lui ait déconseillé à plusieurs reprises. »



Commentaires ou solution

« Cédric avait décidé de repartir pour le Népal retrouver les traces de l'abominable yéti. Or Lucie le lui avait déconseillé à plusieurs reprises. »

Soyez fluide avec des mots de liaison

Les mots de liaison (*connecteurs logiques* ou *chevilles du discours*) servent à marquer les enchaînements d'idées : addition, ordre, opposition, explication...

« *D'abord*, je voulais leur faire une surprise. *En effet*, j'anticipais que cela leur donnerait du plaisir. *Par ailleurs*, je souhaitais qu'ils soient nombreux. *Or*, il advint que... ».

Utilisez-les souvent, et **placez-les au début de la phrase**. Votre message sera ainsi plus efficace, car ces connecteurs préparent le lecteur à l'arrivée d'une idée différente.



Sur une route, les panneaux de circulation vous avertissent d'un virage (donc, de ralentir), d'une priorité (vous pouvez y aller), etc. Les mots de liaisons sont des indicateurs analogues pour le lecteur.

Vous trouverez une liste de ces mots de liaisons en page 79.

Les textes suivants méritent des mots de liaison. Insérez-en (et n'hésitez pas à en chercher plusieurs).

La politique de l'entreprise est favorable aux mutations. Nous vous demandons _____ de tout faire pour qu'elles se développent. _____, l'entreprise est consciente que cela peut parfois engendrer une désorganisation dans vos services, mais [...].

Pour accéder au théâtre, vous allez _____ tout droit jusqu'au feu, _____ vous tournez à droite. _____, vous avez 100 m à faire sous des tilleuls. _____, vous verrez le théâtre devant vous.

_____, vous me dites que vous n'avez jamais emprunté ce vélo. _____, vous expliquez qu'il était déjà abîmé quand on vous l'a passé. Ce n'est pas très cohérent.



Commentaires ou solution

La politique de l'entreprise est favorable aux mutations. Nous vous demandons **donc/en conséquence/par conséquent** de tout faire pour qu'elles se développent. **Certes/Naturellement/Bien entendu**, l'entreprise est consciente que cela peut parfois engendrer une désorganisation dans vos services, mais [...]

Pour accéder au théâtre, vous allez **d'abord** tout droit jusqu'au feu, **puis** vous tournez à droite. **Ensuite**, vous avez 100 m à faire sous des tilleuls. **Enfin/Finalement**, vous verrez le théâtre devant vous.

D'un côté, vous me dites que vous n'avez jamais emprunté ce vélo. **De l'autre**, vous expliquez qu'il était déjà abîmé quand on vous l'a passé. Ce n'est pas très cohérent.

Quelques mots de transitions

Enchaînement

Autrefois
 Jadis (vieilli)
 À l'origine
 Auparavant
 Avant

Tout d'abord
 D'abord
 Puis
 Ensuite
 Par suite
 À la suite de quoi

Au début
 En premier lieu

Actuellement
 Présentement
 À l'heure actuelle
 Aujourd'hui
 Pour le moment

Dans l'avenir
 Désormais
 Dorénavant

Restriction

Mais
 Pourtant
 Cependant
 Certes, ... mais
 Toutefois
 Or
 Néanmoins
 Du moins
 Tout au moins
 En fait
 En réalité
 À dire vrai

Excepté
 À l'exception de
 Sauf
 À l'exclusion de
 Mis à part
 Hormis

Conclusion d'un raisonnement

Enfin
 En définitive
 Finalement
 En somme
 Au total
 En bref
 En conclusion
 En résumé
 Pour finir

Illustration

C'est-à-dire
 Par exemple
 Notamment
 Ainsi

Adhésion

Bien entendu
 Assurément
 Bien sûr
 Sans doute

Opposition

Au contraire
 Par contre
 En revanche
A contrario
 À l'inverse
 À l'opposé
 Cause
 Car

Parce que
 Puisque
 En effet

Conséquence

Aussi
 Ainsi
 Donc
 Par conséquent
 En conséquence
 C'est pourquoi
 De ce fait

Comparaison

Comparé à
 En comparaison de
 De même que... de même
 Dans le même ordre d'idées
 Dans cette perspective

Parallélisme

D'une part, d'autre part
 D'un côté, de l'autre
 Par ailleurs

Renforcement

De plus
 Encore
 En outre
 Qui plus est
 De surcroît
 D'ailleurs
 Voire

Alternative

Soit... soit
 Ou bien... ou bien

*« Écrire pour voir clair soi-même. Puis se relire
comme s'il s'agissait des phrases de quelqu'un d'autre.
Pratique salubre et distanciée qui diminue les solécismes
et permet de réduire la culpabilisation en cas d'échec. »*

MILLE ET UNE PENSÉES, PHILIPPE BOUVARD

Chapitre 7

Relire, et faire relire

Comme vous le savez, il existe des règles plus ou moins sophistiquées pour s'habiller. Mais une tache sur la chemise, c'est toujours une tache ! Pour des travaux salissants, c'est admis, voire recommandé. Au bureau, moins.

Pour un écrit, il en est de même : la faute d'orthographe ou de français passe dans certains contextes, pas dans d'autres.

Naturellement, tout le monde peut se tromper.

Nous vous donnons donc cinq règles pour limiter les critiques :

- **utilisez votre correcteur d'orthographe** ;
- vérifiez vos terminaisons en [é] : vérifier/vous vérifiez/vous avez vérifié/ils vérifiaient ;
- vérifiez les accords sujets–verbes ou noms–adjectifs ;
- vérifiez vos accords du participe passé ;
- contrôlez les terminaisons au présent de l'indicatif.

Et relisez-vous.

Il y a d'autres sources de fautes : comment terminer les participes passés en « i » comme « subit, remis, fui » ; comment distinguer « c'est, sait ou ses/ces » ; etc. Mais il y faudrait un autre ouvrage, que nos ingénieurs sont en train de concevoir. Alors patience.



Attention : dans les pages suivantes, les exemples incorrects sont précédés d'une étoile. Exemple : *si j'aurais su, *j'aurais pas venu.

Utilisez votre correcteur d'orthographe

Chaque fois que j'invite mes stagiaires à utiliser le correcteur d'orthographe de Word, ils me rétorquent en cœur : « Il est nul. »

Certes, sur le plan de la grammaire, il est rapidement perdu²⁵. Cela étant, sur le plan de l'orthographe *d'usage*, c'est-à-dire comment s'écrivent les mots dans un dictionnaire, le correcteur est de très bon conseil, à l'exception des préfixes.

Utilisez-le donc. Et faites de même sur votre logiciel de courriel.

Un conseil, si vous n'avez pas de correcteur sur votre logiciel de courriel :

- faites un copier-coller dans Word ou dans OpenOffice ;
- corrigez ;
- rebasculez dans le courriel.

Il vaut mieux perdre dix secondes dans cette manipulation que de faire partir un e-mail avec des fautes.

25. Le correcteur des autres logiciels de bureautique ou de PAO ne peut guère être plus performant, hormis les correcteurs professionnels : Antidote, Prolexis, Cordial...

Vérifiez les [é] finaux

Vous savez que le son [fo] peut s'écrire « *fau, pho, fo* », voire « *phau* », comme dans *faucille, photo, folle* (bon, d'accord, il n'existe pas de mot avec « *phau* »).

De la même manière, comment peut s'écrire le son [é] ou [è] à la fin du verbe *marcher*, selon son temps, son nombre... ?



Commentaires ou solution

Réponses en note ci-dessous²⁶. Je vous rassure, cela ne fait pas sept occasions de se tromper. Les confusions les plus fréquentes sont sur les couples suivants : é/er ; ais/ai ; ai/aie.

Couple « *er/é* » : infinitif et participe passé

- er à la place de é (infinitif au lieu d'un participe passé)

« **J'ai marcher longtemps. *Je me suis donner un tour de rein.* »

Les auxiliaires *avoir* ou *être* ne peuvent être suivi que d'un participe passé :

« *J'ai marché longtemps. Je me suis donné un tour de rein.* »

- é à la place de er (participe passé au lieu d'un infinitif)

**J'irai ramassé des châtaignes dans la forêt. *Je me laisse trop souvent marché sur les pieds. *Il m'a donné des exos à travaillé. *Il m'a dit de terminé le travail...*

Un verbe qui suit un verbe d'action est forcément à l'infinitif : « *Je le laisse travailler.* » ; cela d'autant plus après une préposition (à, de) : « *Ce chien lui sert à chasser.* »



La vie serait belle si elle était plus simple, mais combien ennuyeuse. Faites attention aux *verbes d'état*²⁷ suivants : *sembler, paraître, se trouver*.

²⁶ é, er, ez, ai, ais, ait, aient.

²⁷ Les verbes d'état expriment l'état, une façon d'être du sujet. Il s'agit de : « *avoir l'air* », « *demeurer* », « *devenir* », « *passer pour* », « *rester* », « *sembler* », « *se trouver* », « *paraître* », « *être* », et enfin « *consister* », « *s'appeler* ».

Comme tous les verbes d'état, ils sont généralement suivis d'un adjectif ou d'un participe passé : « Il semble reposé, mais il reste fatigué. » Toutefois, on pourrait aussi avoir un infinitif : « Il semble reposer » signifie : « Il semble *en train de se reposer.* »

Astuce pour s'en sortir : le coup à prendre, ou à finir...

Si vous hésitez, plutôt que de retenir les règles a) et b), utilisez l'astuce classique : remplacez le verbe sur lequel vous hésitez par le verbe *prendre*, *finir* ou *vendre*. Vous saurez tout de suite si c'est un infinitif qu'il faut, ou un participe passé.

J'irai (vendu ou vendre ?) des châtaignes → c'est l'infinitif qu'il faut → J'irai ramasser des châtaignes dans la forêt.

Les couples sur un « je » troublant : - ai ou - ais, - ai ou - aie

Nous avons deux cas de confusion sur la terminaison [é] avec « je » :

- futur et conditionnel : -rai/-rais. Je marcherai/je marcherais ;
- présent de l'indicatif et présent du subjonctif du verbe avoir : j'ai/que j'aie.

Pour résoudre ces cas²⁸, vous pouvez apprendre la conjugaison des verbes du 1^{er} groupe et du verbe avoir. Non, mais ! Cela étant, la difficulté est de savoir parfois quel est le temps dont il s'agit !

Aussi, utilisez à fond un artifice simple : remplacez « je » par « nous », ce qui vous permet de savoir tout de suite de quel temps il s'agit ; puis revenez au singulier.

Nous marcherons (futur) ou Nous marcherions (conditionnel) ?

→ *Je marcherai ou Je marcherais.*

Je pense que nous avons raison (indicatif) ou *Je pense que nous ayons raison (subjonctif) ?

→ *Je pense que j'ai raison.*

28. Il existe un troisième cas, mais vous ne le rencontrerez pas. Il s'agit de la confusion possible entre passé simple et imparfait : -ai/-ais. (Je marchai/je marchais).

*Je doute que nous avons raison (indicatif) ou Je doute que nous ayons raison (subjonctif) ?

→ *Je doute que j'aie raison.*

Le « vous » trompeur : sujet, COD ou COI

Énigme : Parfois, un « vous » n'est pas suivi d'un verbe finissant par « -ez ». De quel cas s'agit-il ?



Commentaires ou solution

Réponse : quand « vous » est un COD ou un COI (voir page 88 l'astuce qui permet de reconnaître un COD et un COI).

*Je vous ai donnez la priorité. → Je vous ai donné la priorité.

*Le contrat que je vous signerez est à la frappe. → Le contrat que je vous signerai est à la frappe.

*Je vous ai appelez trois fois → Je vous ai appelé trois fois.

Truc²⁹ : enlever le « vous ». La phrase a-t-elle un sens ? Si oui, « vous » n'est pas le sujet.

*Je vous ai donnez la priorité → *J'ai donnez la priorité → Je vous ai donné la priorité.

29. « Truc » est un mot familier que l'on peut remplacer par « astuce », « artifice », « moyen »... Mais il devient de plus en plus courant.

Synthèse des terminaisons en [é] ou [è] des verbes du premier groupe

Graphie	Emploi + exemple	Astuces
-er	Infinitif du 1 ^{er} groupe : « J'aime marcher. »	Remplacer le suspect par un infinitif du 2 ^e ou du 3 ^e groupe : « J'aime finir, j'aime prendre. »
-é	Participe passé : « J'ai marché longtemps. »	Remplacer le suspect par un participe passé du 2 ^e ou du 3 ^e groupe : « J'ai fini/pris longtemps. »
-ez	2 ^e personne du pluriel à tous les temps : « vous marchiez, vous marchez, vous marcherez... »	Si le sujet est « vous », il n'y a pas à « tortiller ». Si c'est un COI ou un COD, cherchez le sujet.
-ai/ais	Passé simple, et imparfait, avec « Je » : « Je marchai hier dans la forêt. » ; ou « Je marchais hier dans la forêt. »	Remplacer Je par Nous. Nous marchâmes → Je marchai. Nous marchions → Je marchais.
-rai ou -rais ?	Je au futur ou au conditionnel ? Je marcherai ou Je marcherais ?	Remplacer Je par Nous. Nous marcherons → Je marcherai. Nous marcherions → Je marcherais.
-ai ou -aie	Indicatif ou subjonctif présent avec je + « avoir »	Remplacer Je par Nous. Que nous ayons → Que j'ai. Que nous ayons → Que j'aie.

Dans les phrases suivantes, rayez la mauvaise orthographe.

« Je marcherai/marcherais toute la journée si le temps le permet. Mais laisse-moi d'abord terminé/terminer la lecture de la carte. Si j'avais su que tu venais, j'aurai/j'aurais pris une deuxième gourde. En effet, je crains que j'ai/j'aie peu de chance de trouver de l'eau là-haut. »

**Commentaires ou solution**

« Je ~~marcherai~~/marcherais toute la journée si le temps le permet. Mais laisse-moi d'abord ~~terminé~~/terminer la lecture de la carte. Si j'avais su que tu venais, ~~j'aurai~~/j'aurais pris une deuxième gourde. En effet, je crains que ~~j'ai~~/j'aie peu de chance de trouver de l'eau là-haut. »

Accordez sans souci le sujet et le verbe, le nom et son adjectif

Cette règle simple s'oublie quand le sujet est placé après le verbe, ou quand le nom est loin de son adjectif ! Ou encore quand il y a plusieurs sujets.

Dans le texte ci-dessous, nous avons deux fautes d'accord. Les trouverez-vous ?

« J'ajoute que le support, aux images très caractéristiques, associées à un CD audio dans lequel a été utilisé des voix surprenantes, permet le suivi de cette histoire très simplement. »



Commentaires ou solution

... le *support*, aux images très caractéristiques, *associé* à un CD...
... dans lequel ont été *utilisées* des voix surprenantes...

Vérifiez vos accords du participe passé

L'épreuve du saut d'obstacle et celle du participe passé ont quelques points en commun :

- il y a des niveaux ;
- on peut se « ramasser » ou se « faire ramasser ».

Je vous donne ici l'essentiel ou le nécessaire pour ne pas recevoir de critiques. Si vous en recevez malgré tout, c'est que vous vous êtes risqué sur les niveaux supérieurs (accords des verbes pronominaux, par exemple).

Je commence par le cas le plus fréquent de « ramassage », l'accord du participe passé avec l'auxiliaire « avoir ». Je rappelle ensuite le cas simple avec l'auxiliaire « être ».

L'accord du participe passé conjugué avec « avoir »

La majorité des verbes se conjuguent aux temps composés avec « avoir ». Quelques exemples avec le passé composé ou le plus-que-parfait : J'ai/avais beaucoup donné. Tu as/avais appris la nouvelle ? Il a/avait couru sur 20 km sans faiblir. Nous avons/avons réussi. Vous avez/aviez pris une mauvaise direction. Ils ont/avaient oublié de venir.

Une seule règle à savoir – et à maîtriser :

Le participe passé conjugué avec « avoir » s'accorde avec le COD si celui-ci est placé *avant*.

D'où une très bonne question : qu'est-ce que le COD ?

Le COD (complément d'objet direct) est la chose ou la personne sur quoi ou sur qui porte l'action du verbe.

Le COD répond à la question « qui/quoi ? ».

Exemples : J'ai vu Julie *ou* J'ai sellé les chevaux → J'ai vu qui ou J'ai sellé quoi ? Réponse : Julie/des chevaux qui sont donc le COD de « voir » et de « seller ».

Tout ce qui répond à d'autres questions n'est pas un COD.

Le COI (complément d'objet indirect) répond à la question : « à qui/à quoi ? » ou « de qui/de quoi ? »

Exemple : J'ai parlé des chevaux à Julie → J'ai parlé de quoi/à qui ? Des chevaux, à Julie.

Les compléments circonstanciels répondent à des questions comme : comment ? où ? quand ? combien ? pourquoi ?

Un seul exemple : Il pèse 75 kg. Il pèse combien ? (Et non « Il pèse quoi ? ») Réponse : 75 kg.

Revenons au verbe conjugué avec avoir et un participe passé. D'après la règle, il y a trois cas possibles.

1. Le verbe n'a pas de COD ; donc pas d'accord possible, le participe reste invariable : Julie a mangé.
2. Le verbe a un COD, placé après le participe ; donc pas d'accord possible : Julie a mangé une pomme.
3. Le verbe a un COD, placé *avant* le participe ; accord du participe avec le COD : Les *pommes* que Julie a mangées sont des reinettes grises.

Si vous maîtrisez cette règle, le monde vous appartient. En revanche, pour être champion à la dictée de Pivot, passez les niveaux supérieurs, dont les redoutables accords des verbes pronominaux.

L'accord du participe passé conjugué avec « être »

Certains verbes se conjuguent aux temps composés avec « être ». Exemples au passé composé : Je suis parti. Tu es venu. Il est allé...

Une seule règle à savoir – et à maîtriser :

Le participe passé conjugué avec « être » s'accorde avec le sujet du verbe.

Elle est partie. Les juments sont revenues. Les visiteurs sont allés sous la tonnelle.

Allez, un test. Accordez avec justesse les participes passés des phrases ci-dessous.

1. La lettre qu'elle a écri__ est rempli__ de fautes.
2. La jument a mang__ tout le foin.
3. Elle est part__ bien tôt.
4. Elles ont rempli_ toutes les pages.
5. Ces paroles, elle les a bien entendu_, pourtant.
6. Les pommes sont jet__ car trop mûres.



Commentaires ou solution

1. La lettre qu'elle a écrite est remplie de fautes. Verbe avoir. COD = lettre. Avant, donc accord.
2. La jument a mangé tout le foin. Verbe avoir. COD = foin. Après, donc pas d'accord.
3. Elle est partie bien tôt. Verbe être. Sujet = elle. Accord.
4. Elles ont rempli toutes les pages. Verbe avoir. COD = pages. Après. Donc pas d'accord.
5. Ces paroles, elle les a bien entendues, pourtant. Verbe avoir. COD = paroles. Avant, donc accord.
6. Les pommes sont jetées car trop mûres. Verbe être. Sujet = elle. Accord³⁰.

Conjuguez au présent de l'indicatif (e/es/e ou s/s/t)

Comment bien terminer ses verbes au présent, quand j'utilise Je, Tu ou Il/Elle ? »

Cette question a une réponse-réflexe : **e-es-e** ou **s-s-t**.

C'est le *mantra* du présent, à répéter à haute voix³¹, jusqu'à obtenir ledit réflexe.

Explication ? Regardez le tableau ci-contre.

30. Cela étant, pour être exact, il ne s'agit pas du temps composé du verbe jeter, mais de la voix passive. Mais le résultat est le même.

31. Ou de préférence mezzo-voce si vous êtes en train de visiter la chapelle Sixtine.

Les quatre principaux cas de terminaisons des verbes au présent de l'indicatif

	Cas 1	Cas 2	Cas 3 (variante du 2)	Cas 4 (variante du 2)
	Verbes en -er (sauf aller*) et verbes en -vrir, -ffrir, -eillir, -aillir	Tous les autres verbes (sauf cas 3 et 4)	Verbes en -dre (sauf -indre et -soudre qui font comme 2)	Pouvoir Vouloir Valoir
Je	e je marche	s je lis	ds je couds	x je peux
Tu	es tu marches	s tu lis	ds tu couds	x tu peux
Il/Elle	e il marche	t il lit	d il coud	t il peut

* Qui fait : Je vais, tu vas, il va. « Aller » doit bien être le plus irrégulier des verbes français, avec « Être » (Je suis, tu es, il est).

Exercice, pour s'entraîner : mettez les bonnes terminaisons aux verbes ci-dessous.

Cas 1 : je dîn_ ; tu veill_ ; il pêch_ ; j'ouvr_ ; tu pil_ ; il offr_ ; je piétin_ ; tu bêch_ ; il cueill_.

Cas 2 : je fini_ ; tu sor_ ; il vien_ ; je ri_ ; tu condui_ ; il romp_ ; je pein_ ; tu ser_ ; il crain_.

