

Sylvie Azoulay-Bismuth

LIVRES OUTILS Efficacité pro

ÊTRE UN PRO DE L'E-MAIL

7 étapes pour rédiger des e-mails efficaces



EYROLLES

© Groupe Eyrolles, 2014

ISBN : 978-2-212-55698-8

Sommaire

Juste un petit mot...	11
-----------------------	----

Étape 1

IDENTIFIEZ LES RÈGLES ET LES CODES DE L'E-MAIL	15
---	----

Envoyez, répondez, transférez, joignez, mettez en copie... à bon escient	15
--	----

<i>Les listes de destinataires</i>	16
------------------------------------	----

« Répondre à tous »	16
---------------------	----

« Répondre à »	16
----------------	----

« Transférer à »	17
------------------	----

« CC » (copie carbone)	17
------------------------	----

« CCI » (copie carbone invisible)	18
-----------------------------------	----

« Pièces jointes »	18
--------------------	----

Chouchoutez l'objet	19
---------------------	----

<i>Comment rédiger un objet informatif ?</i>	19
--	----

<i>Quels procédés bannir ?</i>	20
--------------------------------	----

<i>Dans votre objet, évitez les promesses décevantes</i>	21
--	----

Choisissez une police confortable	22
-----------------------------------	----

Décryptez le langage des couleurs et de la typographie	24
--	----

<i>Utilisez l'italique pour... chuchoter !</i>	25
--	----

<i>Trop de gras tue l'effet du gras !</i>	25
---	----

<i>Je souligne... donc je suis !</i>	26
--------------------------------------	----

<i>Majuscules bruyantes</i>	26
-----------------------------	----

<i>Pas d'arc-en-ciel dans vos e-mails</i>	27
---	----

<i>Aérez donc ces quinze lignes</i>	28
-------------------------------------	----

Étape 2

VISEZ AVANT DE COMMENCER	31
Fixez votre objectif d'écriture avant de commencer à rédiger	31
<i>L'objectif doit être formulé de façon positive</i>	31
<i>L'objectif doit vous aider à obtenir ce que vous attendez</i>	32
<i>L'objectif doit vous permettre de développer une argumentation logique</i>	32
Identifiez vos lecteurs potentiels	33

Étape 3

INVITEZ À LA LECTURE DÈS LES PREMIERS MOTS	35
Dites bonjour !	35
Choisissez bien vos premiers mots	37
<i>Mettez ce bon vieux « suite à » définitivement à la poubelle !</i>	37
<i>N'accusez plus !</i>	38
<i>Je, vous, nous ?</i>	38
Entrez tout de suite dans le vif du sujet	40

Étape 4

SOIGNEZ VOTRE STYLE POUR GARDER L'ATTENTION DE VOTRE LECTEUR ...	43
Privilégiez les mots courts	43
<i>Évitez les adverbes en -ment</i>	43
<i>Évitez les noms communs trop longs, parfois emphatiques</i>	44
Préférez les mots positifs	44
Optez pour des mots précis	45
<i>Évitez les mots « bateaux »</i>	45
<i>Évitez le jargon professionnel et la langue de bois</i>	48
<i>Évitez pléonasmes, barbarismes et anglicismes</i>	49
Composez des phrases courtes	52
<i>Une affaire de mémoire</i>	52
<i>Une affaire de courtoisie</i>	53

Choisissez et variez les formes de vos phrases	53
<i>L'ordre des mots</i>	53
<i>Phrase affirmative versus phrase négative</i>	54
<i>Phrase interrogative versus phrase interro-négative</i>	54
<i>Phrase active versus phrase passive... aggravée par la forme impersonnelle</i>	55
<i>Phrase exclamative</i>	56
<i>Phrase « chamboulée »</i>	56
<i>Mélangez le tout et obtenez un style bien vivant</i>	57
Conjuguez au présent	57
<i>Rappel des modes et temps les plus utilisés</i>	58
N'écrivez pas comme vous parlez : quelques perles	60
Soyez... ponctués	62
<i>Le point</i>	63
<i>La virgule</i>	64
<i>Le point-virgule</i>	66
<i>Les points de suspension</i>	67
<i>Le point d'interrogation/</i> <i>le point d'exclamation</i>	68
<i>Les deux points : vecteurs d'informations et économiseurs de mots</i>	70
<i>Les parenthèses, les tirets, les crochets, les guillemets</i>	70
Soignez la présentation	73

