

« 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*. On ne va pas sans l'autre.

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

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

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

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

D'abord, il s'appuie à 99 % sur les mots, 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 implique un lecteur, pose la question de la lisibilité du texte. Enfin, il sépare

le moment de sa production du moment de sa réception. Comment va-t-il être perçu, compris ?

Aussi, écrire pose deux types de questions :

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

L'écrit : quel est mon but ?

On communique pour agir sur autrui et sur la relation avec autrui

La communication est l'essence même de la vie. Dans la savane, dans la jungle..., on se renifle, on gueule, on se caresse ; on bombe le torse, on agite la tête... les fourmis se palpent les antennes ; les baleines chantent et les lucioles émettent de la lumière... Seuls la marmotte et le hérisson, en hiver, sans doute très égocentriques, ne communiquent avec personne¹.

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 coin² ! »

On communique par le verbal et par le non verbal

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

- d'un côté, bien avant les australopithèques, *la communication non verbale* s'appuie sur les expressions du visage, sur des gestes, sur des attitudes ;

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

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

- de l'autre côté, grande innovation datant d'au moins 200 000 ans, *le langage verbal* utilise des mots, c'est-à-dire des symboles. (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. Bien entendu, le non verbal est très efficace pour cela ; très fort pour accompagner ces mots avec intensité, de façon morne ou enthousiaste, avec colère ou tristesse dans la voix, par les yeux, par le regard, ou par une mimique, un froncement de sourcils...

En revanche, le non-verbal ne sert à rien pour indiquer que le train de 9 h 43 est annoncé voie 4...

On utilise les six fonctions du langage

À quoi sert le langage et quelles fonctions³ doit-il posséder pour être efficace ?

Pendant 200 000 ans, l'homme a parlé sans se soucier de l'outil qu'il employait, cette langue qui le distinguait des animaux. Il a fallu attendre les philosophes grecs, et d'autres, jusqu'aux linguistes, pour analyser cette faculté extraordinaire qui nous permet d'évoquer des choses :

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

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

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

3. 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 ».

1. Trois fonctions « opérationnelles »

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

Les linguistes parlent aujourd'hui de trois fonctions :

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

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

2. Deux fonctions régulatrices de la communication elle-même

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

<p><i>Tentons de repérer ces fonctions du langage.</i></p> <p>Pour chacune des phrases ci-dessous, cochez les fonctions qu'elles possèdent.</p>	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...



<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			x

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-maile⁴ », 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

L'écrit, c'est du langage. 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.

L'écrit suppose un lecteur

Au-delà 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 d'au moins 5 300 ans. Nous ne sommes pas programmés génétiquement pour apprendre à lire.

Ceci explique :

1. Qu'on y passe du temps à l'école primaire.

4. 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.

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...

Certes, 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 sécheresse 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 toute personne 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, et 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 est extrait de la mer.	
Expressive	J ai 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 est amer, mon amour.	



Commentaires ou solution

Fonction	Langage verbal	Communication non verbale
Informative	Le sel s est extrait de la mer.	Vous pouvez tenter de mimer. Bon courage.
Expressive	J ai aime le sel.	Facile, avec les yeux, l 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.	Agitation frénétique des mains.
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. Vous noterez que les singes ont un cri pour les prédateurs en général et un autre pour les aigles.
Expressive	Un chien sait montrer sa peur, est en colère...	Communication non verbale efficace.
Conative	Les chimpanzés (et beaucoup de mammifères) savent demander, voire exiger.	
Phatique	L'apouillage, 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	<i>100 à 200 mots / min</i>	<i>200 à 400 mots / min</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.