Cas 3 : je ven_ ; tu mor_ ; il cou_ ; je descen_ ; tu atten_ ; il s'épren_.



Commentaires ou solution

Cas 1 : je dîne ; tu veilles ; il pêche ; j'ouvre ; tu piles ; il offre ; je piétine ; tu bêches ; il cueille.

Cas 2 : je finis ; tu sors ; il vient ; je ris ; tu conduis ; il rompt ; je peins ; tu sers ; il craint.

Cas 3 : je vends ; tu mords ; il coud ; je descends ; tu attends ; il s'éprend.

Relisez-vous avec quatre astuces

D'abord, je voudrais vous demander de lire le texte inscrit dans le triangle ci-dessous.



20 % des personnes à qui l'on montre ce texte lisent *poissons* à la place de *poissons*. Et 80 % ne voient pas qu'il y a écrit « dans *la la* rivière ».

C'est normal, et plutôt heureux, car cela veut dire que votre cerveau anticipe les mots d'une phrase avant de les lire. Autrement dit, vous avez un cerveau statisticien, qui essaie d'aller vite en s'attendant au plus probable. Les seuls qui voient l'erreur sont *a priori* des correcteurs-nés ou des lecteurs qui ânonnent.

Cela vous explique pourquoi nous avons du mal à déceler nos propres erreurs.

Pour se relire, il faut que votre texte devienne celui d'un « autre ». Comment faire ? Il existe au moins quatre astuces...

Relire à froid³²

Pour que votre texte devienne celui de « l'autre », un excellent moyen est de l'oublier. Il est ainsi très efficace, sinon obligatoire, de laisser refroidir un texte – au minimum 15 minutes, au mieux une nuit entière.

³² Les ours blancs seraient-ils de meilleurs lecteurs que les ours bruns ? Personne ne s'est encore penché sur cette question.

Relire dans un autre format

Il y a plusieurs manières de donner une autre apparence à votre texte. D'abord, si vous êtes sur écran, imprimez votre document. La lecture écran fait perdre 25 % d'efficacité au lecteur. Et l'on voit tout mieux sur papier.

Mais si vous ne pouvez imprimer, passez votre texte à une taille plus grande, ou changez de police. Vous verrez comment les fautes vous sautent au visage (« Même pas peur ! »).

Relire à l'envers

Pour vérifier l'orthographe, rien de tel pour certains que de relire un texte en sens inverse :

- chaque phrase, mais en partant du bas de la page et en remontant vers le haut ;
- ou page par page, en commençant par la fin.

Faire relire par quelqu'un d'autre

Pour les envois stratégiques, deux lecteurs valent mieux qu'un...

Partie III

Approfondir, améliorer

« Bohémond, le plus naturellement du monde, répondit qu'on améliorerait l'ordinaire de l'état-major en mettant les espions à la broche. »

R. GROUSSET, L'ÉPOPÉE DES CROISADES, CITÉ PAR LE CNRTL

« Il faut, avec les mots de tout le monde, écrire comme personne. »

COLETTE¹

Chapitre 8

Choisir ses mots

Des mots justes, des mots précis

Attention aux verbes « passe-partout »

Nous disposons de verbes de type « couteau suisse » qui servent à tout. Il s'agit des verbes « faire », « mettre », « dire », « donner », et encore « avoir », « être »... Leur polyvalence est très utile à l'oral, pour avoir une parole fluide. Dans un sens, ce sont donc des verbes très forts ; on les appelle aussi *verbes passe-partout*.

Exemples : « Je fais les travaux demain, tu fais envie, il fait Centrale (pas la prison, bien sûr), nous faisons le chemin chaque jour... ».

Toutefois, vous lirez aussi qu'ils sont appelés *verbes faibles*, car ils manquent, dans certains contextes, de force évocatrice ou de précision.

1. Vous avez aussi « Entre deux mots, il faut choisir le moindre », de Paul Valéry. Pour d'autres citations sur les mots, puisiez sur le site <http://blog.legardemots.fr/post/2005/05/16/90-vous-avez-dit>

Si je *fais* des meubles, c'est bien. Mais je pourrais dire :

- je réalise des meubles ;
- je construis des meubles ;
- je monte, j'assemble des meubles (Ikea ?) ;
- je ponce, je visse... des meubles ;
- je produis des meubles ;
- etc.

Allez, entraînez-vous sur les exercices suivants à trouver un (ou des) synonyme(s) plus précis.

Remplacez dans chacune de ces phrases le verbe FAIRE par un verbe plus précis, plus approprié.

1. Ce type de serrure ne se **fait** plus.
2. Les stagiaires ont **fait** leur curriculum vitae.
3. Le responsable du service nous a **fait** un exposé sur les objectifs de l'année.
4. Un meurtre a été commis. C'est le commissaire Sanglier qui **fait** l'enquête.
5. Les clients **font** leur commande directement sur Internet.
6. S-tronics a **fait** un jeu vidéo révolutionnaire.



Commentaires ou solution

1. Fabriquer, vendre
2. Rédiger, établir, mettre au point, écrire
3. Présenter, lire, préparer (ou assener, administrer, infliger... !)
4. Mener
5. Passer, enregistrer, saisir
6. Réaliser, concevoir, créer, inventer, imaginer.

Remplacez dans chacune de ces phrases le verbe VOIR par un verbe plus précis, plus approprié.

1. Le plombier a **vu** très vite le problème que nous avions.
2. Il faut prendre des mesures pour enrayer le conflit. Le représentant du personnel **verra** une fois arrivé sur les lieux.
3. Les économistes ne **voient** pas, dans l'immédiat, de solution à la crise.

4. Mon directeur, je l'ai **vu** ce matin.
5. Comme vous le **voyez**, nous respectons les clauses de notre contrat.
6. Vous **verrez** les modalités avec mon assistant.



Commentaires ou solution

1. Compris, perçu, réalisé ; déceler, constater
2. Avisera, prendra une décision, décidera
3. Envisagent, prévoient, imaginent, perçoivent
4. Aperçu, croisé, salué
5. Constatez, remarquez
6. Examinez, étudiez, analyserez.

Remplacez dans chacune de ces phrases le verbe METTRE par un verbe plus précis, plus approprié.

1. Les actionnaires ont mis leur argent sur ce nouvel emprunt.
2. La secrétaire a **mis** les documents dans les dossiers des participants.
3. Quelle entreprise aujourd'hui n'a pas encore **mis** son catalogue sur Internet ?
4. Vous devriez **mettre** votre nom et votre adresse au dos de l'enveloppe.
5. Pouvez-vous éviter de **mettre** une réunion samedi matin ?
6. Le maire **met** la lutte contre l'insécurité comme le problème numéro un de sa ville.



Commentaires ou solution

1. Placé, investi, déposé ;
2. Joint, placé, classé, rangé, inséré ;
3. Diffusé, proposé, publié, mis en ligne ;
4. Écrire, inscrire, noter, indiquer, marquer ;
5. Placer, fixer ; programmer, planifier, organiser ;
6. Place.

Remplacez dans chacune de ces phrases le verbe AVOIR par un verbe plus précis, plus approprié.

1. Nous **aurons** les premières réponses de nos clients dans une semaine environ.
2. Cet employé **a** une grande influence sur son entourage.
3. Dans cette situation, il a **eu** du courage.

4. **Avez**-vous les moyens suffisants pour réaliser ce projet ?
5. Si vous **avez** des difficultés, il faut le signaler immédiatement au comité de pilotage.
6. Ce micro-ordinateur **a** cinq ans.



Commentaires ou solution

1. Recevrons, obtiendrons ; 2. Exerce ; 3. Montré ; 4. Possédez, disposez de ; 5. Rencontrez, éprouvez, constatez ; 6. Date de.



Attention, cependant, à ne pas trop rejeter les verbes « faibles » : ils ont leur usage, leur légitimité tranquille de verbes passe-partout. Leur abus, en revanche, signe une sorte de paresse.

Des mots justes

Trouvez, dans le texte ci-dessous, adressé par un client à son fournisseur, le mot qui devrait vous faire tiquer.

« De ce fait, le montant de votre dernière facture n'est pas justifié. Je vous demande donc, au nom de notre étroite collaboration, de m'adresser la facture correspondant au devis initial d'un montant de 8 000 euros. »



Commentaires ou solution

Bien entendu, vous avez repéré l'expression « étroite collaboration », qui signe un lien de subordination, mais pas celui de client à fournisseur. On parlerait plutôt de liens commerciaux, de « notre longue relation »...

La meilleure ressource, quand on hésite sur le sens d'un mot, est de consulter le dictionnaire.

En version papier, vous avez le *Petit Robert* et le *Petit Larousse Illustré*. Ils sont vendus avec une version numérique, que l'on place sur son ordinateur.

En version Internet, vous avez le choix. Mais le plus complet est celui du Centre national de recherches textuelles et linguistiques (CNRTL), sur www.cnrtl.fr/definition. Et si vous êtes curieux, faites un tour sur www.lexilogos.com : c'est un portail qui ouvre vers d'autres dictionnaires.

Des mots corrects : attention aux barbarismes

Barbarismes : cachez ce mot que je ne saurais voir

Un barbarisme est un mauvais usage des mots. Vous connaissez tous « l'infarctus du myocarde », qui est, naturellement, *l'infarctus du myocarde*. Le barbarisme se crée naturellement quand on veut parler de quelque chose de peu familier, par contamination de mots connus, ici « fracture ».

Les gros barbarismes que vous ne ferez jamais

Barbarismes	Expressions correctes
Un aréroport	Un aéroport
Assis-toi	Assieds-toi ou assois-toi
Un astérix	Un astérisque. Notez qu'astérisque est masculin, comme obélisque (normal, ce sont des Gaulois)
L'eau bouille	L'eau bout. Nota : Au présent de l'indicatif, on dit l'eau bout. Par contre, au présent du subjonctif, il est correct de dire : Il faut que l'eau bouille cinq minutes
Des chuchotages	Des chuchotements
Il conclua (au passé simple)	Il conclut
Il envoira	Il enverra
Grincher ou gricher des dents	Grincer des dents
Une inéquité	Une iniquité
La mairerie	La mairie
Une ou un manicure	Une ou un manucure

Barbarismes	Expressions correctes
La rémunération	La rémunération
Des cheveux teindus	Des cheveux teints
Il faut que je voye	Il faut que je voie

Ceux que vous pourriez faire

Sauriez-vous détecter la forme correcte dans les phrases suivantes ?

Je me trouve devant un affreux	dilemme/dilemne.
Son cours est ponctué d'interminables	disgressions/digressions.
Ce bûcheron est un homme très	fruste/frustre.
Cette boutique n'offre que des produits	haute gamme/haut de gamme.
Les articles mentionnés	ci-haut/plus haut sont indispensables.
Nous avons été convenablement	rémunérés/rénumérés pour ce travail.
Il m'a demandé de changer	sa tête d'oreiller/sa taie d'oreiller.
Elle était complètement	obnubilée/obnubilée par cette nouvelle.
Je le déplore, mais	vous vous contredites/vous vous contredisez.



Commentaires ou solution

Dilemme, digressions, fruste, haut de gamme, plus haut, rémunérés, taie d'oreiller, obnubilée, contredisez.

Note sur dire et contredire : contrairement aux verbes dire et redire, les verbes contredire, se dédire, interdire, médire et prédire font -isez au présent de l'indicatif et de l'impératif : Vous prédisez l'avenir (présent de l'indicatif) ; interdisez aux enfants de jouer avec des allumettes (impératif).

De l'usage de quelques expressions

« Être allé » ou « Avoir été » ?

Il faut dire : « Cédric est allé en ville », si Cédric y est encore ; et « Cédric a été en ville », si Cédric en est revenu.

Une faute de français est cachée dans cette phrase. La trouverez-vous ?

« Je comprends votre volonté et votre besoin de revoir vos stockages aux vues du nombre de pièces que vous vendez... »



Commentaires ou solution

« au vu de » est toujours au singulier. Bien entendu, dans les expressions « à vue », « à vue d'œil », « en vue », « en vue de », on a affaire au nom féminin « vue ».

« Suite à... »

Il vaut mieux utiliser la locution *suite à* **uniquement** comme formule d'introduction dans la correspondance. Et encore, c'est « commercial » (voir page 56).

Dans d'autres contextes, pour exprimer, entre autres, la cause, vous la remplacerez par *à cause de*, *à la suite de*, *après*, *en conséquence de*, *par suite de*.

Exemples :

« Nous avons dû fermer la boutique à cause d'un dégât des eaux (et non : suite à un dégât des eaux). »

« Roland a dû être hospitalisé à la suite d'un accident (et non : suite à un accident). »

Du bon usage des prépositions

N'oubliez pas de les répéter

Quelle est la bonne phrase dans les exemples ci-dessous ?

- Le poste visé par l'employé doit correspondre à ses possibilités et ses capacités.
- Le poste visé par l'employé doit correspondre à ses possibilités et à ses capacités.



Commentaires ou solution

La bonne phrase est la deuxième : [...] doit correspondre à ses possibilités et à ses capacités.

Règle : En général, les prépositions *à*, *de* et *en* se répètent devant chaque mot d'une énumération.

Exemples :

- Il écrit **à** Pierre et **à** Jean.
- Ce classeur est plein **de** dossiers, **de** rapports et **d'** archives.
- C'est **en** France et **en** Allemagne que l'on trouve les plus beaux châteaux.

Dans les comparaisons, il faut répéter la préposition devant chacun des éléments de comparaison.

Exemple : Il est évident qu'elle aime mieux travailler **pour** nous plutôt que **pour** nos concurrents.

Pour aller plus loin, voir la BDL (Banque de dépannage linguistique, québécoise) {?}.

2. http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit_bdl.asp?id=1101

Choisir la bonne préposition

Il peut y avoir confusion entre deux prépositions {³}. Le mésusage peut résulter d'une de ces quatre causes :

- une contamination par l'anglais ; c'est le souci principal des Québécois ;
- l'influence de sa langue d'origine, si on est né de parents non français ;
- une ignorance sur la signification de la préposition ;
- des archaïsmes : ainsi, dire « le frère à Lucien » était correct au 19^e siècle. Aujourd'hui, on dira « le frère de Lucien ».

Ci-dessous quelques cas de confusion entre deux prépositions.

Dans et sur

Lieu : *Dans* s'emploie pour désigner un endroit à l'intérieur d'un lieu ou d'un volume, alors que *sur* désigne un lieu situé en surface.

Temps : *dans* s'emploie pour désigner un temps précis alors que *sur* désigne un temps approximatif.

Trouvez pour chacun des couples de phrases suivants quelle est la bonne préposition.

Je marche sur la rue. Je marche dans la rue.	La pomme est dans le plateau. La pomme est sur le plateau.
Je marche dans le boulevard. Je marche sur le boulevard.	La pomme est sur le plat. La pomme est dans le plat.
Dans mes vieux jours, j'écrirai un livre. Sur mes vieux jours, j'écrirai un livre.	

*Commentaires ou solution*

On marche dans la rue et sur un boulevard. « Boulevard », historiquement, désignait les remparts d'une ville sur lesquels les gens marchaient, et représente donc plutôt des surfaces.

Un plateau, c'est plat, mais un plat, c'est souvent creux (ouille !).

« Sur mes vieux jours (c'est approximatif), j'écrirai un livre », mais « dans deux ans (c'est précis), je fais le tour du monde ».

3. Source : <http://www.er.uqam.ca/nobe/scilang/cesla02/AI/banerj.PDF>

Dans et en

Dans introduit un objet physique alors que *en* est utilisé pour introduire un mode de transport.

Trouvez pour chacun des couples de phrases suivants quelle est la bonne préposition.

Le voyage est prévu <i>dans</i> l'avion. Le voyage est prévu <i>en</i> avion.	J'ai rencontré Guy <i>en</i> train. J'ai rencontré Guy <i>dans</i> le train.
----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------



Commentaires ou solution

Le voyage est prévu en avion.	J'ai rencontré Guy dans le train. (Cela dit, vous pouvez très bien trouver Guy en forme).
-------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------

Dans et avec

Elle a été 20 ans *avec* ce service-là.

Elle a été 20 ans *dans* ce service-là.

Dans s'emploie pour désigner un rapport de lieu (physique ou abstrait) et *avec* s'emploie pour désigner une réunion entre deux personnes.

Avec et par

Les prépositions *avec* et *par* s'emploient toutes les deux pour désigner une manière, un moyen. Mais elles ne sont pas interchangeables. Saurez-vous ici trouver celle qui s'applique ?

La Bible commence <i>avec</i> la Genèse.	La Bible commence <i>par</i> la Genèse.
------------------------------------------	-----------------------------------------

Réponse : « par ». En effet, le complément du verbe *commencer* se construit avec la préposition *par*. *Commencer par* signifie « avoir pour début », et en ce sens évoque un ordre, une place dans une succession.

Par et en**Quelle est la bonne expression ?**

- Ces livres sont classés *en* ordre alphabétique.
- Ces livres sont classés *par* ordre alphabétique.

*Commentaires ou solution*

La préposition *par* s'emploie pour désigner la manière d'action et *en* s'emploie pour désigner la manière d'être. On pourrait dire : *Ces livres sont en ordre alphabétique.*

Par et sur**Quelle est la bonne expression ?**

- La table mesure 1 mètre *par* 2 mètres.
- La table mesure 1 mètre *sur* 2 mètres.

*Commentaires ou solution*

La préposition *par* s'emploie pour désigner un rapport de distribution (*trois coupons par personne*), alors que *sur* désigne un rapport de dimension (*1 mètre sur 2 mètres*).

Sur et en**Quelle est la bonne expression ?**

- Il a fait ce travail *sur* 2 heures.
- Il a fait ce travail *en* 2 heures.

*Commentaires ou solution*

La préposition *sur*, comme on l'a déjà dit, introduit un complément de temps approximatif, tandis que la préposition *en* introduit un complément de temps de durée (comme *dans*).

Après et sur

Quelle est la bonne expression ?

- La clé est *après* la porte.
- La clé est *sur* la porte.
- Il a une tache *après* son pantalon.
- Il a une tache *sur* son pantalon.



Commentaires ou solution

Réponse : ici, c'est sûr, il faut utiliser *sur*. Selon le *Lexis*, la préposition *après* s'emploie pour désigner un rapport de contact immédiat alors que la préposition *sur* désigne une position au-dessus.

Paronymes : un mot peut en cacher un autre

Les paronymes sont des mots de formes voisines mais de sens différents.
Exemple : accident et incident.

Les homonymes sont des paronymes particuliers, en ce sens qu'ils sont de même forme sonore (*un sot et un seau*) ou graphique (*les poules du couvent couvent*).

Pour situer le problème des paronymes, lisez les propositions suivantes et cochez la forme correcte.

- Je vous saurais gré. Je vous serais gré.
- Clore une réunion, un dossier. Clôturer une réunion, un dossier.



Commentaires ou solution

1. Je vous saurais gré (de l'expression *savoir gré*). 2. On clôture un jardin, on termine (clore) quelque chose. Donc, « Clore une réunion, clore un dossier ».

Allons plus loin. Savez-vous distinguer les paronymes suivants ?**1. attention/intention**

Je porte à votre _____ la difficulté du parcours choisi.
Faites porter à son _____ cette galette et ce petit pot de beurre.

2. cession/session

Je lui ai fait _____ de tous mes biens.
La _____ a duré trois heures.

3. effleure/affleure

L'eau de la piscine _____ la margelle.
Elle aime lorsque la brise d'été _____ son visage.

4. déchirement/déchirure

Son départ inattendu est un _____ pour moi.
Il souffre d'une _____ musculaire.

5. éclaircir/éclairer

Le mystère reste entier, je dois l' _____ au plus vite !
Il fait sombre ici, il faudrait _____.

6. infectée/infestée

Oups ! Cette région est _____ de moustiques.
Il faudrait consulter un médecin, cette brûlure est _____ !

7. papillotent/papillonnent

Et voilà ! Elles _____ autour de ce mec !
À force de vous fixer mes yeux _____.

8. prolongation/prolongement

Il me faudrait une semaine de _____ pour aboutir.
Les travaux de _____ de la ligne 7 sont en cours.

9. raisonne/résonne

J'ai mal au crâne, ta musique _____ dans ma tête !
Cette enfant _____ avec une surprenante maturité.

10. retrouvé/recouvré

J'ai _____ mon chien chez les voisins.
J'ai _____ le courage de me battre ! Je vais mieux.



Commentaires ou solution

1. attention/intention

Je porte à votre **attention** la difficulté du parcours choisi.
Faites porter à son **intention** cette galette et ce petit pot de beurre.

2. cession/session

Je lui ai fait **cession** de tous mes biens.
La **session** a duré trois heures.

3. effleure/affleure

L'eau de la piscine **affleure** la margelle.
Elle aime lorsque la brise d'été **effleure** son visage.

4. déchirement/déchirure

Son départ inattendu est un **déchirement** pour moi.
Il souffre d'une **déchirure** musculaire.