Étape 5

OBTENEZ CE QUE VOUS RECHERCHEZ	75
Guidez l'œil de votre lecteur	75
<i>Qu'est-ce que le survol ?</i>	75
<i>Qu'est-ce qu'un mot-clé ?</i>	76
Choisissez une structure stratégique	78
<i>Choisissez votre plan en fonction de votre stratégie</i>	78
Montrez votre logique avec les mots de liaison	82

Gérez efficacement les e-mails conflictuels	85
<i>Répondez à une réclamation</i>	85
<i>Émettez un refus</i>	88

Étape 6

PRENEZ CONGÉ	91
Exploitez la formule de sortie	91
<i>Rénovez les formules usées</i>	91
<i>Adaptez votre formule de sortie au ton de votre e-mail</i>	94
<i>Rappelez l'essentiel du message</i>	95
Choisissez la bonne formule de politesse	95
<i>Pour ou contre « cordialement » ?</i>	96
<i>Adaptez la formule de politesse au ton de votre e-mail</i>	97
Signez	98
<i>Des mentions indispensables</i>	98
<i>Respectez le format</i>	99
<i>Vos e-mails ont-ils une valeur juridique ?</i>	100

Étape 7

VÉRIFIEZ AVANT D'ENVOYER	103
Évaluez la lisibilité de votre e-mail	103
Utilisez la méthode « ardoise magique » pour vous relire	105
TROIS DERNIERS CONSEILS...	107
Pratiquez la lecture contrôlée	107
<i>Règle n° 1 : travaillez avec votre messagerie fermée</i>	107
<i>Règle n° 2 : consultez votre messagerie à heures fixes, pratiquez la « lecture contrôlée »</i>	107
<i>Règle n° 3 : indiquez à votre entourage professionnel votre nouvelle manière de fonctionner</i>	108
Faites preuve de savoir-vivre	109

Choisissez le bon mode de communication : e-mail ou téléphone ?... ou SMS ?	111
<i>Le téléphone : immédiateté... avec des contraintes</i>	111
<i>L'e-mail : traçabilité... avec des codes</i>	112
<i>Le SMS (short message service) : simplicité... avec des restrictions</i>	112
SUPPLÉMENT ORTHOGRAPHIQUE : RÈGLES ET ASTUCES	115
Préface de Pascal Hostachy	115
<i>Tant qu'on se comprend...</i>	115
<i>Ayez confiance</i>	116
<i>Respect</i>	116
60 FAUTES D'ORTHOGRAPHE RELEVÉES DANS LES E-MAILS	118
Encore trois mots	139
« Ce qui était important pour lui »	139
« Trois choses positives par jour »	140
Remerciements	142
Index	143

Juste un petit mot...

L'e-mail s'est invité dans notre vie dans les années 2000 et nous a amenés à changer nos pratiques professionnelles. L'information s'échange en temps réel, rapidement et de façon efficace. Si nous sommes heureux d'avoir cet outil formidable, encore faut-il en maîtriser les codes.

À son apparition, nombreux sont ceux qui ont écrit comme ils parlaient et l'ont souvent regretté. L'e-mail est avant tout un écrit et doit être traité comme tel, malgré sa forme beaucoup moins formelle qu'un courrier.

Et puis, avant de commencer, je voudrais répondre à une question qui vous brûle les lèvres : comment dit-on exactement, e-mail ou courriel ? Eh bien, les deux peuvent se dire ! Les linguistes, attachés à notre bon français, préféreront le néologisme – mot inventé pour les besoins de la cause – « courriel » qui est la contraction de « courrier » et « électronique ». Alors qu'« e-mail » est un anglicisme, cela dit, tout à fait intégré au langage et bien plus utilisé que son synonyme français. Faites votre choix, donc, tout est correct.

Je suis formatrice en écrits professionnels, et bien sûr, en rédaction d'e-mails ! Je rencontre des personnes à la recherche d'astuces, qui se demandent si elles font bien ou pas, qui méconnaissent les effets de leurs e-mails sur leurs interlocuteurs ou encore se plaignent de ne jamais obtenir la réponse attendue.

Je me suis dit que je devais diffuser plus largement mes conseils en rédaction d'e-mails et voici que cet ouvrage est né ! Je l'ai voulu dynamique et humoristique, sur le même ton que j'emploie pour animer mes formations. Vos questions ont été reprises dans cet ouvrage qui se veut être un outil de travail à lire, relire, prêter, offrir... Tout ce qui vous plaira d'en faire, à condition qu'il en reste toujours un exemplaire en votre possession !