5. éclaircir/éclairer

Le mystère reste entier, je dois l'**éclaircir** au plus vite !
Il fait sombre ici, il faudrait **éclairer**.

6. infectée/infestée

Oups ! Cette région est **infestée** de moustiques.
Il faudrait consulter un médecin, cette brûlure est **infectée** !

7. papillotent/papillonnent

Et voilà ! Elles **papillonnent** autour de ce mec !
À force de vous fixer mes yeux **papillotent**.

8. prolongation/prolongement

Il me faudrait une semaine de **prolongation** pour aboutir.
Les travaux de **prolongement** de la ligne 7 sont en cours.

9. raisonne/résonne

J'ai mal au crâne, ta musique **résonne** dans ma tête !
Cet enfant **raisonne** avec une surprenante maturité.

10. retrouvé/recouvré

J'ai **retrouvé** mon chien chez les voisins.
J'ai **recouvré** le courage de me battre ! Je vais mieux.

Quels sont les Mots avec majuscule ?

Il existe une règle simple : seuls les noms propres ont une majuscule et tout ce qui a une majuscule est unique⁴.

Corollaire : les noms communs et les adjectifs n'ont de pas majuscule – sauf cas particuliers.

Donc, question : qu'est-ce qui est un nom propre ? Si vous êtes journaliste, le minimum à savoir tient sur trois pages ; sur Wikipedia, il y en a vingt et une⁵. Saurons-nous faire moins ? Nous allons tenter la chose sur une page. [*On entend un roulement de tambour.*]

Voici donc les principaux cas de mots qui prennent une majuscule.

Les gens et les gentils (c'est-à-dire le nom des peuples) : Albert Durand est un Parisien ; c'est aussi un Français.

 En revanche, les *adjectifs* qui renvoient aux peuples ne prennent pas la majuscule. Albert Le Guen parle un peu breton et adore les crêpes vietnamiennes.

Les noms géographiques (montagnes, rivières, mers, pays, villes...) : l'Everest, la Saône, la Méditerranée, le Groenland, Boston...

 Quand un nom géographique est caractérisé par un adjectif, c'est ce dernier qui prend la majuscule : le mont Blanc, la mer Noire, le fleuve Jaune⁶.

 Les points cardinaux n'ont pas de majuscules : « À l'est, rien de nouveau. » Les régions, si : « Il habite l'Est de la France. » La Bourgogne est une région, mais le bourgogne est un vin. *Rappelez-vous que ce qui est unique a une majuscule, pas ce qui est commun.*

4. Un auditeur me fait signe du fond de la salle : « Et la majuscule au début d'une phrase ? » Que répondre, que répondre ?

5. Source : http://fr.wikipedia.org/wiki/Usage_des_majuscules_en_français

6. Le même auditeur me signale qu'on écrit le Massif central et le Massif du Mont-Blanc. Ma foi, il est sans doute bon de laisser un peu de fantaisie s'ébattre dans les rigueurs de la typographie.

Les institutions, quand elles sont uniques. On écrira ainsi :

Avec majuscule	Avec minuscule
l'Académie française	l'académie de Créteil
la Cour de cassation	la cour d'appel de Bordeaux
le Code civil *	un code de bonne conduite

* Mais dans n'importe quel arrêt de la Cour de cassation, « code du travail », « code de procédure pénale » et « code pénal » sont écrits sans majuscule... Toutefois, il vaut mieux suivre l'usage et penser que le Code civil ou le Code pénal sont uniques.

Rappel : les noms communs et les adjectifs n'ont de pas majuscule – hors cas particuliers.
Donc on écrira au ministère des Affaires étrangères ; et non au Ministère des Affaires Étrangères.
Dans les cas particuliers, vous avez l'adjectif « saint » quand il est utilisé dans un nom de ville, d'église, de rue : « Ce n'est pas à Saint-Étienne que saint Étienne a fini ses jours. »

D'une façon générale, attention à l'inflation de majuscules non justifiées.

Il y a des mots en majuscules qui ne devraient pas l'être. À vous d'avoir l'œil !

« Mon Cher Collègue, certaines œuvres ont une histoire trop importante pour être oubliées. Celle dont je vous parle doit conserver sa place dans la Médiathèque. Il ne s'agit pas de n'importe quelle Bande Dessinée ! Il s'agit de la première version de cette histoire atypique de l'histoire de la Gaule soumise à l'occupation Romaine. »



Commentaires ou solution

« Mon cher collègue, certaines œuvres ont une histoire trop importante pour être oubliées. Celle dont je vous parle doit conserver sa place dans la médiathèque. Il ne s'agit pas de n'importe quelle bande dessinée ! Il s'agit de la première version de cette histoire atypique de l'histoire de la Gaule soumise à l'occupation romaine. »

Les noms de jours et de mois n'ont pas de majuscule, sauf s'il s'agit de fêtes ou d'évènements particuliers. « Il viendra le premier vendredi d'avril, si ce n'est pas le Vendredi saint⁷. » « J'arrive le 13 juillet pour ne pas rater la fête du 14 Juillet ».

7. Hélas ! On écrira le « lundi de Pâques ». Pourquoi tant de cruauté !

« C'est curieux, chez les marins, ce besoin de faire des phrases ! »

GEORGES LAUTNER, *LES TONTONS FLINGUEURS*

Chapitre 9

Améliorer ses phrases

Vous le savez, une bonne phrase est une phrase courte, aux mots simples et connus, et liée aux autres par des mots de liaison. Cela, vous l'avez découvert au chapitre : « Embellir : écrivez des phrases fluides et lisibles », page 69.

Pour aller plus loin, je vous invite maintenant à découvrir d'autres principes pour donner du bonheur à votre lecteur.

Soyez DAP : direct, actif, précis...

Dap = Direct : dire ce qu'il y a à dire

Affirmez-vous et sécurisez votre lecteur.

Mieux vaut...	Plutôt que...
Je pense que...	Mon analyse de la situation m'amène à penser que...
Votre commande devrait vous arriver dans trois jours, elle a été postée hier matin.	Votre commande devrait arriver dans trois jours car nous nous sommes assurés que les services compétents l'avaient bien mise à la poste en temps voulu.

En particulier, évitez de *trop* employer le conditionnel.

Vous recevrez les échantillons avant le 7 avril.	Les échantillons devraient vous parvenir avant le 7 avril.
--------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

dAp = Actif : préférez la voix active à la voix passive

Théorie

Une phrase normale est constituée au moins d'un sujet, d'un *verbe* et, parfois, d'un **complément d'objet**. Le verbe est à la voix active quand le sujet fait l'action.

Nadine *mange* **une pomme**.

Nadine, le sujet du verbe, est l'acteur de l'action⁸. Le complément d'objet est celui qui subit l'action (c'est l'objet de l'action).

Inversement, quand le sujet est passif, il subit l'action : le verbe est à la voix passive. L'acteur est alors appelé **complément d'agent**.

La pomme *est mangée* par **Nadine** (pomme = sujet, Nadine = complément d'agent)

Un verbe à la voix passive se reconnaît à deux critères :

- le verbe est conjugué avec être + participe passé, alors qu'il est normalement conjugué avec avoir ;
- Il y a quelqu'un ou quelque chose qui a fait l'action sur le sujet du verbe.

8. Boutade : certains verbes employés à la forme active ne font pas toujours de leur sujet une chose ou un personnage « très actif » : « J'ai reçu une gifle. » [Lu sur <http://www.educastream.com/la-voix-passive-b/>].

Entraînez-vous à repérer si les phrases ci-dessous sont à la voix passive ou active.

1. Il est extrêmement déçu par les résultats.
2. Ce pont a été construit par les Romains.
3. Elle est venue par le chemin des Dames.
4. Une louve aurait été aperçue dans le Vercors.



Commentaires ou solution

Les phrases 1, 2 et 4 sont à la voix passive. Dans 1 et 2, on voit bien qui est l'acteur : les résultats, ou les Romains ; dans 4, on ne le sait pas, mais c'est un humain.

La phrase 3 comprend le verbe être + un participe passé. Mais le sujet fait l'action.

Bon, d'accord, et alors ?

Alors, il se trouve qu'il n'y a que deux cas où la voix passive s'impose.

Cas 1 : Celui qui subit est le « héros », c'est-à-dire le personnage ou l'objet sur lequel on veut mettre l'accent : « **Gabriel** a été fortement recommandé par le député M** ». » « **Le littoral** est complètement ravagé par la spéculation immobilière. » « **Le courrier** est expédié tous les jours à la même heure par la secrétaire du directeur. »

Cas 2 : L'acteur n'est pas cité, car il est évident, implicite... ou inconnu : « Le prévenu a été condamné [par le tribunal]. » « La grève est maintenue [par les salariés]. » « La victime a été sauvagement poignardée à plusieurs reprises [par qui ? on ne le sait pas]. »

En dehors de ces deux cas, évitez la voix passive. Sinon, vous appliquez un style administratif d'un autre âge, surtout si vous l'employez avec des tournures impersonnelles.

Donc, traquez vos passifs :

« Ce compte rendu a été rédigé par Julien. » → « Julien a rédigé ce compte rendu. »

Chacune des phrases ci-dessous se présentent sous une forme passive. « Activez-les » ; ce qui implique parfois d'identifier un acteur « masqué ».

1. Cette solution a été préférée par la moitié des ingénieurs.
2. Les mesures nécessaires ont été prises par la direction technique.
3. Les congés annuels devront être pris du 4 juillet au 23 septembre.
4. Toute réclamation sera adressée au service des contentieux.
5. Notre démonstration est basée sur quatre faits.
6. Par ce processus, la direction est constamment informée.
7. Dans nos projets, l'attention a été attirée sur les contraintes spécifiques du marché.



Commentaires ou solution

1. La moitié des ingénieurs a préféré cette solution.
2. La direction technique a pris les mesures nécessaires.
3. Vous devrez prendre [ou bien : les salariés devront] vos congés annuels du 4 juillet au 23 septembre.
4. Vous adresserez toute réclamation au service des contentieux [ou : le public devra ... ; on se rend compte ici que la voix passive est parfois bien utile].
5. Nous basons notre démonstration sur quatre faits.
6. Par ce processus, la direction se tient constamment informée [on aurait pu écrire : ce processus tient la direction constamment informée ; mais un processus n'a pas de volonté].
7. Dans nos projets, nous avons porté notre attention sur les contraintes spécifiques du marché.

daP = Précis

Certains termes, adjectifs ou adverbes le plus souvent, renvoient à des grandeurs toutes relatives, car elles dépendent uniquement des références de celui qui s'exprime.

Aussi mettez du mesurable dès que vous voulez éviter les ambiguïtés.
« — Il arrive bientôt. — C'est-à-dire dans dix minutes ? — Non, dans une demi-heure. »

Comme aurait Monsieur de La Palice : « Plus je suis précis, moins je suis ambigu. » Quoi qu'il en soit, les chiffres ont l'avantage de laisser moins de place à l'interprétation. Si l'on vous dit : « Il a un bon salaire », est-ce 1 800, 3 000, 4 000, 8 000... ou 25 000 € par mois ?

Vous êtes sur un quai de gare. Il fait froid et votre petite Margot (cinq ans) a envie de faire pipi. On vous annonce du retard. Quelle annonce préférez-vous entendre ?

- « Le train 887678 pour Paimpol aura du retard. »
- « Le train 887678 pour Paimpol aura 15 minutes de retard. »

De fait, si la SNCF vous informe de la durée probable du retard, vous pourrez vous organiser.

Où encore, vous commandez une caisse d'excellent pommard (oui, je sais, vous avez les moyens). Qu'attendez-vous du fournisseur ?

- « Vous serez livré dès que possible. »
- « Vous serez livré d'ici à 5 jours. »

Donc, du chiffre...

Mieux vaut...	Plutôt que...
Cette machine permet de réduire de 20 % le nombre d'heures nécessaires au conditionnement.	Cette machine doit permettre d'améliorer significativement la production horaire de l'opération de conditionnement.
Dans 15 mn Dans une ville comme Lyon À 20 h 30 Huit ou neuf le xb 27 53 %	Bientôt Dans une grande ville Ce soir Nombre de Le nouveau produit La majorité
Lettre Exposé, article Coup de téléphone	Communication

daP = Soyons Positif

La négation est fort utile, voire irremplaçable :

- pour interdire : « Ne vous penchez pas par la fenêtre⁹ » ;
- et bien sûr pour dire Non : « Je suis désolé, mais je n'ai pas envie de sortir ce soir¹⁰. »

Mais d'autres usages de la négation sont à utiliser modérément (la litote), à éviter absolument (les doubles négations), ou à contrôler (les mots négatifs).

La pêche aux litotes est ouverte

On peut utiliser la négation pour adoucir une pensée trop directe : « Ce n'est pas vrai » est moins abrupt que : « C'est faux. » Cette façon de parler s'appelle une litote¹¹.

Les Français en sont friands. Mais un peu plus de tonicité, ou de franchise, nous ferait, parfois, du bien.

Comparez :

Ce n'est pas faux.	C'est plutôt vrai.
Il est pas mal, ce resto.	Il est bien.
Il ne fait pas beau.	Il fait mauvais.
C'est pas la grande forme.	Je suis fatigué.
C'est pas beau.	C'est laid.
Fait pas chaud aujourd'hui.	Fait froid aujourd'hui.
Vous n'avez pas l'air en forme.	Vous avez mauvaise mine.
C'est pas mal ce que tu as fait.	C'est bien ce que tu as fait.
Ce n'est pas désagréable.	C'est agréable.

9. Phrase que les moins de quarante ans ne connaissent pas, et encore moins leurs trois variantes étrangères, que l'on lisait dans tous les trains : *E pericoloso sporgersi, Do not lean out of the window, Nicht hinaus lehnen.*

10. Tous les stades de développement personnel vous apprennent à savoir dire Non pour avoir des relations plus positives. Étonnant, non ?

11. Petit oiseau de la famille des passer... Euh, non. La litote est bien une figure de style où l'on utilise une forme négative pour exprimer ce qu'on pense. Exemple célèbre : « Va, je ne te hais point », par quoi la belle Chimène signifie « Je te kiffe grave, mon Cid. » (P. Corneille, *Le Cid*).

Interdisez-vous les doubles négations

Sur le seul plan de la lisibilité, proscrivez et interdisez-vous les doubles négations : elles sont très dures à comprendre.

Traduisez les phrases suivantes, en moins de deux heures, et sans aspirine.

1. Tu ne peux pas ne pas refuser l'offre de Pierre.
2. Marie n'a pas l'intention de ne rien faire pendant ses vacances.
3. Vous n'êtes pas sans savoir que le tabac est nocif pour la santé.



Commentaires ou solution

1. Tu devrais accepter l'offre de Pierre.
2. Marie a l'intention d'être active pendant ses vacances ^{12}.
3. Vous savez que le tabac est nocif pour la santé.

Enfin, utilisez des mots positifs...

Ou alors, plombez l'ambiance !

Il existe en effet des mots « négatifs », qui donneront une image néfaste, nuisible à votre message, lui donneront une couleur déplaisante, noircie (sinon « nulle »), déprimée, découragée, défaitiste [Bon, je charge un peu la barque].

Mieux vaut...	Plutôt que...
Une autre finance existe ! Responsable, elle investit dans des projets respectueux de l'Homme et de l'environnement.	Une autre finance existe ! Responsable, elle <i>refuse</i> d'investir dans des projets <i>non</i> respectueux de l'Homme et de l'environnement ^{*} .
La réflexion sur son avenir professionnel est en cours.	La réflexion sur son avenir professionnel n'est pas <i>achevée</i> .
Pensez à poster cette lettre.	N'oubliez pas de poster cette lettre.

* Source : Étienne Buyse. <http://boileau.pro/blog/crire-cest-seduire-je-suis-positif/>

¹² Exemple tiré de <http://www.bt-tb.jp/gc-pwgs.c.ca/btb.php?lang=fra&cont=1021>

Et méfiez-vous des mots terribles : jamais, nullement, échouer, refuser, non, échec, inacceptable, incohérent... ou encore des mots à risque : difficulté, ruine, accident, maladie, procès, retard, erreur, faillite, panne.

À titre d'exemples, voici une petite liste de mots pour le commerce en ligne provoquant une image négative et qui peuvent être transformés d'une façon positive ^{13}.

Mots à éviter (image négative, destructive)	Reformulation sous forme constructive
Moins cher	Économique (notion d'épargne)
Achetez (incitation agressive à consommer)	Choisissez (pouvoir de faire un choix par le client)
Crédit (synonyme de risque)	Financement
Coûte (incitation agressive à consommer)	Revient à
Petite remise (sensation que la remise est petite)	Offre exceptionnelle (interpellation du lecteur)
Cette dépense (notion de perte d'argent dans l'inconscient)	Cet investissement (notion de retour)
Assez, plutôt satisfait (pas pleinement satisfait)	Tout à fait satisfait (entière satisfaction), Absolument

Et le redoutable : « Je vais essayer » nous donne toutes les assurances de la réussite !

Des phrases sans répétitions

La répétition du même mot dans un même paragraphe a toujours quelque chose de lourd.

Exemple extrait d'un mémoire d'étudiant en master :

« Nous considérons le titre comme le premier plan du film, étant donné que la musique le lie nettement avec la suite du film. Aussi le plan qui nous présente les graffiti constitue le second plan du film. »

¹³ Sur <http://www.ecommerce-pratique.info>

Ouf !

Pourtant, nous avons au moins trois solutions :

- supprimer le mot répété (c'est le plus simple) ;
- utiliser les pronoms et les déterminants (démonstratifs) ;
- changer par un synonyme.

Supprimer le mot répété

Dans l'exemple ci-dessus, la solution est simple : il suffit de ne pas répéter « film ».

« Nous considérons que le titre est le premier plan du film, étant donné que la musique le lie nettement avec la suite. Aussi le plan qui nous présente les graffiti constitue le second plan. »

Fado ! ¹⁴

Utiliser les pronoms personnels et démonstratifs, et les adjectifs démonstratifs

Vous pouvez éviter les répétitions par l'emploi :

1. Des pronoms : personnels : il/elle et ils/elles ; le/la/les ; lui/leur ;
démonstratifs : celui-ci, celle-ci et ceux-ci, celles-ci ;

2. Des adjectifs démonstratifs (ce, cet et cette ; ces), avec le même nom ou avec « dernier » : « Je resservis un verre de **ce** morgon à mon voisin. **Ce dernier** était ravi. »

Exercice facile : comment réécrire la phrase suivante ?

« Le chat avançait dans la prairie. J'avais déjà vu roder **le chat** le matin près de la grange. **Le chat** avançait de plus en plus vite. Je vis **le chat** s'arrêter. **Le chat** était vraiment curieux. »

14. Cela dit, nous avons allégé, mais les deux phrases restent lourdes, avec cette accumulation de trois fois « plan ». On pourrait écrire : « Il y a deux plans : le titre d'abord, puis celui sur les graffiti, les deux étant liés par la musique à la suite de la séquence. »



Commentaires ou solution

« Le chat avançait dans la prairie. J'avais déjà vu roder **celui-ci/ce dernier** le matin près de la grange. **Il** avançait de plus en plus vite. Je **le** vis s'arrêter. **Ce chat** était vraiment curieux. »

Lisez chacun des deux paragraphes suivants. Pouvez-vous éviter la répétition des mots en italique et ajouter les mots de liaisons qui manquent ?

1. Les *inscriptions* dans votre établissement se font jusqu'au 31 juillet. Aussi, je voudrais vous demander un délai supplémentaire pour *l'inscription* de mon enfant. Les papiers ci-joints sont ceux nécessaires pour *l'inscription*.

2. La politique de l'entreprise est favorable aux *mutations*. Nous vous proposons de promouvoir et d'encourager les demandes de *mutation*. L'entreprise est consciente que certaines *mutations* engendreront une désorganisation dans vos services.



Commentaires ou solution

1. Les *inscriptions* dans votre établissement se font jusqu'au 31 juillet. Aussi, je voudrais vous demander un délai supplémentaire pour assurer *celle* de mon enfant. Je vous joins les papiers nécessaires pour *le faire*.

2. La politique de l'entreprise est favorable aux *mutations*. Nous vous proposons [donc] de promouvoir et d'en encourager la demande. L'entreprise est [bien entendu] consciente que certaines *d'entre elles* engendreront une désorganisation dans vos services¹⁵.

Les synonymes : les mots sont interchangeable, mais pas équivalents

Pour « trou », le CNRTL (www.cnrtl.fr) me propose 67 synonymes, dont :

• cavité, faille, ouverture, renforcement, vide, trouée... ;

15. Pour éviter toute ambiguïté entre « les demandes de mutations » et « les mutations », on devrait récrire la phrase. « La politique de l'entreprise est favorable aux mutations. [Certes,] nous sommes conscients que certaines d'entre elles engendreront une désorganisation dans vos services. Mais nous vous demandons de promouvoir et d'encourager leur demande. »

- bled, patelin, cambrousse, village... ;
- prison ;
- amnésie, etc.

Il y a du choix !

En revanche, un chat est un chat. Seuls les mots d'argot ou familiers émergent : mimi, minet, matou... ; pas fameux dans un écrit professionnel¹⁶. Quand le mot est ainsi « technique », vous pouvez néanmoins recourir au *terme générique* qui englobe la chose ou l'être en question : animal pour chat, rabot pour varlope, outil pour rabot...

Allez, zou... Vous consultez www.cnrtl.fr/synonymie/ ou le site de votre choix, et vous trouvez sept synonymes pour :

- Objet
- Voie (au sens de moyen de communication)
- Affaires (au sens économique et commercial)



Commentaires ou solution

Objet : matière, but, cause, substance, thème, intention, fond, dessein, ustensile, réalité, propos, outil, fin, corps, chose, chapitre, bédule, article, solide, objectif, lieu, concept, champ, bibelot, ambition, agent...

Voie : chemin, passage, route, avenue, rue, marche, cours, chaussée, allée, canal, direction, trace, sentier, couloir, conduit, boulevard, trajet, piste, artère, train, sillon, sillage, promenade, itinéraire, foulée, asphalte, chenal, rails, rocade, ruelle, sente, traboule, impasse, autoroute, draille...

Affaires : commerce, entreprise, établissement, transaction, occupation, opération, marché, boutique, besogne, attaque, occasion, magasin, industrie, chantier, société, usine, négoce, activité, agence, atelier, bordel (*ben oui !*), business, firme, holding, trust, vente...

¹⁶ Au fond de la salle, on me signale que le mot « chat » est peu fréquent dans les écrits professionnels.

Des phrases sans obstacles

Halte aux enchâssements

Un enchâssement est une phrase dans une phrase (par exemple, les mots entre parenthèses en font partie). Un enchâssement court est utile, soulignons-le*, pour rompre le style ou pour apporter une nuance, une explication.

* « soulignons-le » est aussi un enchâssement !

Mais quand il est trop long, l'enchâssement représente un **écran linguistique** à la compréhension de la phrase. En gros, vous faites faire à votre lecteur du *steeple-chase* ; ou de la course de haies.

Réduisez les enchâssements à moins de dix mots. Ou évitez-les !

Traquez les « que... que... », débusquez les « de... de... »

Réduisez les cascades de propositions relatives

L'équilibre d'une phrase réside dans la réduction des successions de propositions relatives ou de chaînes de noms.

Exemple de phrase mal construite^{17} :

« Le mérite en revient au juge lui-même qui, jeudi, a tenu bon de préciser aux journalistes qui l'interrogeaient sur cette affaire, qu'il n'a rien contre le journal L** ni contre le journaliste A. R... »

La solution ?

- Remplacer les subordonnées relatives ou conjonctives par un adjectif, par un participe présent, par un infinitif : « Le mérite en revient au juge lui-même, soucieux jeudi de préciser aux journalistes l'interrogeant sur cette affaire, ses bonnes dispositions à l'égard du journal L** et du journaliste A. R... »
- Ou, mieux encore, diviser la phrase : « Le mérite en revient au juge lui-même. Jeudi, alors que les journalistes l'interrogeaient sur cette affaire, il

17. Exemple proposé par Thomas Gergely, *Information et persuasion – Écrire*, De Boeck Université, 1992.

a tenu bon de préciser ses bonnes dispositions à l'égard du journal L** et du journaliste A. R... »

Allégez ces phrases

1. Ses parents ne pouvaient admettre qu'il ait échoué à son brevet professionnel.
2. Vous réussirez à vous installer commerçant sans que vous recouriez à l'emprunt.
3. Les déboires qu'il a rencontrés sont les responsables de sa mise en règlement judiciaire.



Commentaires ou solution

1. Ses parents ne pouvaient admettre son échec au brevet professionnel.
2. Vous réussirez à vous installer commerçant sans recourir à l'emprunt.
3. Ses déboires sont la cause de sa mise en règlement judiciaire.

Réduisez les cascades de noms

L'accumulation des « de » peut être cocasse (« Je vous présente Archibald de la Pétaudière de Mesdeux ») ou juste lourde.

Thomas Gergely en donne un exemple tiré de la presse : « [Ils ont signé] une convention de coopération pour l'étude de faisabilité de l'aménagement hydro-électrique de la rivière Nem Thek. »

Quatre « de », dont trois enchaînant quatre noms à la queue leu leu. Aménageons donc.

« [Ils ont signé] une convention pour l'étude conjointe des possibilités hydro-électriques de la rivière Nem Thek. »

Ce n'est pas toujours facile ! Mais il y a toujours une solution.

« [Ils ont signé] une convention de coopération pour une étude de faisabilité. Celle-ci porte sur l'aménagement hydro-électrique de la rivière Nem Thek. »

Consommez le participe présent avec modération

Le participe présent présente¹⁸ l'immense avantage de faire l'économie de locutions conjonctives. Comparez ainsi :

- Éclatant** de rire, elle lui tendit la lettre objet de ce malentendu.
- En même temps qu'elle éclatait** de rire, elle lui tendit...

ou bien :

- Les représentants syndicaux ne sont pas rassurés, **jugeant** ces propositions imprécises.
- Les représentants syndicaux ne sont pas rassurés, **parce qu'ils jugent** ces propositions imprécises.

Utilisez-les donc, mais sans abus : en effet, ils sont la source de trois inconvénients.

D'abord, le participe présent allonge obligatoirement vos phrases

Si vous vous souvenez de ce qu'est une proposition (page 76), vous voyez bien qu'une phrase avec un participe présent, c'est une phrase avec deux propositions. Ce n'est pas bien grave si ces deux propositions sont courtes, comme ci-dessus. Mais que dire de celle-ci ?

« Ayant analysé avec beaucoup d'attention les documents que vous m'avez transmis, je vous ferai remarquer que la solution que vous préconisez ne respecte pas notre cahier des charges. »

28 mots ! On ferait mieux, ici, de faire deux phrases.

Améliorez cette phrase en la dédoublant et en l'allégeant.



Commentaires ou solution

« J'ai analysé avec beaucoup d'attention les documents que vous m'avez transmis. Toutefois, la solution que vous préconisez ne respecte pas notre cahier des charges. »

18 - Le participe présent présente... - : l'auteur aurait pu faire l'effort de se relire et de voir la malheureuse répétition de termes. C'est pourtant facile d'écrire simplement : « Le participe présent permet de faire l'économie... ».

Ensuite, l'abus du participe présent rend les phrases lourdes, voire illisibles

Prenez l'exemple de cette phrase et ses deux variantes finales :

Le jour de l'examen, vous devez être en possession d'une autorisation...	... portant la signature de votre employeur.
	... signée par votre employeur.

Vous la rendez plus légère en transformant « portant la signature » par « signée par ».

Pierre Verdier ^{19}, reprenant Robert Catherine ^{20} et René Georjin ^{21}, cite ainsi une très belle cascade de participes présents :

« Si l'on veut attirer vers l'enseignement les meilleurs éléments possibles en nombre suffisant et les retenir dans la profession, il est indispensable de prévoir des conditions d'emploi se comparant favorablement avec les conditions existant dans d'autres activités exigeant une formation et des qualifications analogues (rapport du BIT). » [Admirez au passage la légèreté de cette phrase : 44 mots.]

Si vous êtes en forme, réécrivez cette phrase sans un seul participe présent.



Commentaires ou solution

« Le rapport du BIT indique comment attirer vers l'enseignement les meilleurs éléments possibles en nombre suffisant et comment les retenir. Pour cela, il faut prévoir des conditions d'emploi meilleures que celles qui existent dans d'autres activités, à formation et qualifications analogues. » [Deux « phrases », selon Richaudeau : 19 et 19 mots].

19. Pierre Verdier, Guide pratique de la correspondance administrative, Berger-Levrault, 2006.
20. Robert Catherine, Le style administratif, Albin Michel, 1979, 2005.
21. René Georjin, Le langage de l'administration et des affaires, ESF, 1977.

Enfin, le participe présent vous fait risquer l'anacoluthie

Une anacoluthie est un défaut dans la syntaxe, qui rend la phrase boiteuse, cocasse ou juste lourde. Exemple : « Caché dans un classeur, Julien n'a pu retrouver son dossier. » Julien est certes un grand blagueur, mais quand même !

On a ainsi des anacoluthes quand le participe présent se rapporte à quelqu'un qui n'est pas le sujet de la phrase. On n'en meurt pas, mais ça peut faire jaser : « Roulant à bicyclette, une vache le renversa. »

On fait ainsi une faute très fréquente : « Espérant recevoir de vos nouvelles, veuillez agréer mes salutations distinguées. »

Dans cette même phrase, on passe de [moi, qui espère] à [lui, qui veut]. Préférez donc : « Espérant recevoir de vos nouvelles, je vous prie d'agréer mes salutations distinguées. »

Ci-dessous, deux anacoluthes avec le participe présent. Pouvez-vous les corriger ?

« Ayant réussi au concours national, ma mère m'a accordé un séjour en France. »
« Étant trop négligé, je ne peux pas te confier ce travail. »



Commentaires ou solution

D'une manière générale, on a deux solutions.

1. Si on garde le participe présent, le sujet de la deuxième proposition doit être le même que celui du participe présent : « Ayant réussi au concours national, j'ai eu l'accord de ma mère pour venir en France. » / « Étant trop négligé, tu ne peux pas faire ce travail. »
2. Si je veux garder le sujet initial de la deuxième proposition, je dois remplacer mon participe présent par une subordonnée : « Comme j'avais réussi au concours national, ma mère m'a accordé un séjour en France. » / « Comme tu es trop négligé, je ne peux pas te confier ce travail. »

Si vous souhaitez mieux apprécier les dangers et les mérites du participe présent, rendez-vous sur la page « **Grandeur et misère du participe présent** », de Jacques Desrosiers ^{22}.

Des phrases chaleureuses...

*«... font plus que force ni que rage » ; ou encore
« Plus fait douceur que violence » du même*

LA FONTAINE

Le client est roi, le lecteur aussi

Comme le disait La Fontaine, on arrive mieux à ses fins par le calme, la douceur et la courtoisie que par la colère, l'agressivité, etc²³. *Et par la mise en valeur de son lecteur.*

« Vous, je, nous » – et non pas « On, ils... »

Vous pouvez en témoigner, vous êtes toujours sensible à un message qui s'adresse à vous, personnellement. Vous allez le tester de suite.

Lisez cette phrase : « On le sait, on est plus sensible à un message qui s'adresse à soi plutôt qu'à n'importe qui. » Vous fait-elle le même effet que la précédente ?

Page 56, nous vous invitons à commencer votre lettre par « Vous ». Et bien, cherchez aussi à faire plus de phrases avec « Vous » qu'avec « Je ». Certains auteurs conseillent ainsi d'avoir quatre ou huit « Vous » pour un « Je ». Ayez donc ce réflexe du « Vous ».

22. Sur www.btb.termiunplus.gc.ca (mais c'est plus simple de taper « participe desrosiers » dans un moteur de recherche).

23. « — Cela dit, brutal comme je suis, je ne suis pas le plus crédible, hélas ! Comment démontrer tout ceci ? Ah, je désespère. — Sois bon avec toi-même, Tom ! — Ah, ouais. » (Paul Bruce, *Dialogue impossible*, Édition du Fayot, Montréal, 2011.)

Tentez de personnaliser cette phrase merveilleuse de chaleur...

« Chaque agent actuellement titulaire de parts du « Fonds C » recevra prochainement à son domicile, outre l'annexe I ci-jointe, une lettre qui comportera un formulaire de demande d'ouverture d'un CEA. »



Commentaires ou solution

« Si vous êtes titulaire de parts du « Fonds C », vous recevrez prochainement à votre domicile une lettre accompagnée d'un formulaire de demande d'ouverture d'un CEA. »

Notez qu'il y a de surcroît un allègement de la structure. « *outre l'annexe I ci-jointe* » : inutile. « *qui comportera* » : se méfier des subordonnées relatives.

Savoir dire « non »

Comment annoncer une chose pénible, désagréable, frustrante... ? Et bien, par des petits mots, par des expressions de sympathie :

- Je suis désolé, mais nous ne pouvons vous accorder la pension que vous souhaitez. En effet...
- Nous sommes au regret de... ; je le regrette, mais...
- Malheureusement, ...
- Je le déplore, ...
- J'en suis sincèrement...

Mais n'oubliez pas : la vraie sympathie est d'abord dans l'image que vous vous faites de votre lecteur. Méfiez-vous de cette situation de communication, l'écriture, où l'autre est absent. Non, n'oubliez pas : cette personne vous ressemble beaucoup.

Utilisez les mots de l'adhésion

N'hésitez pas à utiliser les mots de l'adhésion : bien entendu, assurément, bien sûr, sans doute, vous le comprendrez ; auxquels vous ajouterez : naturellement, évidemment, ...

Écrire pour se plaindre

D'abord, lire (à la bibliothèque ; ou le résumé sur Internet) l'ouvrage de Guy Winch : *L'art de se plaindre et de se faire entendre*, Éditions Payot. Décider ensuite si on l'applique ou non.

On ne se plaint pas ; on défend ses droits. Avec fermeté mais courtoisie.

Répondre à un client mécontent

Le modèle : 1) Lien + Résumé. 2) Excuses. 3) Réponse adaptée.

1. [Lien + Résumé]

Nous avons bien reçu votre courrier du... (date), par lequel vous nous faisiez part de votre mécontentement d'avoir reçu votre livraison avec un retard de..., préjudiciable à votre activité.

2. [Excuses]

Nous sommes désolés de ce contretemps fâcheux et nous vous prions de bien vouloir nous en excuser ⁽²⁴⁾.

3. [Réponse adaptée]...

24. http://lentreprise.lexpress.fr/trouver-des-nouveaux-clients/vente-repondre-a-un-client-mecontent_7702.html

« Dans le Midi, putain et couillon, c'est de la ponctuation. »

ANONYME {²⁵}

Chapitre 10

Ponctuer

La ponctuation peut occuper les typographes un bon moment. Mais pour votre usage, la maîtrise des principaux cas d'utilisation de la virgule rendra vos écrits plus clairs, moins ambigus, mieux structurés.

Un conseil : faites des phrases courtes ; vous aurez moins de problèmes avec la virgule.

Quant aux autres signes, nous en rappelons rapidement l'usage dans les pages suivantes.



Attention : la ponctuation peut changer le sens du texte.

Je vous propose deux phrases de Maryz Courberand {²⁶} :

« Elle l'aime tant, qu'il ne la trompe pas. »

« Elle l'aime, tant qu'il ne la trompe pas. »

²⁵ Trouvé dans citations.webescence.com

²⁶ Maryz Courberand, Au palais des Congres, Éditions Mots et Cie, 2004.

Ou un classique un peu tiré par les cheveux :

« Chien mange : pas symptôme rage. » [ou] « Chien mange pas : symptôme rage. »

La virgule, c'est simple

La structure d'une phrase française est :

Sujet + verbe + compléments [complément d'objet direct (COD) + complément d'objet indirect (COI) + compléments circonstanciels]²⁷.

Nous l'écrivons S V COD COI CC, voire plus simplement S V C.

Une phrase simple n'a pas de virgule : « Pauline tirait sa valise derrière elle avec beaucoup d'effort ».

La virgule n'apparaît que lorsque la phrase se complexifie.

Cinq cas fréquents sont à connaître :

- L'accumulation de termes de même fonction : S1, S2, S3 et S4 V C. Un nom a une fonction dans la phrase : sujet ou complément. De leur côté, adjectif et adverbe ont comme fonction de modifier les termes auxquels ils se rapportent.
- L'insertion d'un groupe de mots : S, I, V C ou I, S V C.
- Un déplacement de mots : S V, CC, C.
- La mise en évidence d'un groupe de mots.
- Et enfin, la redoutable insertion d'une *proposition explicative*.

27. Clemenceau, qui avait été journaliste à l'Aurore, précisait : « Une phrase française, ça se compose d'un sujet, d'un verbe et d'un complément direct. Et quand vous aurez besoin d'un complément indirect, venez me trouver. » De lui, j'aime bien aussi : « Donnez-moi quarante trous du cul et je vous fais une Académie française. »

La virgule et l'accumulation de termes de même fonction

Dans une phrase où l'on accumule les éléments de même fonction, on sépare ceux-ci par des virgules.

« Le lion, le renard, le loup et la belette auraient bien voulu inviter maître Lapin à leur fête. Celui-ci a décliné leur offre. »

La juxtaposition de deux propositions relève de la même règle :

« Pauline traînait sa valise, Archibald tirait la langue. »

Il en est de même pour toute juxtaposition d'adjectifs, d'adverbes.

« A. de Musset, esprit charmant, aimable, fin, gracieux, délicat, exquis, petit. (Victor Hugo). »

« Il part rapidement, énergiquement, férocement... et de travers. »

Lisez les phrases suivantes, et notez où vous mettriez des virgules.

1. Pauline portait sa valise un sac à dos et un sac à main avec beaucoup d'effort.
2. Pauline tirait traînait halait sa valise derrière elle avec beaucoup d'effort.
3. Pauline Cédric Antoine tiraient leur valise derrière eux avec beaucoup d'effort.



Commentaires ou solution

1. Pauline portait sa valise, un sac à dos et un sac à main avec beaucoup d'effort (juxtaposition de COD).
2. Pauline tirait, traînait et halait sa valise derrière elle avec beaucoup d'effort (juxtaposition de verbes).
3. Pauline, Cédric, Antoine tiraient leur valise derrière eux avec beaucoup d'effort (juxtaposition de sujets).

En passant, notez qu'on lie les deux derniers éléments de l'énumération par un « et ».

La virgule et l'insertion d'un groupe de mots

Dans une phrase simple, on peut vouloir insérer un groupe de mots qui ajoute une précision. Les insertions de mots sont encadrées par une paire de virgules. Cela s'observe dans les cas suivants :

- apposition : Pauline, *mon amie d'enfance*, arrive par le train de 17 h 43 ;
- incise : Le train, *m'annonce le chef de gare*, aura du retard ;
- incidente : Mathieu, *épuisé par sa première journée d'école*, s'est endormi très vite.

Note : ces paires de virgules pourraient être remplacées par des parenthèses, si l'on voulait donner moins de force à la proposition insérée : Mathieu (épuisé par sa première journée d'école) s'est endormi très vite.

Lisez les phrases suivantes, et notez où vous mettriez des virgules.

1. Pauline que j'avais croisée à la gare revenait chargée de bagages.
2. Pauline très joyeuse arrive chargée de bagages.
3. C'est fou me dit Pauline comme le trajet a été rapide.



Commentaires ou solution

1. Pauline, que j'avais croisée à la gare, revenait chargée de bagages.
2. Pauline, très joyeuse, arrive chargée de bagages.
3. C'est fou, me dit Pauline, comme le trajet a été rapide.

La virgule et le déplacement de mots

Tout mot ou groupe de mots qui n'est pas à sa place habituelle doit être encadré de virgules.

[Normal] : Pauline revenait de la gare chargée de bagages.

[Mots déplacés] : Pauline, chargée de bagages, revenait de la gare.

C'est le cas, en particulier, des mots ou expressions placés avant le sujet, puisque le sujet est censé être en premier :

- adverbes de temps (hier), de lieu (ici)..., de manière (ainsi)... : « Hier, [virgule] maître Lapin s'est plaint de la mauvaise haleine du lion. » ;
- propositions subordonnées : « Comme il pleuvait, [virgule] je suis resté à la maison » ;
- les conjonctions de coordination *donc, or* en début de phrase : « Donc, tu sors ? », « Il est venu hier. Or, il aurait dû arriver aujourd'hui. » ;
- etc.

Dans les phrases suivantes, où mettre des virgules ?

1. Toutefois Pauline a raison.
2. Bien qu'elle soit en avance Pauline a peur de rater son train.
3. Certes il a plu mais cela ne suffit pas aux cultures.
4. Comme je l'ai dit on va vers du mieux.
5. Hier jeudi il a fait très froid



Commentaires ou solution

1. Toutefois[*virgule*] Pauline a raison.
2. Bien qu'elle soit en avance[*virgule*] Pauline a peur de rater son train.
3. Certes [*virgule*] il a plu[*virgule*] mais cela ne suffit pas aux cultures.
4. Comme je l'ai dit[*virgule*] on va vers du mieux.
5. Hier[*virgule*] jeudi[*virgule*] il a fait très froid. [Ou aussi : Hier jeudi, il a fait très froid.]

La virgule et la mise en évidence d'un groupe de mots

Les virgules peuvent être ajoutées pour renforcer un groupe de mots. Elles *peuvent*, ce qui veut dire que cela relève de votre décision.

Ainsi : « Il est utile d'installer une pause pour renforcer un groupe de mots. »
est différent de

« Il est utile d'installer une pause, pour renforcer un groupe de mots. »

La virgule et les propositions déterminatives ou explicatives



Attention : paragraphe à sauter allègrement si vous en avez assez de la virgule ! Y revenir la tête reposée.