J'espère qu'il vous aidera à rénover toutes ces vieilles formules usées par tant d'usage, à prendre conscience qu'elles sont tellement usées que plus personne n'y prête attention, à gagner du temps dans la rédaction, à vous rassurer sur vos bonnes pratiques et à vous démarquer par un style dynamique et novateur, loin du modèle administratif, ampoulé et inadapté à ce genre d'écrit.

Bienvenue dans le ^{xxi}e siècle, vous allez être à la page dès que vous commencerez à tourner celle-ci !

Bonne lecture à vous.

Mention spéciale

Dans cet ouvrage, je vais citer certains des participants aux formations que j'anime pour leur rendre hommage parce qu'ils ont contribué, à leur manière, à l'écriture de ce livre. Certains m'ont beaucoup marquée et chacun a laissé et continuera de laisser son empreinte dans ma pratique de la formation. Évidemment, je ne citerai que leur prénom et tairai leur nom de famille et le nom de l'entreprise où ils travaillent. Ainsi, ils seront les seuls à pouvoir se reconnaître.

Bon à savoir

Quelques statistiques

Selon une étude récente, nous passons en moyenne cent sept minutes par jour à lire nos e-mails, soit près de deux heures sur une journée de travail censée en comporter sept...

L'abondance de messages a une conséquence néfaste sur les salariés : 43 % des salariés français sont interrompus au moins toutes les dix minutes et 31 % avouent être distraits dans leur travail¹.

Les courriers électroniques augmentent sensiblement le volume des communications dans l'entreprise. En France, même si le courrier électronique progresse (vingt et un e-mails quotidiens en moyenne), le téléphone arrive encore en tête avec quarante et une communications par jour en moyenne. En revanche, aux États-Unis, le courrier électronique est devenu, pour la première fois, l'outil principal. Au Royaume-Uni, il a progressé en un an de 50 %².

Enfin, 5,3 milliards d'e-mails sont reçus chaque jour dans le monde dont 1,4 milliard en France pour environ 26 millions d'utilisateurs³.

1. *Source* : Créfac.

2. Enquête réalisée par Gallup et The Institute For the Future auprès de cinq cents grandes entreprises françaises, allemandes, britanniques, américaines et canadiennes.

3. Étude ContactLab 2011.

Étape 4

SOIGNEZ VOTRE STYLE POUR GARDER L'ATTENTION DE VOTRE LECTEUR

Le style « e-mail » est épuré, simple, dynamique, informatif tout en gardant un certain formalisme puisque, nous l'avons dit, c'est un écrit. Vous avez un message à transmettre : il doit être clair et concis, correct et courtois, convivial et convaincant. J'arrête la liste d'adjectifs pouvant qualifier un e-mail pour vous transmettre les clés de la lisibilité.

Privilégiez les mots courts

Évitez les adverbes en *-ment*

Au lieu de... :	Préférez :
Antérieurement	Avant
Conformément	Selon
Conjointement	Ensemble
Également	Aussi
Excepté	Sauf
Épisodiquement	Parfois
Fréquemment	Souvent

Au lieu de... :	Préférez :
Principalement	Surtout
Malheureusement	Hélas
Exagérément	Trop
Immédiatement	Aussitôt
Passablement	Assez
Préalablement	Avant

Évitez les noms communs trop longs, parfois emphatiques¹

Au lieu de... :	Préférez :
Acquisition	Achat
Signification	Sens
Investigation	Recherche
Agissements	Attitude
Transmission	Envoi
Proclamation	Annonce

Au lieu de... :	Préférez :
Augmentation	Hausse
Diminution	Baisse
Consensus	Accord
Omission	Oubli
Circonstance	Cas

Préférez les mots positifs

Privilégions des mots qui donnent à voir des choses agréables et bannissons les mots catastrophes.

Bon à savoir

Mots positifs

Inviter à, ensemble, garantir, confier, accueillir, disposer, aider, efficace/efficacité, encourager, mutuel, offrir, permettre, préférer, profiter, recommander, simplifier, souhaiter, volonté, facilité, espoir, confiance, certitude, courage, accessible, soutenir...

Mots catastrophes

Problème, souci, difficulté, crainte, peur, doute, obligation, impossible, impossibilité, malheureusement, jamais, grave, ennui, retard, échec, déranger, exiger, refuser, difficile, mal, obstacle, peine, inquiétude, incertitude, alerter, pénible, strict, désagréable, obstacle, épreuve...