Les grammairiens distinguent ce qu'on appelle les propositions déterminatives et les propositions explicatives.

Proposition déterminative	Proposition explicative
Détermine qui ou quoi est concerné par la proposition principale.	Donne les raisons ou la cause de l'action décrite par la proposition principale.
<i>Exemple : La fille que j'ai croisée à la gare s'appelle Pauline. « que j'ai croisée à la gare » me détermine quelle fille s'appelle Pauline. Pauline, c'est cette fille que j'ai croisée à la gare.</i>	<i>Exemple : Pauline, que j'ai croisée à la gare, m'a demandé de tes nouvelles. « que j'ai croisée à la gare » ne détermine pas qui est Pauline puisque je la connais déjà. Mais le fait que je l'ai croisée explique pourquoi elle demande de tes nouvelles (sous entendu : nous avons papoté).</i>
==> La proposition déterminative est repérable par l'absence de virgules autour du terme déterminé.	Je pourrais enlever la proposition entre virgules et garder le message clé : Pauline est vraiment charmante.

Dans ces deux phrases, combien d'élèves peuvent sortir : tous ou certains ?

1. Les élèves qui ont fini leurs devoirs peuvent sortir.
2. Les élèves, qui ont fini leurs devoirs, peuvent sortir.



Commentaires ou solution

Dans la phrase 2, les deux virgules signalent une explication : tous les élèves peuvent sortir de la classe, et ceci parce qu'ils ont fini leurs devoirs (et non parce que c'est l'heure du goûter !). D'ailleurs, la proposition étant entre virgules, enlevez-la : vous voyez bien qu'il n'y a pas de restriction sur le nombre d'élèves : « Les élèves peuvent sortir. »

Dans la phrase 1, certains élèves seulement peuvent sortir, ceux qui ont fini : c'est le bloc : « Les élèves qui ont fini leurs devoirs ».

Cette différence entre propositions explicative et déterminative est fondamentale. Aussi je vous propose d'autres cas.

« Les soldats fatigués se sont mal battus. » (Mais les soldats qui étaient reposés ont pu se battre.) *est différent de* : « Les soldats, fatigués, se sont mal battus. » (On comprend pourquoi !)

« Les conférenciers arrivés hier soir ont pu rencontrer les étudiants. » (Ce qui n'est pas le cas pour ceux arrivés ce matin.) *est différent de* : « Les conférenciers, arrivés hier soir, ont pu rencontrer les étudiants. »

Les autres signes

Point et point d'interrogation

Ils n'amènent aucun commentaire. Tout le monde sait les utiliser. Ne les oubliez pas.

- Oui, certains les oublient
- C'est vrai, tu viens de l'oublier.

Note : il n'y a pas de point à la fin d'un titre. Vous pourrez le vérifier sur les titres de cet ouvrage !

Trouvez où ajoutez un point (et une virgule).

« Après l'étude réalisée par le DSTR, on rejette la solution Primo, car elle répond mal au problème de plus elle coûterait trop cher à l'entreprise. »



Commentaires ou solution

« Après l'étude réalisée par le DSTR, on rejette la solution Primo, car elle répond mal au problème[Point] De plus[Virgule] elle coûterait trop cher à l'entreprise. »

Ah, n'oubliez pas un autre usage du point : l'abréviation de « monsieur », c'est « M. » et non « Mr. »

Deux-points et point-virgule

Le deux-points à trois usages :

- énumérer des actions, les étapes d'une procédure, ou les éléments d'une liste ;
- annoncer une citation, avec le célèbre : « Deux-points, ouvrez les guillemets. » ;
- insérer un lien de cause à effet, comme dans la phrase : « Il faisait froid : j'ai fermé la porte. »

Le point-virgule sert essentiellement à clore chaque semi-phrase d'une énumération (voir avec les exemples ci-dessus du deux-points). Nous vous invitons donc à limiter vos points-virgules à ces "phrases à puces" qui suivent le deux-points. Vous vous éviterez ainsi des questions subtiles sur son usage.

Point d'exclamation



Le point d'exclamation est un signe périlleux d'emploi !!!! Il signe l'exclamation (ah bon !), la surprise, l'agacement, l'exaspération, l'ironie... toutes choses qui peuvent être très mal ressenties de votre lecteur. Évitez-le ! Surtout en plusieurs exemplaires !!!

Guillemets « »

Ils encadrent une citation, éventuellement des mots étrangers (bien que *l'italique* soit préférable). Il servent aussi à mettre une réserve sur l'emploi d'un mot, à glisser des sous-entendus :

Cédric était un salarié très « consciencieux », si vous voyez ce que je veux dire.

Conseil : **évitez** cette utilisation.

Parenthèses

Elles encadrent une parenthèse (— Non ! — Si !) ; c'est-à-dire tout ce qui peut être sauté par le lecteur. Alors, est-il vraiment nécessaire d'en mettre ? En tout cas, limitez-en l'emploi. Il ne devrait pas y en avoir plus de deux dans une page (et encore je suis généreux) ; et surtout pas de parenthèses dans des parenthèses (Vraiment ? Oui, parce qu'on ne comprend plus rien (et qu'à la fin on se tape une palanquée de parenthèses fermantes)).

L'auteur, sans doute facétieux, a dépassé le nombre autorisé de deux parenthèses par page. Comptez celles du paragraphe ci-dessus et écrivez-lui une lettre désapprouvant ces méthodes un peu faciles.



Commentaires ou solution

Il y en a quatre paires.

Tiret

Le tiret des énumérations est un vrai tiret « - » et non un trait d'union, riquiqui « - ».

Comment faire un tiret ?

- sur Mac : Alt + Maj + [-]
- sur Windows : Ctrl + [-] du pavé numérique ; ou parfois en tapant deux fois un trait d'union.

(Et pour les dialogues, vous pouvez tenter le tiret cadratin —).

Points de suspension...

Il y en a trois, jamais quatre ou deux.

« Etc. » suivi de trois points de suspension est un pléonasme. Exemples :

- « fourchettes, couteaux, etc... » : pas bien ;
- « fourchettes, couteaux, etc. » : bien.

Ponctuez français

Guillemets français

Les « guillemets » français sont des chevrons. Les "guillemets" anglais sont des doubles apostrophes. Ne les confondez pas. Et remarquez les espaces chez les guillemets « français ».

Les règles pour les espaces

Règle 1 : tous les signes sont suivis d'un espace²⁸ (sauf les parenthèses, comme vous pouvez le constater ici).

Repérez dans le texte ci-dessous si tous les signes de ponctuation sont suivis d'un espace – Il y a deux erreurs.

« La virgule, c'est sûr ? Oui ! De même que les « guillemets »; voire le point-virgule et les autres points : final, d'interrogation, d'exclamation. »



Commentaires ou solution

« La virgule, c'est sûr ? Oui ! De même que les « guillemets »[espace]; voire le point-virgule et les autres points : point final, d'interrogation,[espace] d'exclamation. »

Règle 2 : tous les signes constitués de **deux** éléments (soit ; : ! ? « ») sont isolés entre **deux** espaces : avant et après. Le tiret se conduit de la même manière – c'est comme ça.

Le texte que vous avez corrigé est maintenant ponctué à l'anglo-saxonne. Repérez les différences.

« La virgule, c'est sûr ? Oui ! De même que les "guillemets"; voire le point-virgule et les autres points : final, d'interrogation, d'exclamation. »

28. Les typographes disent une espace, mais ils sont bien les seuls.

Révisions

Au secours : il manque des virgules... et il y a d'autres fautes de ponctuation.

« D'après une étude réalisée par Florian ce cas n'est pas approprié aux salariés, car cette prime serait imposable de plus elle coûte trop cher à l'entreprise.

Dans l'étude de ce cas par Laurent, il apparaît que celui-ci n'est pas équitable d'un salarié à un autre la prise de repas n'est pas la même, le choix des lieux où le salarié pourrait manger est limité au RIE .En outre il s'avère que la qualité des repas n'est pas toujours bonne le service est très long. »



Commentaires ou solution

« D'après une étude réalisée par Florian[virgule] ce cas n'est pas approprié aux salariés, car cette prime serait imposable[point] De plus[virgule] elle coûte trop cher à l'entreprise.

Dans l'étude de ce cas par Laurent, il apparaît que celui-ci n'est pas équitable d'un salarié à un autre [deux-points]la prise de repas n'est pas la même, le choix des lieux où le salarié pourrait manger est limité au RIE[supprimer espace].[espace] En outre[virgule] il s'avère que la qualité des repas n'est pas toujours bonne[virgule] le service est très long. »

Ponctuer le texte suivant à l'aide de ces signes : virgule (2 fois), point (3 fois), point d'interrogation (1 fois), points de suspension (1 fois).

« La vulgarisation des magnétoscopes va décupler l'influence des médias²⁹ en effet tout message diffusé par la télévision sera désormais reproduit à des milliers d'exemplaires et réécouté de ce fait son influence ira croissant ne va-t-on pas ainsi vers une dictature des médias c'est un vaste sujet de réflexion. »

29. Un medium, des media ? Ça, c'est pour les purs. Un médium, des média ? Mettre un accent, c'est déjà franciser. Un média, des médias ? Ça se lit dans la presse. Est-ce correct ? Va savoir. Le français est une langue bordel... parlée par des gens qui arrangent les mots étrangers comme ils peuvent. Imaginez-vous reprendre les formes originales : en italien, le mot spaghetti est le pluriel de spaghetto ; et le pluriel de scenario était scenari, devenu scenari. Et je vous vois mal louer des boxes (pluriel anglais de box) pour votre voiture. On fait ce qu'on peut.



Commentaires ou solution

« La vulgarisation des magnétoscopes va décupler l'influence des médias[point] En effet[virgule] tout message diffusé par la télévision sera désormais reproduit à des milliers d'exemplaires et réécouté[point] De ce fait[virgule] son influence ira croissant[point] Ne va-t-on pas ainsi vers une dictature des médias[point d'interrogation] C'est un vaste sujet de réflexion[points de suspension] »

« On ne peut travailler à un ouvrage qu'après en avoir fait le plan,
et un plan ne peut être bien fait
qu'après que toutes les parties de l'ouvrage sont achevées³⁰. »

BENJAMIN CONSTANT

Chapitre 11

Un plan pour chaque occasion

Note : ce chapitre vous intéresse si vous écrivez d'autres textes que des courriels ou des courriers : rapports, mémoires, procédures, lettres d'information. Sinon, revenez sur : « Organiser ses idées », page 53, ou allez au chapitre suivant, page 171.

Compliqué ?

Oui, c'est compliqué de faire un plan.
C'est nécessairement compliqué, puisque *la fonction du plan est de rendre accessibles au lecteur les choses complexes*.
Comme l'a dit le sophiste Étienne d'Aphérèse, « Heureux celui qui n'a qu'une idée en tête, il n'aura pas trop de mal à l'exposer. »³¹

30. Et vous noterez en passant qu'on écrit « après qu'elles sont achevées » et non « après qu'elles soient achevées ». Car la conjonction « après que » commande l'indicatif et non le subjonctif. Si vous ne me croyez pas, allez cliquer sur <http://www.academie-francaise.fr/apres-que>
31. Ne cherchez pas sur Wikipédia Étienne d'Aphérèse : l'auteur se la joue un peu parfois. Une aphérèse est le mécanisme linguistique par lequel on supprime le début d'un mot : autobus → bus, beefsteack → steack, androïde → droïde... Quant aux sophistes, sachez que Platon ne les aimait pas trop, mais qu'ils se faisaient bien rémunérer pour apprendre aux Grecs à mieux débattre, à mieux argumenter. Aujourd'hui, ils sont remplacés par les coachs en développement personnel.

Il y a d'abord là un gros travail de mise à plat d'amorces d'idées, de savoirs, de ce que l'on a, nous auteur, dans la tête. Puis il faut trier, ordonner, déplacer, classer, hiérarchiser, *et sans doute éliminer*... pour enfin accoucher d'une structure qui sera entendable³², compréhensible et agréable pour le lecteur.

Quitte à la remanier une fois que les parties se seront étoffées de leur contenu.

Il existe des plans types, heureusement. Vous en connaissez déjà deux, SORA et « *a contrario* » (page 60 et suivantes). Vous en trouverez d'autres page 162.

Mais avant cela, réfléchissons, si vous le voulez bien, au cahier des charges du plan et à ses fonctions. Et si vous ne voulez pas, sautez tout de suite à la page 159 !

Ordonner et classer

Produire un discours, un texte, c'est nécessairement faire face à deux limites. Le plan cherche à les dépasser.

La première limite est propre au langage verbal : celui-ci est linéaire, les mots, les idées s'enchaînent les uns derrière les autres. Aussi parler, ou écrire, c'est « une chose après l'autre ». Oui, mais dans quel ordre ? 2 500 ans de rhétorique, de pédagogie et de communication ont abouti à quelques règles.

La deuxième limite est celle de notre mémoire de travail (page 51). Celle-ci impose que les informations soient agrégées en ensembles de taille relativement réduite.

De ces deux limites découlent deux fonctions du plan : ordonner les idées ; les classer.

³² Mot absolument ignoré par mon dictionnaire Word, mais aussi par le CNRTL, Le Petit Robert, le Larousse en ligne, Médiadico, l'Internaute et Sensagent : dur ! Seuls les sites le-dictionnaire.com, la-conjugaison.nouvelobs.com, Reverso m'indiquent : « pouvant être entendu ». De son côté, fr.wiktionary.org propose une définition : « (Rare) Qu'on peut accepter d'entendre. »

Le plan ordonne : il met dans un ordre

Tout discours, qu'il s'agisse d'une procédure, d'un manuel de formation, d'une note de service, d'un argumentaire de vente... vise à amener son destinataire à votre but : en bref et pour mémoire, qu'il pense, sache ou agisse. Il y a donc un début – qui doit l'accrocher – et une fin – qui doit le laisser satisfait. Entre les deux, le milieu, qu'on appelle développement.

Il faut donc un chemin, le plan, si possible pas trop abrupt, éventuellement à l'ombre, et qu'on ne s'y perde pas.

« On », dans l'histoire, étant aussi bien le lecteur que l'auteur. De fait, un plan efficace sert autant le premier que le second.

Le plan, pour le lecteur, est à la fois la carte et le chemin

Le plan permet de se repérer pendant le « voyage » à travers le texte

Le plan est réussi quand il réunit les qualités suivantes :

Regroupement	Chaque idée est regroupée avec les idées « qui vont avec » du point de vue de l'utilisateur.
Parties prioritaires	Elles font l'objet de chapitres à part plutôt que de sous-sections.
Repérage	Chaque idée importante est repérée par un titre ou un mot.
Rattachement	Chaque paragraphe est toujours clairement rattaché et situé dans une partie.

Le plan permet d'accéder facilement aux idées développées

L'enchaînement des idées doit être naturel, ordonnant la succession des différentes parties. Mais que veut dire *naturel*? Facile : le naturel est ce qui convient à l'esprit de votre lecteur.

1. Loi du temps et des causalités

Les choses se décrivent dans l'ordre où elles se passent : hier, aujourd'hui, demain.

Variante possible : (aujourd'hui) la situation, le problème tels qu'ils se posent ; (hier) ce qui a causé ce problème ; (demain) ce qu'il faut faire.

Les choses se décrivent dans l'ordre où elles se passent (bis) : étape 1, étape 2, étape 3...

2. Lois de la motivation

Loi du « Pourquoi » : « Pourquoi je dois faire ça ? »

Dans une note de service, décrivez le problème à résoudre avant d'indiquer ce qu'il faut faire.

Loi du succès, dite aussi loi de la compréhension

Vaut-il mieux aller du simple au complexe ? du connu à l'inconnu ? du concret à l'abstrait ? La réponse est évidente.

Un lecteur découragé est un lecteur perdu.

Loi de la considération

En situation risquée (présentation d'une *opinion* contestable), reconnaissez d'abord la position adverse.

En situation risquée (présentation d'une *demande* contestable), exposez les arguments favorables avant la demande³³.

Le plan aide l'auteur à construire son texte

1. Le plan vous permet de choisir les informations à garder

Il faut limiter ce que l'on veut dire, pour ne présenter que ce qui est pertinent vis-à-vis de vos objectifs de communication. Cela dépend du cahier des charges :

- l'importance du texte : note, rapport, étude ;
- les besoins et les connaissances du public.

33 Exemple pour les ados. Avant de dire : « Maman, je sors ce soir », commencez par dire : « Maman, tu sais, ce soir il y a les Black Jellies qui jouent au Transbordeur. C'est le meilleur groupe du moment. »

Vous êtes un spécialiste berrichon (ou poitevin) de la carpe et de sa pêche. Vous avez établi, ci-dessous, la liste de tout ce que vous savez sur ce sujet. Vous écrivez au conseiller général de votre département afin d'obtenir des subventions pour votre association, « La Carpe des Parcs ». Quelles informations ont un intérêt pour cela ? Entourez-les.

Poisson d'étang Nourriture végétale Puissant, tenace Se pêche avec une ligne de 10 Appâter à la pomme de terre poids : 15-30 kg Longévité exceptionnelle Famille des cyprinidés Association de 100 000 pêcheurs en France Carpe française réputée chez les pêcheurs Anglo-saxons (race « sportive »)	Demande peu de matériel (ligne, appât) Procure joies intenses Sport à l'air libre, écologique La Carpe fraie vers 5 ans Frayères faciles à garder Pas d'ennemis naturels à l'âge adulte Demande beaucoup d'endurance de la part du pêcheur Costaud, garde des forces plusieurs heures une fois ferré
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Commentaires ou solution

Association de 100 000 pêcheurs en France Carpe française réputée chez les pêcheurs Anglo-saxons (race « sportive »)	Demande peu de matériel (ligne, appât) Procure joies intenses Sport à l'air libre, écologique
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

2. Le plan fait prendre de la distance par rapport aux détails

Le regroupement des idées en grandes masses homogènes et cohérentes permet de maîtriser plus facilement la complexité d'un sujet.

Page suivante, à gauche et à droite, le plan d'un ouvrage très technique en 14 chapitres ⁽³⁴⁾. **Visuellement**, quel est celui que vous trouvez spontanément le plus accessible ?

34. Springer, Sally et Deutsch, Georg, Cerveau gauche, cerveau droit, DeBoeck université, 2000.

<p>1 - Les lésions cérébrales et l'aube de la neuropsychologie</p> <p>2 - Le cerveau dédoublé : un aperçu sur la séparation chirurgicale des hémisphères</p> <p>3 - Psychologie et physiologie : établir le lien à partir de l'imagerie cérébrale</p> <p>4 - Approches comportementales de la dissymétrie</p> <p>5 - L'énigme du gaucher</p> <p>6 - Différences cognitives entre les sexes et dissymétrie</p> <p>7 - Langage, mouvement volontaire et perception</p> <p>8 - Attention, mémoire, musique et émotion</p> <p>9 - Dissymétries chez l'animal</p> <p>10 - La dissymétrie au cours de la trajectoire vitale</p> <p>11 - Problèmes de développement et maladies psychiatriques</p> <p>12 - Tentatives d'applications : « Hémisphéricité », éducation et culture</p> <p>13 - Nature de la spécialisation hémisphérique</p> <p>14 - Esprit-corps, conscience et hémisphères</p>	<p>I. La découverte de la dissymétrie</p> <p>1. Les lésions cérébrales et l'aube de la neuropsychologie</p> <p>2. Aperçu sur la séparation chirurgicale des hémisphères</p> <p>3. Les apports de l'imagerie cérébrale</p> <p>4. Approches comportementales de la dissymétrie</p> <p>II. Dissymétrie et grandes fonctions du cerveau</p> <p>5. L'énigme du gaucher</p> <p>6. Différences cognitives entre les sexes et dissymétrie</p> <p>7. Langage, mouvement volontaire et perception</p> <p>8. Attention, mémoire, musique et émotion</p> <p>III. Évolution et développement de la dissymétrie</p> <p>9. Dissymétries chez l'animal</p> <p>10. La dissymétrie au cours de la trajectoire vitale</p> <p>11. Problèmes de développement et maladies psychiatriques</p> <p>IV. Hypothèses et spéculations (au-delà des faits)</p> <p>12. Tentatives d'applications : « Hémisphéricité », éducation et culture</p> <p>13. Nature de la spécialisation hémisphérique</p> <p>14. Esprit-corps, conscience et hémisphères</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. Le plan aide à maîtriser la totalité du document, du début à la fin

Vous saurez d'où vous partez, où vous allez et par où vous voulez passer. Vous éviterez les répétitions, les redites.

Vous progresserez par parties : nul besoin de finir la première avant d'attaquer la suivante, si elles sont relativement indépendantes.

En résumé, un plan évolue

La construction du plan est un processus évolutif. Le plan est d'abord un canevas, une ébauche. Puis il se remanie au fur et à mesure que vous le bâtissez et que vous commencez à rédiger.

- D'abord vous vous rendez compte que tel paragraphe – ou tel chapitre – serait mieux, finalement, à telle place plutôt qu'une autre.
- Ou bien vous supprimez une idée, vous en ajoutez une autre ; un paragraphe se développe, tandis que l'autre doit être réduit.

En définitive, votre texte n'a plus la même structure que celle que vous prévoyiez.

Heureusement, il y a Word ou OpenOffice, le mode Plan et surtout « couper/coller ».

Mais n'oubliez pas de temps en temps de revenir à votre bloc A4 et à votre stylo !

Le plan classe et hiérarchise

Un botaniste ne pourrait mémoriser les 5 000 espèces de plantes que l'on trouve en France sans avoir une vision claire des ordres et des familles de plantes : composées, rosacées, crucifères...

Pour ranger les 10 000 à 20 000 fichiers que vous avez sur votre ordinateur, vous les disposez dans des dossiers, des sous-dossiers...

En effet, pour gérer la complexité, il faut la réduire en unités manipulables. Rappelons que cela est dû à la limite de notre mémoire de travail.

Pensez que tout lecteur est à l'aise avec des blocs de quatre à six éléments. Dit autrement, le nombre d'éléments à un niveau donné est optimal autour de cinq. Le maximum est sept, comme les sept nains, les sept merveilles du monde, les sept péchés capitaux...

Ça, c'est la théorie. Bien entendu, cela dépend de la complexité du texte.

Tables de la loi : dix commandements sur deux tables.

Code civil : 2 534 articles disposés sur cinq « livres », et plus de 3 000 pages pour l'édition brochée de Dalloz. Chaque livre est organisé en titres, (sous-titres, parfois), chapitres, sections, paragraphes. On a donc cinq ou six niveaux hiérarchiques. Chaque niveau a généralement trois ou quatre sous-niveaux. Mais le livre III a 23 titres !

Par ailleurs, l'esprit humain a horreur du chaos et de la confusion³⁵. Il cherche donc à séparer et à classer. Il divisera ainsi le monde :

- par dichotomies : le pur et l'impur, nous et les autres, les bons et les méchants... avantages/inconvénients (ou les plus et les moins) ;
- par classes ou catégories, éventuellement hiérarchisées :
 - sociales : prêtres ; guerriers et rois ; commerçants et artisans ; paysans,
 - zoologiques : invertébrés et vertébrés ; puis poissons, batraciens, reptiles, oiseaux, mammifères ; puis carnivores, rongeurs, primates...
 - culinaires : entrée, plat, fromage ou dessert...
 - etc.

La confusion peut être dramatique, d'abord pour communiquer, mais aussi pour soi-même. Ci-contre une liste de demandes faites par un internaute à l'équipe du moteur de recherche le Réacteur³⁶.

³⁵ L'homme a d'ailleurs quelques prédécesseurs illustres : lire l'article « Cosmogonies » sur Wikipédia.
³⁶ www.mozbot.fr avait proposé en 2005 un bêtisier des questions qui étaient posées. L'une des demandes, dont nous avons rectifié l'orthographe, portait sur ces 14 questions. La demande se terminait par : « quant je ve pausser les question j'arrive pa et ces plein de question comme ca et autres et rien ne sort. » De fait, Google ne peut encore rien pour les « question mal paussées ».

<p>1) Construire ou fabriquer un laser pour sculpter bois, vitres et autres.</p> <p>2) Retrouver des archives de magazines ou autres ou ancien numéros.</p> <p>3) Trouver des choses en chimie : recette ou autres.</p> <p>4) Faire des moules.</p> <p>5) Faire une moto ou autres ou objet plan.</p> <p>6) Savoir combien de Renault 5 ont été construites en France et à l'étranger.</p> <p>7) Trouver les stars de tout milieu et de tous pays.</p>	<p>8) Savoir créer sa société, se renseigner pour trouver un métier ou autres.</p> <p>9) Sur un sujet quel site est le mieux.</p> <p>10) Trouver les archives sur tout sujet.</p> <p>11) Se renseigner sur un pays étranger ou sa région, et même en France sur les activités qui il y a.</p> <p>12) Poser des questions sur tout sujet.</p> <p>13) Trouver des photo sur tout sujet et autres.</p> <p>14) Faire des moules et autres (Ex. : des tirelires) ou fabriquer des objets comme copieur pour bois ou métal et autres.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Quels conseils donneriez-vous à notre Internaute anonyme ?



Commentaires ou solution

Toutes ces questions sont légitimes, mais devraient être regroupées par famille.

Il y a ainsi des demandes :

- a) sur des savoir-faire ;
- b) sur des données très précises (nombre de R5 construites) ;
- c) sur des informations portant sur un thème : les stars, les pays ;
- d) sur des méthodes de recherche sur le Net (pour trouver des archives, des photos ; pour poser une requête) « sur tout sujet et autres³⁷ ».

Par ailleurs, les questions 4 et 14 sont redondantes, de même que la 2 et la 10.

Classer, oui mais comment ?

Le problème du classement n'est pas de ranger dans des boîtes (les *catégories*), mais de créer les boîtes ! Le pouvoir de catégoriser repose sur la

37. La confusion vient bien de l'incapacité à trancher, à décider, à éliminer. « Tout sujet et autres » renvoie à un faux choix, à l'image de ce bureau de poste, à Vincennes, qui affichait sur ses deux boîtes aux lettres : « Toutes destinations » et « Autres destinations ».

capacité à trouver ce qui est commun à différentes entités (objets, idées, qualités, actions...).

Rassurez-vous : aucune théorie scientifique « n'a vraiment permis jusqu'ici de répondre à la question fondamentale : pourquoi classe-t-on un objet dans telle ou telle catégorie ^{38} ».

Prenez des enfants de grande section de maternelle et demandez-leur de classer des images dans différentes boîtes, de type « animaux », « végétaux », « métiers » ^{39}...

Les règles de classification ne sont pas toujours celles qu'on penserait :

- Mathieu veut prendre l'image de la pomme « *pasque j'ai mangé une pomme chez moi* »...
- Le même Mathieu veut donner le chasseur à Cynthia qui a déjà le baigneur « *pasque le bébé il veut son père* ».
- Ophélie veut mettre la coccinelle avec la fourmi parce que « *c'est son copain. Sinon il est tout seul* ».
- L'image du footballeur peut aller avec celle du vélo « *parce qu'on joue au foot, après on fait du vélo* ».

Oui, comment classe-t-on ?

Classer, c'est définir un ensemble d'éléments par leurs propriétés communes.

Pour les aborigènes d'Australie, il existe une catégorie « oiseau » qui est ce « ce qui vole ». Elle contient donc le moineau, la sauterelle et la chauve-souris, mais pas l'autruche (ça tombe bien, il n'y en a pas en Australie). Pour l'ornithologue, il faut juste la condition « a des plumes ». Pour le paléontologiste, ça ne convient pas, puisqu'il semble que les dinosaures – dont sont issus les oiseaux – pouvaient en avoir.

On voit donc que classer est une opération non naturelle. Ne cherchez pas l'absolu, mais la clarté. Il y a ce qui vole, que j'appelle *oiseau*, ce qui a quatre pattes, ce qui rampe (serpent, ver de terre et mille-pattes)... Cela suffit à diviser le monde et à mieux le comprendre.

38. Lire les articles « Catégorisation » et « Théorie du prototype » sur Wikipédia.

39. Claudine Ourghanlian, « Activités de catégorisation en moyenne section : [...] », sur le site Psychologie, éducation & enseignement spécialisé, 2003.

Vous avez recueilli la matière pour écrire un ouvrage sur l'architecture. Vous classez maintenant les points que vous allez traiter en plusieurs parties (quatre, par exemple). Un conseil : utilisez des Post-It pour faciliter l'organisation de vos idées.

<p>Les appartements sur mesure : l'expérience de Rouen. Villes et aménagement du territoire. Arc et voûtes : invention de la clé de voûte. L'utilisation du béton armé. Les cathédrales : la montée vers Dieu. Les contraintes de charge sur les poutres. Les constructions en zones de tremblement de terre. Les constructions romaines : aqueducs, ...</p>	<p>Une double formation, esthétique et technique. L'habitat : espace, distances et culture. L'exemple des maisons de l'oasis de Ghardaïa. Maisons de papier, maisons de pierre : Japon et pays d'Auvergne. Une profession libérale. Les grandes pyramides : développement de la géométrie. Mortier, ciment, scellements.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Commentaires ou solution

On peut imaginer le plan suivant. Mais d'autres sont possibles.

<p>Architecture : une pratique ancienne Les grandes pyramides : développement de la géométrie. Les constructions romaines : aqueducs... Les cathédrales : la montée vers Dieu.</p> <p>Les techniques du bâtiment Arcs et voûtes : invention de la clé de voûte. L'utilisation du béton armé. Les contraintes de charge sur les poutres. Mortier, ciment, scellements. Les constructions en zones de tremblement de terre.</p>	<p>Architecture et urbanisme : les deux sœurs L'habitat : espace, distances et culture. Villes et aménagement du territoire. L'exemple des maisons de l'oasis de Ghardaïa. Les appartements sur mesure : l'expérience de Rouen. Maisons de papier, maisons de pierre : Japon et pays d'Auvergne.</p> <p>Le métier d'architecte Une profession libérale. Une double formation, esthétique et technique.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Que tes titres soient pleins

La différence entre un écrit rédigé à l'intention du lecteur et un écrit plus banal est l'importance accordée aux titres. Soit ils sont porteurs d'information, et on les appelle des *titres pleins* ; soit ils servent juste à séparer les parties du discours : ce sont alors des *titres cadres* (les méchantes langues disent : « des titres vides »).

Comparez les deux sommaires suivants, relatifs au marché de la sandale dans un pays réputé pour ses étés chauds et ses plages infinies, l'Alaska [c'est une blague].

Le marché de la sandale en Alaska	Le marché de la sandale en Alaska : une opportunité à saisir
I. Les besoins actuels et futurs	I. Les besoins : non couverts à 75 %
II. L'état de la concurrence	II. Concurrence nombreuse, et faible
III. Perspectives de développement	III. Pour nous, une possibilité de croissance à deux chiffres

Ici, le sommaire est purement descriptif. Il annonce un sujet, décrit trois parties et leur objet. Mais la lecture du sommaire ne vous apprend rien.

Ici, chaque titre nous dit quelque chose, nous informe. Moi, lecteur, je sais déjà quelque chose avant d'avoir lu le rapport.

Prenons un autre exemple, plus sérieux. Il s'agit d'un rapport réalisé en 1978 sur l'ANPE, pour le ministère du Travail. Nous en avons extrait les titres de la partie II. Vous noterez que certains de ceux-ci sont très explicites (1.B a, b et 2. A a, b, c.).

[...]
II- LA FONCTION DE PLACEMENT
1. La prospection des offres et le rapprochement offres-demandes :
A. Les principes
a- Le fichier des « demandes d'emploi »
b- Le fichier des « offres d'emploi »
c- Le rapprochement des demandes et des offres
B. La pratique
a- Les demandes sont suivies de manière très aléatoire
b- Les offres font l'objet d'une prospection très insuffisante
c- L'attitude des employeurs face à l'agence
2. L'information et le conseil professionnels :
A. La situation au sein de l'ANPE
a- Une fonction non définie
b- Une fonction inorganisée
c- Une fonction non suivie
[...]

Oui, écrire des titres pleins, c'est rendre service à votre lecteur (voir aussi page 174).

Tout plan est un sandwich

Vous l'avez appris à l'école, le plan, c'est le sandwich « Introduction, Développement, Conclusion ».

Dans ce sandwich, les deux « tranches de pain » sont fondamentales :

- l'introduction situe le problème ou le thème, et indique comment vous allez vous y prendre pour le traiter ;
- la conclusion résume ce qu'il faut maintenant penser du problème, et ce que l'on peut ou doit faire.

Le lecteur pressé et malin commence par lire ces deux parties. Parfois il s'en satisfait, puisque il a là l'essentiel⁴⁰ du message. Et s'il veut connaître les détails, il entrera dans le développement.

40. Prononcez à haute voix : « Il a là l'essentiel ». Cette succession de syllabes en « la la lé » s'appelle une allitération. Parfois, c'est beau, parfois c'est ridicule. Ici, c'est vous qui voyez. Mais perso, j'évitais, si j'étais moi.

L'introduction : situer le contexte, donner envie, annoncer

L'introduction sert bien sûr à présenter le sujet ou à annoncer le plan, mais elle sert aussi et surtout à donner envie au lecteur de lire votre texte⁴¹.

C'est donc dans cette partie du texte que nous devons faire l'effort de communication le plus important et ce principe se décline différemment selon le type de document que vous rédigez :

- si vous répondez à une lettre, vous résumerez le message que votre interlocuteur vous avait destiné et auquel vous apportez réponse (souve- nez-vous du paragraphe : « Situer le contexte », page 54) ;
- si vous adressez une proposition de service, reformulez la demande de votre client ;
- si vous diffusez une note de service, une directive, une procédure, rap- pelez d'abord le défaut ou le dysfonctionnement auquel votre action se propose de remédier.

En résumé, vous devez partir des centres d'intérêt connus ou supposés du destinataire afin qu'il pense dès les premières phrases de votre texte : « Je vais peut-être trouver, dans ce document, des éléments de réponse aux questions que je me pose. »

Enfin, dans l'introduction, le plan s'annonce : « Nous parlerons donc des aspects techniques, puis financiers, avant d'établir les impacts sociaux de nos propositions. »

Ou : « Nous présenterons les trois manières de mettre en évidence les dif- férences entre cerveaux gauche et droit. Nous décrirons ensuite les effets de la dissymétrie du cerveau normal. Enfin, nous analyserons certains liens entre cette dissymétrie et le sexe, ou la prévalence manuelle. »

Ah ! une remarque : certes, l'introduction est au début du texte, mais mieux vaut la rédiger après le développement. En effet, une bonne intro- duction mérite que les choses soient claires dans votre tête.

41. Un consultant a d'ailleurs écrit : « Et pour susciter ce désir, un seul moyen : parlez-lui de lui... c'est ce qui l'intéresse le plus ! » Ce n'est pas faux.

En effet, comme elle sert à présenter le problème et les étapes de sa résolution, vous ne pouvez la rédiger qu'après avoir élaboré le plan détaillé de votre texte, une fois que vous savez exactement où vous voulez en venir.

Conclure : résumer, ouvrir : « Ils se marièrent... »

Conclure, c'est d'abord mettre un terme, une fin. On conclut une affaire, un traité, ..., un raisonnement. C'est, ici, bien entendu, mettre une fin à son texte.

Dans l'image qu'on en garde de l'école et des dissertations, la conclusion comporte deux parties : c'est d'abord une *synthèse* du développement. Puis l'on « ouvre » classiquement la pensée, la réflexion sur d'autres pistes, d'autres questions. Car la vie ne s'arrête pas avec la fin du texte.

En effet, on écrit pour transmettre un message : « Qu'est-ce que je veux que mon lecteur fasse ou pense après avoir lu mon texte ? » Ce que vous voulez qu'il fasse maintenant, il faut le lui dire clairement, en cohérence avec la problématique posée dans l'introduction. La conclusion, c'est la partie *politique* {⁴²} de votre texte.

Exemple de conclusion : l'avion furtif B-2 {⁴³}

« Au terme de cette étude, nous pouvons dire que la conception d'un avion furtif, plutôt complexe, résulte d'un compromis entre les différents impératifs de la mission assignée à l'appareil. Aussi, du fait de la course entre technologies et contre-mesures [...], l'avion peut souffrir de la furtivité.

En effet, la manœuvrabilité et la stabilité de l'appareil sont souvent mises à mal par les formes imposées par la furtivité : sans ses commandes de vol électriques, le B-2 aurait été impossible à piloter.

Opérationnellement, il nécessite une maintenance très contraignante et des installations qui lui sont propres en raison notamment des matériaux utilisés. À l'origine, la couche de matériau absorbant des B-2 supportait mal le soleil et l'humidité. Finalement, sans cette capacité furtive, ce bijou technologique n'est plus qu'un simple avion très coûteux, à l'emport et aux capacités aériennes réduites, et à la vitesse limitée. »

42. Michel Robert et Elisabeth Lesbats, ouvrage cité.

43. www.techno-science.net du 26 juin 2006.

Les plans types

Entre l'introduction et la conclusion, vous allez développer la route de l'histoire, de votre argumentaire, de votre explication...

Le choix d'un plan dépend alors de vos objectifs :

Expliquer, décrire un point, une procédure	Faire prendre une décision, mobiliser	Défendre une idée
Exposé par enchaînement logique ou séquentiel Exposé comparatif QQOQCP de Quintilien	SOSRA Exposé centré sur un problème Modèle des sciences Modèle du diagnostic médical	Structure <i>a contrario</i> Plan dialectique classique : thèse-antithèse-synthèse

Note : selon la complexité de votre message, certains de ces plans incorporent en sous parties des plans d'une autre nature.

Plans pour expliquer, décrire un point, une procédure

Cinq grands types de plans se trouvent proposés dans la plupart des ouvrages :

- l'exposé par enchaînement logique ou séquentiel ;
- le QQOQCP de Quintilien ;
- les plans binaires, comparatifs ;
- les plans par aspects ou thèmes ;
- les plans par points de vue.

On trouve aussi souvent, à tort, le modèle de Lasswell (Qui dit Quoi, À qui, Pourquoi). Mais c'est un *outil d'analyse* de la communication de masse, et non un outil pour structurer ses idées.

L'exposé par enchaînement logique ou séquentiel

Il s'agit d'énoncer une **suite** d'affirmations **reliées** entre elles ; de décrire des étapes ; de présenter un mécanisme...

Étape 1 → Étape 2 → Étape 3 → Étape 4 → Etc.

Ce plan est bien adapté à la présentation d'un processus chronologique, ou de mécanismes, ou de systèmes logiques.

Exemple, pour un manuel de procédure informatique :

<p>1. Notions de base 1.1. Raisons d'être de cette procédure 1.2. Conventions adoptées ... 2. Accéder à un tiers 2.1. Accéder au portail de recherche des tiers 2.2. Lancer la recherche 2.3. Utiliser la recherche avancée</p>	<p>3. Créer un tiers 3.1. Saisir les informations 3.2. Normaliser des adresses 3.3. Créer la fiche tiers 3.4. Etc. 4. Etc.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Le QQQQCP de Quintilien

Quintilien était un rhéteur et un pédagogue latin du 1^{er} siècle après J.-C. On lui a attribué, faussement, ce moyen mnémotechnique de se poser les bonnes questions : Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Pourquoi ?

La méthode **QQQQCP** s'utilise en méthodologie de résolution de problème pour analyser une activité, décrire une situation. Si vous n'avez pas d'idées sur un sujet, tentez un QQQQCP :

- Qui est concerné ? impliqué⁴⁴ ?
- De Quoi s'agit-il ? qu'est-ce c'est ? qu'est-ce que ça n'est pas ?
- Où l'observe-ton ? où ça se passe ?
- Quand l'observe-ton ? à quelle fréquence ?
- Comment ça se passe ? (et combien ça coûte ?)
- Pourquoi ça se passe comme ça ?

Du QQQQCP dérivent les **cinq w du journalisme** : « *Who did what, where and when, and why* » (qui a fait quoi, où, quand et pourquoi ?). En effet, le journalisme, en agence de presse, exige une précision dans la rédaction des dépêches.

44. Rappel pour faire la différence entre concerné et impliqué : dans une omelette au lard, la poule est concernée, le cochon est impliqué.

Prenons au hasard un article du Monde ^{45} :

« L'armée de l'air allemande [[QUI et OÙ] souffrirait des restrictions budgétaires [QUOI (et POURQUOI ?)]. Le magazine allemand *Der Spiegel* [QUI] dit avoir eu accès à un rapport confidentiel [QUOI] du département de la défense [QUI]. Selon le document, nombre d'avions militaires [QUOI et COMBIEN] ont un besoin important de réparation, mais les pièces de rechange manquent. Au point que les mécaniciens [QUI] sont obligés d'en récupérer sur d'autres appareils. [Bon, pas de QUAND. Flûte !] ».

L'exposé binaire ou comparatif

Il s'agit de comparer ou d'opposer deux « objets » : des théories, des auteurs, des concepts, etc. Par exemple, « la conception du droit en France et dans les pays anglo-saxons ».

Avantages	Faits	Avant
Inconvénients	Interprétation (juridique)	Après

À partir des idées ci-après, livrées dans le désordre, vous voulez faire le plan d'un petit rapport dont le titre pourrait être : « Le cheval au secours de nos forêts ? » Qu'est-ce qui relève des avantages (A), des Inconvénients (I) du cheval en forêt, de l'introduction (S, pour Situer), voire de la conclusion (C) ?

Idées	A	I	S	C
Le cheval ne pollue pas				
La traction animale est une énergie renouvelable				
La monoculture crée des paysages simplifiés à l'extrême				
Le tracteur permet la rapidité des travaux de débardage				
L'exploitation forestière est devenue une industrie				
Le CTTA (Centre Technique de la Traction Animale) entend revitaliser la filière traction animale				
L'animal a une bonne adhérence aux sols mous et détrempés				

45. Le Monde du 27 août 2014 : « Allemagne : l'armée de l'air bat de l'aile » [Ah ! ah ! jeu de mots très drôle].

Idées	A	I	S	C
Le CTTA organise des stages de formation				
L'utilisation des chevaux est archaïque et peu efficace				
Grâce à la liaison homme-animal, les sols sont respectés				
Le cheval peut servir le tracteur qui circule sur les chemins				
En Allemagne, des forêts menacées de pollution sont interdites aux tracteurs				
Les tracteurs écrasent les taillis et écorcent les arbres				
Le débardage animal peut créer des emplois qualifiés				
Il est plus agréable de rencontrer un cheval qu'un tracteur				
Les méthodes modernes d'exploitation imposent la mécanisation				



Commentaires ou solution

En introduction, on pourrait avoir l'idée n° 6. En avantages, vous avez les idées 1, 2, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15 ; en inconvénients : 4, 5, 9, 16. Mais 16 pourrait aussi venir en introduction. On conclurait par le bilan et par l'idée 8 (ouverture).

Ce qui donnerait :

Le CTTA (Centre Technique de la Traction Animale) entend revitaliser la filière traction animale.

Certes (les moins) :

L'utilisation des chevaux est archaïque et peu efficace.

L'exploitation forestière est devenue une industrie + Les méthodes modernes d'exploitation imposent la mécanisation.

Le tracteur permet la rapidité des travaux de débardage.

Mais le cheval a de nombreux atouts (les plus) :
La monoculture crée des paysages simplifiés à l'extrême.
En Allemagne, des forêts menacées de pollution sont interdites aux tracteurs.
Les tracteurs écrasent les taillis et écorcent les arbres.
Le cheval ne pollue pas.
La traction animale est une énergie renouvelable.
Il est plus agréable de rencontrer un cheval qu'un tracteur.
L'animal a une bonne adhérence aux sols mous et détrempés.
Le cheval peut servir le tracteur qui circule sur les chemins.
Grâce à la liaison homme-animal, les sols sont respectés.
Le débardage animal peut créer des emplois qualifiés.

(Donc bilan favorable à la réutilisation du cheval) → Le CTTA organise des stages de formation.

Plans par aspects ou thèmes

C'est l'essence des exposés descriptifs, où l'on analyse les faits selon différents critères :

- économique ;
- technique ;
- social ;
- historique ;
- etc.

Voir le paragraphe « Classer ».

Plans par points de vue

On expose, en les synthétisant les points de vue de différents acteurs : par exemple, dans l'étude des problèmes qui se poseraient à un hôpital, on croiserait l'avis des personnels paramédicaux, des médecins, des gestionnaires... et des patients.

Plans pour prendre une décision, mobiliser

Les plans principaux sont comparés dans le tableau suivant, puis détaillés.

Comparaison de plans « Actions »

SORA	Résolution problème	Modèle scientifique	Modèle du diagnostic médical
Situation	Poser le problème	Situation de départ : le problème	Qu'est-ce qui ne va pas ? (le problème)
Observation	Causes du problème	Hypothèse d'explication	
Réflexion	Solutions envisageables Critères de décision et choix d'une solution	Vérification de l'hypothèse (preuve et contre-preuve) Discussion des résultats	Que peut-on faire pour que ça aille mieux ? Quelles seraient les conséquences de ces actions ?
Action	Mise en œuvre	Conclusion et nouvelles pistes de recherches	Quelles décisions prend-on ?

SORA

La structure de base pour un exposé est le SORA. Vous l'avez vu page 60. Le SORA complet est en fait un SOSRA :

Situer : situer le **thème**, dans le temps et l'espace ; préciser les aspects qui seront envisagés.

Observer : donner des informations ; décrire, comparer, distinguer.

Sentiments : exprimer ce que l'on ressent.

Réfléchir : analyser, donner son opinion, évaluer.

Agir : (ou pousser à agir) = conclure en évoquant le futur et en incitant à l'action.

Notez que, pour un texte très court (lettre), le S est l'introduction, le A est la conclusion. On a donc en fait un plan binaire :

- les faits,
- leur interprétation.

Ceci est le plan type des exposés juridiques.

SFOR

SFOR est une autre formulation de SORA : Situation Faits Opinions Action.

Exposé centré sur un problème

Vous l'avez vu page précédente. Il suit les étapes d'une résolution de problème :

- Définition du problème.
- Causes (analyse des).
- Solutions (recherche des).
- Choix (d'une solution).
- Mise en œuvre.

Détaillons l'exposé centré sur un problème :

Introduction et indication du problème Causes du problème QQQQCP <i>Analyse par points de vue</i> ... Recherche des solutions envisageables Solution 1 : points clés + illustrations, exemples + précisions et réserves + résumé. Solution 2 : ... Critères de décision et choix d'une solution <i>Exposé comparatif et/ou par aspects (financiers, techniques...).</i> Mise en œuvre <i>Plan séquentiel</i>

SPRI

SPRI ^{46} a exactement la même structure que l'exposé centré sur un problème. Il a seulement des intitulés d'étapes différents :

Situation du problème : définition du problème en explicitant l'écart entre la situation actuelle et celle que l'on souhaite.

Problème : analyse, donc recherche des causes.

Résolution (de principe) : description de la solution retenue, en la comparant à celles qui sont exclues.

Information : description des actions à mettre en œuvre.

46. Louis Timbal-Duclaux, La méthode SPRI, Éditions Retz, 1983.

Modèle scientifique

Ce modèle est réservé à la réaction des articles scientifiques. Nous le mettons ici pour mieux illustrer que toutes ces structures cognitives de l'action (SORA, SPRI...) sont assez voisines.

Situation de départ : le **problème**, ce que l'on en sait déjà.

Hypothèse d'explication : ce que l'on cherche.

Recherche de vérification de l'hypothèse (preuve et contre-preuve) :

- moyens mis en œuvre ;
- résultats constatés.

Discussion des résultats.

Conclusion et nouvelles pistes de recherches.

Modèle du diagnostic médical

Qu'est-ce qui ne va pas ?

Problème et causes

Que peut-on faire pour que ça aille mieux ?

Solutions

Quelles seraient les conséquences de ces actions ?

Précautions

Quelles décisions prend-on ?

Mise en œuvre, action

Plans pour défendre une idée

Nous les mettrons en parallèle.

Structure <i>a contrario</i> : antithèse, thèse	Plan dialectique : thèse, antithèse, synthèse
<i>Il s'agit de traiter une idée opposée, en tenant compte de la position de l'autre, en premier lieu</i>	<i>Il s'agit de défendre une position en amenant les arguments et les contre-arguments</i>
1) Énoncer la thèse adverse 2) Rappeler les arguments adverses 3) Les réfuter et/ou avancer ses propres arguments 4) Énoncer sa propre thèse	1) Énoncer sa thèse et la justifier 2) Énoncer l'antithèse et la justifier 3) Réaliser la synthèse des deux positions

« Vous ne risquez rien avec un courriel
tant que vous n'avez pas cliqué sur "Envoyer" ».

DAVID SHIPLEY ET WILL SCHWALBE, SÉLECTION DU READER'S DIGEST

Chapitre 12

Écrire ses courriels correctement

D'abord, situons le courriel.

Sa fonction première n'est pas d'économiser sur les timbres, mais sur le temps : dire l'essentiel, et réagir vite.

Le courriel, c'est du courrier rapide.

Véloce, il part plus vite qu'une lettre à la poste (et il arrive aussi plus vite).

Qui dit courriel dit, par conséquent, précautions d'écriture. Car c'est un écrit : il supprime tout ce qui est non verbal dans une bonne communication.

Résumons : l'essence du courriel, c'est d'être court. Court, mais courtois. Court mais français⁴⁷.

Et n'oubliez pas : Courriel = le poids des mots, les maux des mails.

47. Si vous vous demandez pourquoi « Court, mais courtois. » a une virgule, mais pas « Court mais français », c'est que vous avez de bons yeux. La règle de base dit que mais est sans virgule avant, quand il relie deux mots. Mais une règle de second niveau permet la virgule pour faire une pause, par exemple pour créer un contraste fort.

Un Américain passerait 13 heures par semaine sur ses courriels^{48}.
70 % des salariés recevraient, directement ou en copie, des courriels sans intérêt^{49}.

D'après le Monde du 24.10.11 :

- 4 salariés sur 10 gèrent plus 100 messages par jour ;
- environ 6 sur 10 passent 2 h par jour à gérer leurs boîtes mail ;
- environ 7 sur 10 disent vérifier leur messagerie toutes les heures, mais le font toutes les cinq minutes ;
- et 7 managers sur 10 déclarent souffrir de surcharge informationnelle.



« Un e-mail est psychologiquement équivalent à une conversation mais, malheureusement, c'est du point de vue légal équivalent à un écrit. » (Bruce Schneier, spécialiste en sécurité informatique)

Le courriel en sept idées clés

- Destinataires : moins on arrose, mieux ils se portent.
- Objet : **un seul** par message ; c'est un titre plein.
- Objet (bis) : il résume le message.
- Courtoisie : bonjour au début, cordialement à la fin.
- Plan :
 - 1) origine du courriel ; contexte.
 - 2) le message principal.
 - 3) un ou deux arguments.
- Texte : court (**très** court).
- Signature et téléphone, car votre lecteur peut avoir envie de vous appeler à la lecture de votre courriel.

E-mail ou courriel ?

La dénomination officielle est *courriel*. En cela, la France a fini par suivre les Québécois, après s'être ridiculisée avec *mél*. Les Québécois ont aussi créé le dérivé verbal « courrieler », et le terme « pourriel ». Nous n'y sommes qu'à moitié.

48. Quentin Périnel, Le Figaro du 30.07.12.

49. Le Monde Informatique du 09.05.2012

Le terme *e-mail* est anglo-saxon.

Quant à *mail*, il signifie : un maillet ; le jeu où l'on fait usage de ce maillet ; l'allée plantée d'arbres où l'on joue à ce jeu.

Gérez bien les destinataires

Utiliser la messagerie, c'est avoir conscience d'une loi terrible, dite loi du « C'est ton destin ! ». En effet, tout message que vous avez rédigé peut-être renvoyé à des destinataires :

1. dont vous ignorez l'existence ;
2. ou pire, à qui il n'était pas destiné.

Moralité : tout ce qui est écrit dans un courriel peut être lu un jour par n'importe qui.

Vous êtes prévenu.

« **À** » et « **Cc** » : tout le monde sait la différence entre « **À** : » et « **Cc** : ». Pour ceux qui sont venus en retard au cours précédent :

- « **À** : » correspond aux destinataires qui sont **censés** répondre ;
- « **Cc** : » correspond à ceux qui sont **censés** avoir demandé à être au courant.

Vous avez bien lu : « censés ».

À : si **À** contient au moins deux destinataires, soyez explicite dans votre demande de retour. Sinon, quel est celui qui va répondre ? Certains ne mettent qu'une personne en **À**, mais autant de messages que de destinataires.

Pour la mise en place de planning commun, utilisez des services en ligne : Doodle, Google Agenda, WebCalendar, Phenix Agenda, eGroupWare...

Cc (fonction Copie conforme) : limitez ceux que vous mettez en *Cc*. Certains sont tellement saturés de messages qui ne leur sont pas destinés qu'ils mettent en « *indésirable* » tous les messages où ils sont en copie.

Cci : la fonction Copie carbone invisible sert à envoyer des informations en nombre à une liste de destinataires qui n'ont pas vocation à être en relation.

Cela sert trois buts :

- envoyer un courriel sans diffuser votre carnet d'adresses sur Internet :
 - dans le cas d'un fichier clients, ce pourrait être considéré comme une *faute grave* par votre employeur,
 - certains utilisateurs ne souhaitent pas que leur adresse électronique soit diffusée en dehors de leurs correspondants habituels (respect d'une certaine *confidentialité*) ;
- éviter qu'un destinataire distrait commette l'erreur de faire une « réponse à tous »⁵⁰ ;
- réduire la propagation de virus, vers ou pourriels à travers les contacts enregistrés parfois par défaut par les logiciels de gestion de courrier électronique.

Rédigez des objets efficaces

L'objet a deux fonctions :

- pour le destinataire : déterminer rapidement si le courriel est pertinent ;
- pour lui comme pour vous : classer et retrouver rapidement le courriel parmi les autres.

L'objet doit résumer le message.

Que préférez-vous comme objet ?

Confirmation de votre commande.

Confirmation de votre voyage Lyon-Paris, le 12 jan, 15 h 30-17 h 30.

50. J'ai vécu ça avec une liste de diffusion de 800 personnes !



Commentaires ou solution

La phrase 2 est plus informative, évidemment.

Quels sont les objets vides d'information ?

1. *As du clic* : l'informatique à domicile.
2. Nouvelles de l'assoc. : réservez le 12 janvier 2013 pour la journée d'échange et de partage.
3. Nouvelles de l'ALUMNI. Journée d'échange et de partage du 12 janvier 2013 : réservez.
4. Curriculum vitae.
5. CV Étienne Magnin.
6. Vidéo.
7. France-Uruguay : la vidéo.



Commentaires ou solution

Les objets 4 et 6 sont « vides de chez vide », sauf, bien entendu, s'ils suivent un coup de fil : « Bon, coco, je t'envoie le CV et la vidéo. » Notez que l'objet 3 est préférable à l'objet 2, car il nomme l'association concernée.

Écrivez court

Court =

- phrases de 15 mots maximum ;
- lignes de 15 mots maximum ;
- paragraphes de 2-3 lignes ;
- texte de 15-20 lignes.
- Peste bouffre !

Pour vous entraîner à faire court, deux conseils :

- supprimez les mots et les phrases inutiles ;
- pensez à aller à la ligne au bout d'une phrase.

Exercice : réduisez le paragraphe suivant de 60 à 37 mots.

« La copie cachée permet d'envoyer un courriel à vos contacts sans diffuser votre carnet d'adresses sur Internet :

- ce pourrait, à juste titre, être considéré comme une faute grave par votre employeur dans le cas d'un fichier clients ;
- certains utilisateurs ne souhaitent pas que leur adresse électronique soit diffusée en dehors de leurs correspondants habituels (respect d'une certaine confidentialité). »



Commentaires ou solution

« La copie cachée évite de diffuser votre carnet d'adresses sur Internet :

- si c'est un fichier clients, ce serait une faute grave aux yeux de votre employeur ;
- certains utilisateurs n'aiment pas voir leur adresse électronique diffusée. »

Autre essai, réduisez le texte ci-dessous de 54 à 37 mots.

« Souvent, vous avez une foule de destinataires et il serait impoli et improductif de devoir envoyer un 2^e courriel pour éclaircir un point qui était nébuleux dans le premier. Rappelez-vous que le nombre de questions qui se poseront à cause d'un courriel avec de l'information peu claire est multiplié par le nombre de destinataires. »



Commentaires ou solution

« Vous avez souvent plusieurs destinataires.

Évitez donc d'envoyer un 2^e courriel pour corriger les défauts d'un premier message.

En effet, le nombre de questions générées par un courriel peu clair est multiplié par le nombre de destinataires. »

Écrivez en français

On peut ne pas maîtriser l'orthographe. En effet, notre langue, de même que l'anglais, est dite *opaque*, comparée à des langues *transparentes* comme l'italien ou le finnois... Envions les petits Finlandais, capable d'écrire sans fautes à la fin de leur CP.

Par ailleurs, on peut aussi être dyslexique. Ou avoir quitté l'école très tôt⁵¹.

Cela étant, il y a des fautes incompréhensibles au temps des correcteurs orthographiques.

Ainsi, pourquoi ces fautes, faites par une consultante ingénieure ?

Pourrez-vous les trouver ? Il y en a huit.

« je t'ai parlé d'un site qui diffuse des cosneils pour formateurs.
il y a quelques fois des idées...

J'ai aussi sollicité une personne pour la partie gestion du stress qui est égalemtn demandée

et le livre de jeux dont on a par lé est : Modèles de jeux de formation
je rencontre l'équipe le 13 avril les choses se préciseront eu fur et à mesure si je suis retenue

tu devrais quand même te reserver un nom de domaine pour que ton adresse mail soit moins standart que la poste »



Commentaires ou solution

diffuse (diffuse) ; cosneils (conseils) ; quelques fois (quelquefois) ; égalemtn (également) ; on a par lé (on a parlé) ; mêm (même) ; reserver (réserver) ; standart (standard).

De plus, les phrases commencent par des majuscules (Il, Je, Tu) et se terminent par un point (...formation. ...retenue. ... poste.).

51. Aussi, ayons de l'indulgence pour les fautes « énaumes » : « Quand je pense ont disé que le la cgt été la courroie de transmtion du pcf et que cela dérangé tous ces messieurs!!!vive la lutte de classe!!! ». [Corrigé : « Quand je pense qu'on disait que la CGT était la courroie de transmission du PCF et que cela dérangeait tous ces messieurs ! Vive la lutte des classes ! ».]

En conséquence :

- **Utilisez le correcteur d'orthographe** ;
- Relisez le chapitre : « Relire, et faire relire », page 81.

Enrichissez léger

Pas de soulignement : en effet, le soulignement en mode électronique indique un hyperlien.

Italique et gras : pour mettre en *valeur*. Donc, ne pas trop en mettre.

Couleur : pourquoi pas⁵² ? Mais comme pour tout texte, restez sobre : limitez-vous à une seule couleur. Mais, surtout, évitez les tons pâles, ou flashis.

Ne pas mettre de fond : les fonds rendent la lecture plus difficile et peuvent être transformés par certains gestionnaires de courriels.

Majuscule : n'écrivez pas les mots en majuscule, hormis l'initiale des noms propres. Selon la Nétiquette⁵³, LA MAJUSCULE SIGNIFIE QUE L'ON CRIE. Bien sûr, vous êtes libre de penser que votre destinataire est sourd !

Écrivez courtois

Un courriel est si vite parti...

Et une phrase ironique est si vite perçue comme blessante, agressive... Réservez l'e-mail pour du factuel, et l'entretien en face-à-face pour ce que vous avez à dire.



Pas de commentaires ironiques ; pas de sous-entendus ; pas de point d'exclamation !

52. Aux débuts du Net (1990-2000), la couleur était déconseillée pour deux raisons : d'abord, le message devait être écrit en html, ce que certains logiciels de messagerie ne lisaient pas ; ensuite, le poids du courriel était 10 fois plus lourd, ce qui était handicapant pour les bas débits.

53. Nétiquette = l'étiquette sur le Net. Règle simple : « Ne fais pas sur le Net ce que tu ne ferais pas lors d'une conversation réelle face à ton correspondant. » Sinon lire [http://netiquette.fr].

ÉCRIRE SES COURRIELS CORRECTEMENT

Vous écrivez à Benoît et vous lui glissez : « Martine, quelle histoire ! »
Manque de pot, Martine reçoit votre courriel. Deux cas :

1. Ben, oui, vous vous êtes trompé de destinataire. Vous pouvez rattraper :
« Ah, oui, Martine, quelle histoire cette réunion. » – si vous avez la chance que ladite réunion ait été gratinée.
2. Benoît a réexpédié à Cédric, qui, par malheur, arrose tout le monde, dont Martine.

Bonne chance...

Chapitre 13

Écrire en SMS, mais sans rudesse

Nous vivons un siècle de gens pressés.
Pressés, voire impatients.

Seule la nouveauté nous attire.

Nos neurones doivent être excités en permanence.
Il nous faut peu à chaque fois, et du changement toujours.

Alors, faites court.

N'oubliez pas : nous sommes à l'heure des tweets et des textos.
Le courriel, c'est déjà de la littérature.

cé 1 Forum
pa 1 portabl
Ici on parl 1 langag ke
lé um1 pev komprendr...
si tu ve 1 repons a ta
kestion essé 2 te fR komprendr



komiT contr le langag SMS
é lé fot volonTR

« Non aux sms » par Cyril Holweck⁵⁴

Grammaire du SMS

Le SMS fait court, c'est une évidence.

Le langage SMS répond à trois contraintes, technique, ergonomique et pratique :

- technique :
 - hors smartphones, les messages SMS de plus de 160 caractères sont peu pratiques,
 - pour être compatible avec le format SMS, des services comme Twitter ou WhatsApp imposent une limite de 140 caractères aux messages ;
- ergonomique : la limitation à dix touches du clavier alphanumérique de certains téléphones portables impose, là aussi, des formes d'écriture abrégée ;
- pratique : on a le souci d'aller vite.

54. Sous licence Public domain via Wikimedia Commons - http://commons.wikimedia.org/wiki/File:NON_AUX_SMS.JPG#mediaviewer/Fichier:NON_AUX_SMS.JPG

Vous disposez de plusieurs procédés pour faire court⁵⁵ :

- l'abréviation : *lgtps, tt, pr, slt* ; par omission de la plupart des voyelles, et de certaines consonnes ; mais le mot reste plus ou moins lisible et compréhensible⁵⁶ ;
- la phonétique : *koi, jamè, grav, eske* ; (on doit prononcer les syllabes normalement pour reconstituer le mot d'origine) ;
- l'épélure (résultat de l'épellation des lettres d'un mot) et le rébus typographique : G pour « j'ai », C pour « c'est », NRJ pour « énergie⁵⁷ »...

Jouons : que veulent dire ?

a12c4 2m1 bi1	koi 2 9 gt mr6
---------------------	----------------------



Commentaires ou solution

a12c4 = À un de ces quatre ; 2m1 = demain ; bi1= bien ; koi 2 9 = quoi de neuf ; gt = j'étais ; mr6 = merci.

Quant à l'argot du Web, pour traduire *gg, cmb* et *ctb, dsl* et *amha*, lisez Wikipédia⁵⁸...

Le langage SMS a des avantages certains : rapidité, simplicité, et brièveté des messages.

Il a aussi de nombreux inconvénients, dont nous reprenons, de Wikipédia, et de façon non charitable, les trois suivants :

- « limite la compréhension aux seuls initiés, qui ne se comprennent pas toujours entre eux » ;
- « fainéantise de l'auteur car il ne prend pas la peine d'écrire clairement » ;
- « effondrement du niveau de l'orthographe et parfois aussi indigence du vocabulaire. »

⁵⁵ Aimablement listés par Wikipédia [http://fr.wikipedia.org/wiki/Langage_SMS].

⁵⁶ Un manuscrit retrouvé de Proust commençait ainsi « Lgtps je me suis oché débonnaïra. »

⁵⁷ Il faut rappeler qu'Alphonse Allais, précurseur en tant de choses, avait recommandé le procédé. Nous invitons le lecteur à relire son célèbre poème « O DS FMR » (Ô, déesse éphémère). Par ailleurs, Marcel Duchamp avait bien signé sa Joconde d'un fameux « LHQQQ ».

⁵⁸ [http://fr.wikipedia.org/wiki/Liste_de_termes_c%27argot_internet].

En conclusion, avertit Wikipédia : « le langage SMS est devenu... très territorial, [c'est-à-dire] très présent dans des espaces précis (chats IRC, tchats ou forums, et bien sûr les SMS eux-mêmes). [...] selon le public visé, le langage SMS peut aussi bien être la norme *qu'être interdit sous peine de bannissement* ».

Exemple à ne pas suivre

Exemple de langage SMS appauvri⁵⁹ : « g ser ke vs en av ri1 a foutre de mon monologue mé je me fer grav chier o boulo et il fau bi1 que je troue une ocupassion et coment mieu passer le ten que de se foutre de la gueule des analfabete et autre crait1 notoire qui hante ce monde de plus je sui persuader ke mon txt est tro lon pour kil le lise jusqu'au bout. »

Comment améliorer ce SMS ?



Commentaires ou solution

Il faut des phrases courtes. Ici, nous avons une phrase de 52 mots, non terminée par un point (g ser ke vs... qui hante ce monde).

Le vocabulaire est monotone (on aurait pu éviter de répéter « foutre » deux fois, vertuchou !).

« crait1 notoire » et « qui hante ce monde » sont des clichés (des expressions toutes faites), démontrant une absence d'originalité, sinon un conformisme sous-prolétarien.

« je troue une ocupassion » est plus long que « je m'occupe », ce qui contrevient aux principes des SMS.

« De plus je sui persuade ke mon txt est tro lon pour kil le lise jusqu'o bout. » est une phrase inutile. Pourquoi la mettre ?

En outre, « kil le lise » est ambigu : une ou plusieurs personnes ? Préférez « kil le lisent » ou « kon le lise ».

59. Exemple trouvé sur un forum.

Enfin, l'abus de la lettre [K] risque de contaminer la lecture et de générer le message induit suivant : « je sui persuade ke mon txt est tro kon pour kon le lise jusqu'o bout. »

Soyez prudent !

« g c ke vs n en av ri1 a fer de mon monologue. Mé je m ennuie o boulo et il fau bi1 que je m'ocupe. Coment mieu passer le ten que 2 se moké des 1bciles qui hantent ce monde ? »

Bon, c'était pour rire.

Annexes

Forme et normes des courriers

L'adresse : à l'attention ou à l'intention de... ?

« À l'attention de » s'emploie dans la désignation du destinataire d'un courrier⁶⁰.

« À l'intention de » apparaît dans le corps de la correspondance, et désigne la personne à laquelle un document a été destiné au préalable.

« Le 12 janvier, la sous-direction a adressé une note à l'intention du directeur général. »

Formule d'appel (dire « Bonjour »)

Au plus simple, la formule d'appel comprend le titre de votre destinataire, suivi d'une virgule.

Madame,

ou

Monsieur,

ou

Madame, Monsieur, ... quand on ne sait pas le sexe de son interlocuteur.

(« Messieurs, » est passé de mode.)

60. Source : <http://www.langue-fr.net/spip.php?article224>

ÉCRIRE VITE, ÉCRIRE COURT, ÉCRIRE BIEN

La fonction fait partie du titre :

Madame le Maire, Monsieur le Président, Docteur, Maître, Monseigneur⁶¹...
Le titre est toujours en majuscule à l'initiale.

Pas bon : madame le Maire, Madame le maire, Madame le MAIRE, etc.

Bon : Madame le Maire.

Remarque : si la personne possède plusieurs titres, c'est le plus important qui est utilisé. Exemple : pour un conseiller général, député et ancien ministre, on dira en principe : « Monsieur le Ministre ».

Et autrefois, on ajoutait « Cher/Chère » : Cher Maître, Chère Madame...

Dans un e-mail, il est admis d'écrire simplement « Bonjour ». Voir page 178 pour les variantes.

Formule de politesse (« Au revoir »)

La formule de politesse est adaptée à la relation rédacteur/destinataire et, dans certains cas, au rapport hiérarchique entretenu avec le destinataire.

La formule la plus standard, celle qui ira dans 90 % des cas :

Veuillez croire, [formule d'appel], à mes salutations distinguées.

61. Pour savoir comment s'adresser au président de la Cour de cassation, ou à un abbé, consultez l'annexe page 191. En général, Internet donne la réponse.

Les formules de politesse classiques assemblent quatre éléments

Tête de phrase, facultative	« En vous remerciant de votre obligeance », « Dans l'attente de vous rencontrer », etc. Cette expression, toujours conviviale, peut être remplacée par une phrase de conclusion avant la formule de politesse. Attention à la concordance des sujets entre la tête de phrase et le sujet de la phrase. Ainsi : « En vous remerciant de votre obligeance, veuillez agréer... » est incorrect, puisqu'on commence avec « Je » et que l'on passe à « Vous » (Voir Anacoluthes, page 130).
Sujet + verbe	La partie verbale est une combinaison de deux verbes : 1) « Veuillez » ou « Je vous prie de », suivi de 2) « Agréer, croire à l'expression de, recevoir, accepter ». Si l'on invoque des « sentiments », employer le verbe « agréer ». S'il s'agit de « salutations », employer les verbes « agréer » ou « recevoir ».
Rappel du destinataire	Reprise du titre de la formule d'appel.
Complément du verbe	La formule finale est plus ou moins conviviale : [l'expression de] mes sentiments distingués. ma considération distinguée. ma profonde gratitude. etc. Si le terme « l'expression » est omis, la formule de politesse est moins déférente. Le terme « <i>expression</i> » n'est pas utilisé avec salutations mais avec sentiments. On croit « à l'expression » et non « en l'expression ».

Usages

Les usages en matière de formule de politesse sont assez bien établis⁶². Les lettres d'affaires se terminent par des *salutations distinguées*, que l'on peut nuancer (très, les plus, ...).

62. Source : Gisèle d'Assailly, Baudry Jean, Le savoir-vivre – le guide pratique des bons usages, Marabout, 1961, 1977.

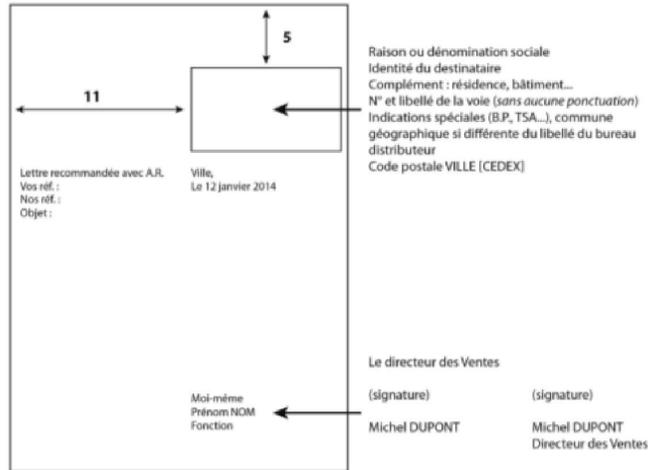
ÉCRIRE VITE, ÉCRIRE COURT, ÉCRIRE BIEN

Dans le privé :

- Les hommes s'adressent des sentiments (*distingués, très..., les plus...*).
- Une femme n'adresse jamais ses sentiments à un homme, mais *ses souvenirs, son meilleur souvenir...* et à un inconnu haut placé *sa considération distinguée*.

Un homme présente :

- à une dame (mariée, veuve, divorcée) : *ses hommages* ou *ses hommages respectueux* ;
- à une jeune fille, à une femme célibataire : *ses sentiments respectueux* ;
- à une célibataire âgée : l'hommage de son (profond) respect.



Les adjectifs *sincères, empressés* et *dévoués* s'emploient tous les trois avec sentiments mais il ne faut jamais les employer avec *salutations*.

Réservez *dévoué* aux personnes à qui vous êtes lié par l'affection ou la gratitude.

Pour une lettre officielle destinée à un avocat, un procureur, un fonctionnaire, on utilisera une de ces formules : *Veillez agréer, Monsieur (ou Madame),*

- l'assurance de ma parfaite considération ;
- l'assurance de ma considération (la plus) distinguée ;
- l'assurance de mes sentiments distingués.

Utilisez	Avec
Agréer	salutations, sentiments
Recevoir	salutations
Assurer	sentiments, considération, dévouement

Disposition générale

Titres à utiliser quand vous écrivez à l'archevêque (ou à d'autres...)

Les personnes privées

Chefs d'établissement, commercial ou industriel :

Monsieur le Directeur,/Madame la Directrice,/Monsieur ou Madame le Président (quand il s'agit d'une société ou d'une œuvre)

Les avocats, avoués, notaires, huissiers : Maître

Les membres de l'Institut, les artistes réputés : Maître

Les médecins, les vétérinaires, les chirurgiens-dentistes : Docteur⁶³ (mais Cher Docteur est moins sec), ou Madame, ou Monsieur⁶⁴

Un professeur d'université en médecine : Madame, Monsieur le Professeur

Autorités politiques

Le chef du gouvernement : Monsieur le Premier Ministre

Les ministres, secrétaires d'État et anciens ministres : Monsieur le Ministre, Madame la Ministre

Le ministre de la Justice : Monsieur ou Madame le Garde des Sceaux⁶⁵

Les sénateurs : Monsieur ou Madame le Sénateur

⁶³ *Voire Docteure ?*

⁶⁴ *On lit parfois « Monsieur le Docteur, Madame le Docteur ». Et bien non.*

⁶⁵ *Le site www.justice.gouv.fr parle de Madame Taubira, la Garde des Sceaux ; mais on lit d'habitude Madame le Garde des Sceaux.*

Idem pour tous les élus : Monsieur ou Madame le Député (... le Conseiller régional, le Conseiller général, le Maire).

Attention aux adjoints : Monsieur ou Madame le Maire-adjoint

Les conseillers municipaux : Monsieur ou Madame le Conseiller

Autorités administratives

Le grand chancelier de la Légion d'honneur : Monsieur le Grand Chancelier

Le président de la Cour de cassation : Monsieur le Premier Président

Le président d'un tribunal : Monsieur le Président

Les procureurs généraux : Monsieur le Procureur Général

Les préfets : Monsieur le Préfet

Les sous-préfets : Monsieur ou Madame le Sous-Préfet

Les directeurs généraux des administrations centrales : Monsieur le Directeur Général

Les directeurs, chefs de service et sous-directeurs des administrations centrales : Monsieur ou Madame le Directeur

Les directeurs régionaux : Monsieur ou Madame le Directeur

Les recteurs d'académie, chanceliers des Universités : Monsieur ou Madame le Recteur

Les inspecteurs d'académie : Monsieur ou Madame l'Inspecteur

Les directeurs des services départementaux de l'Éducation nationale : Monsieur ou Madame le Directeur des services départementaux

Les trésoriers payeurs généraux : Monsieur le Trésorier payeur général

Autorités militaires

Les officiers généraux : Mon Général (*si c'est un homme qui écrit*) ; Monsieur le Général (*si c'est une femme qui écrit*)

Les colonels ou lieutenants-colonels : Mon Colonel

Les commandants : Mon Commandant

Les officiers subalternes : Monsieur

Les officiers généraux de la Marine : Amiral

Les capitaines de vaisseaux, de frégates, de corvettes Commandant

Autorités religieuses

Les cardinaux : Éminence

Les archevêques et évêques résidentiels : Excellence

Les évêques : Monseigneur

Les vicaires généraux, chanoines, archiprêtres, curés, abbés : Monsieur le Vicaire général, le Chanoine, le Curé, l'Abbé...

Personnalités diplomatiques et consulaires

Un ambassadeur français: Monsieur ou Madame l'Ambassadeur⁶⁶

Un ambassadeur étranger : Excellence

Les ministres plénipotentiaires : Monsieur le Ministre, Madame la Ministre

Les consuls généraux : Monsieur ou Madame le Consul général

Le consul Monsieur ou Madame le Consul

Phrases d'introduction, petit florilège dans l'administration

Faisant référence à un élément précédent

J'ai l'honneur d'accuser réception de votre lettre du...

Comme suite à votre lettre du..., à votre demande du...

En réponse à votre lettre du..., à votre demande du...

Par lettre du...

Par lettre rappelée en référence...

Par votre communication téléphonique du...

Conformément à la circulaire n°... du...

Vous avez attiré mon attention sur...

Vous avez bien voulu appeler mon attention, me signaler...

J'ai été saisi de...

J'ai été tenu informé de...

Vous m'avez signalé que...

66. Wikipedia nous dit : « L'usage se porterait de plus en plus vers Madame l'ambassadrice. » Quant à la forme de l'ambassadeur, un simple Madame serait de mise, non ?

Ne faisant pas référence à un élément précédent

La lettre peut être introduite par « J'ai l'honneur... » suivie selon le destinataire par :

- d'appeler votre attention sur...
- de vous informer de...
- de vous faire connaître que...

La question m'a été posée de savoir dans quelle mesure...

Il a été porté à ma connaissance que...

Il m'a été signalé que...

Bibliographie (succincte)

Livres

Lisibilité et efficacité des écrits

Collectif, sous la direction de Richaudeau, François, *Recherches actuelles sur la lisibilité*, Éditions Retz, 1999.

Dehaene, Stanislas, *Les neurones de la lecture*, Éditions Odile Jacob, 2007.

Richaudeau, François, *Écrire avec efficacité*, Éditions Albin Michel, 1992.

Robert, Michel et Lesbats, Élisabeth, *L'Écriture sans peur et sans reproche*, ESF éditeur, 3^e édition 1999.

Timbal-Duclaux, Louis, *L'expression écrite - Écrire pour communiquer*, ESF Éditeur, 1994.

Typographie

Capelovici, Jacques, *Le français sans fautes – Répertoire des difficultés de la langue écrite et parlée*, l'Archipel, édition 1994-95.

Drillon, Jacques, *Traité de la ponctuation française*, Gallimard, 1991.

Sources Internet

Courriel, SMS, Internet

http://fr.wikipedia.org/wiki/Langage_SMS

Typographie

Saudrais, Eddie, *Le petit typographe rationnel*, 2000, 2008. <http://tex.loria.fr/typographie/saudrais-typo.pdf>

Lacroux, Jean-Pierre, *Orthotypo – Orthographe & typographie françaises* Quintette, 2008.

Orthographe, usage du français

Banque de dépannage linguistique (du Québec) :
<http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bdl.html>

Centre national de recherche textuelle et linguistique (CNRTL) :
<http://www.cnrtl.fr/definition/>

Lexilogos, le portail des dictionnaires :
http://www.lexilogos.com/francais_langue_dictionnaires.htm

Le BtB, bureau de la traduction canadien, est une mine d'or :
<http://www.btb.termiumpius.gc.ca/tpv2alpha/alpha-fra.html?lang=fra>

D'excellents sites français comme :
<http://www.synapse-fr.com/francais.htm>
<http://www.etudes-litteraires.com/grammaire.php>
<http://www.bescherelle.com>
<http://orthonet.sdv.fr>
et Reverso, Dicomedia, LeConjugeur...



Ingénieur agronome de formation et IAE Paris, **Étienne MAGNIN** se découvre à travers les ateliers d'écriture et le théâtre, entre 1985 et 1990. Il construit alors petit à petit sa passion de l'écriture, dans ses trois dimensions : outil de communication et de pensée, moyen d'expression et de jeu, support graphique et esthétique.

Professionnellement, après avoir travaillé huit ans dans l'enseignement agronomique et la recherche, il se forme à trente-deux ans, avec l'IFACE, aux métiers du conseil et de la formation. Rapidement, il se spécialise dans la conception de kits pédagogiques et de supports documentaires, pour des assureurs, pour des SSII, ou encore pour la Poste, la Snecma... Ce sont les années 90, il s'enthousiasme pour la PAO, les principes d'écriture efficace, ou encore pour les aspects cognitifs de l'apprentissage. Jusqu'à ce jour, il aura ainsi rédigé plus de 10.000 pages de supports pédagogiques ou techniques.

Parallèlement, il anime des formations, d'abord sur le management, sur les techniques d'efficacité professionnelle. Il intervient aussi sur l'accompagnement du changement dans les organisations, avec des confrères issus de l'IFACE. Puis, depuis 2006, il se centre sur l'écrit en devenant formateur sur les techniques de communication écrite et de présentation (via Power-Point...). Son origine scientifique le conduit aussi à intervenir sur la lecture, sur la mémoire...

Enfin, il écrit – ce qu'écrire veut dire –, des textes libres et pensés, drôles ou poétiques, sur la peinture (Tempera pastel, Peintures) et sur la création (Carrés) ; sur le clonage (Dolly) et sur le désir mimétique, sur Babel ou Internet... ; et sur l'écrit. Il écrit pour des artistes plasticiens, pour des photographes (Sous l'écorce), et pour lui. Il prépare d'ailleurs un livre avec l'artiste Régine Gaud, avec qui il collabore depuis vingt ans.

Il a animé plus de 300 jours de formation pour des ingénieurs et des écluseurs, des assistantes et des chefs de projets, des conducteurs d'engins et des secrétaires généraux (enfin, une secrétaire générale). Dépasser l'angoisse de la page blanche, être synthétique, rédiger sans (trop de) fautes, en bref se faire comprendre, tout cela, il le rencontre au fil de ses

ÉCRIRE VITE, ÉCRIRE COURT, ÉCRIRE BIEN

rencontres avec les participants. Il sait ce qu'écrire ou rédiger signifie pour beaucoup.

Contact auteur : etienne.magnin@laposte.net

Blog : <http://5-items.over-blog.com>

Site internet : www.5-items.fr

Réseaux sociaux : Viadeo, LinkedIn et Twitter.

Contact éditeur : edition@gereso.fr



Préresse : GERESO Édition 2015

Achevé d'imprimer par Dupli-Print - Domont 95330 en décembre 2014
N° d'impression : - Dépôt légal : Janvier 2015 - Imprimé en France

Écrire vite, écrire court, **ÉCRIRE BIEN**

POUR ÊTRE LU ET COMPRIS

L'écrit est partout, dans l'entreprise et dans la vie privée : courriels, lettres, sms, notes, rapports, procédures... Chacun connaît le grand principe pour mieux communiquer par écrit : être clair et concis. Pourtant, dans la pratique, peu sont capables de l'appliquer !

Alors, vous souhaitez savoir comment rédiger vite, court et bien ?

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

Court, parce que votre destinataire a peu de temps à vous accorder.

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

L'auteur vous propose une méthode d'écriture pragmatique et pleine d'humour (*enfin, c'est ce qu'il espère ☺*), des exercices simples et variés, des astuces et des conseils qui vous aideront à écrire vite, court et bien, pour être vraiment lu et mieux compris !

Existe aussi en version eBook



Étienne MAGNIN est expert dans la conception de supports documentaires et spécialisé en ingénierie pédagogique. Il accompagne les professionnels sur les techniques de communication écrites et visuelles.