1. Dont la forme pompeuse peut paraître exagérée dans certains cas.

Optez pour des mots précis

Dans notre vocabulaire, nous pouvons dénombrer beaucoup de mots dits « bateaux » ou « passe-partout » qui, certes, sont bien pratiques mais ne désignent pas l'action de façon précise. En recherchant des synonymes adaptés à votre contexte, vous donnerez une information plus précise et enrichirez votre vocabulaire.

Évitez les mots « bateaux »

Noms communs « bateaux » : suggestions de synonymes, à adapter au contexte.

Problème : question, besoin, sujet, oubli, panne, point de désaccord, risque, dysfonctionnement, déconvenue...

Chose : activité, dossier, affaire, appareil, article, élément, objet, outil, question, travail...

Projet : direction, entreprise, idée, initiative, motif, pensée, plan, résolution, volonté...

Document : catalogue, tableau, contrat, fiche, formulaire, mode d'emploi, rapport, texte...

Adjectifs « bateaux » : suggestions de synonymes, à adapter au contexte.

Important : considérable, décisif, avantageux, central, crucial, indispensable, intéressant, majeur, nécessaire, obligatoire, primordial, sérieux, utile, vital...

Urgent : annoncer un délai, une échéance et dire pourquoi c'est urgent. Par exemple : « Ce dossier doit être remis avant le 15 mai, date limite des inscriptions. »

Correct : adapté, juste, régulier, décent, exact, conforme, fidèle, adéquat, approprié...

Difficile : ambigu, compliqué, complexe, confus, énigmatique, incompréhensible, subtil, pénible, fatigant, consistant, raffiné, embarrassant, gênant, impraticable...

Simple/facile : élémentaire, fondamental, sommaire, abrégé, concis, laconique, superficiel, rudimentaire, maniable, confortable, aisé, abordable, possible, accessible...

Adverbes « bateaux » : lorsque vous souhaitez utiliser ce genre d'adverbes, utilisez le schéma « fait → conséquence » et/ou utilisez des données précises (chiffres, dates, durée, échéance...).

Bien/mal :

Plutôt que : « Elle a bien travaillé, nous allons lui attribuer une prime », préférez : « Elle a fait signer deux fois plus de contrats que sa collègue, nous allons lui attribuer une prime » (schéma « fait → conséquence »).

Plutôt que : « Elle répond mal au téléphone », préférez : « Elle utilise un vocabulaire négatif au téléphone » ou « elle manque un appel sur deux au standard. »

Beaucoup/peu :

Plutôt que : « Il me faut beaucoup de temps pour écrire cet e-mail », préférez : « J'ai besoin d'une demi-heure pour composer cet e-mail. »

Plutôt que : « Il reste peu de temps avant l'expiration du délai », préférez : « Il reste deux jours avant l'expiration du délai, soit le... »

Toujours/jamais :

Plutôt que : « Elle est toujours en retard », préférez : « Elle arrive à 9 h 15 tous les matins. »

Plutôt que : « Je n'ai jamais de réponse à mes e-mails », préférez : « Je vous ai envoyé deux e-mails (dates) et je n'ai obtenu aucune réponse. »

Verbes « bateaux » : faire, réaliser, effectuer, procéder à, mettre, dire...

Quelques exemples de synonymes allant avec le complément d'objet direct qui suit :

- réaliser une condition → *remplir une condition* ;
- réaliser un objectif → *atteindre un objectif* ;
- réaliser une politique → *mener une politique* ;
- réaliser une intervention chirurgicale → *pratiquer une intervention chirurgicale* ;
- réaliser un e-mail → *rédiger un e-mail* ;
- effectuer des réparations au niveau des radiateurs → *réparer les radiateurs* ;
- effectuer un tableau → *peindre un tableau* ;
- faire un bénéfice → *dégager, produire un bénéfice* ;
- faire une écharpe → *tricoter une écharpe*.

Dire : annoncer, informer, déclarer, exposer, raconter, formuler, énoncer, prétendre, affirmer, garantir, défendre, avancer, assurer, certifier, révéler, suggérer...

Mettre : déposer, insérer, introduire, placer, poser, verser, apporter, installer, fixer, apposer, disposer, empiler, classer, installer, étaler...

Un verbe décrivant précisément l'action de votre phrase aura l'avantage de vous faire gagner des mots et donnera à votre style, tout le dynamisme que vous souhaitez lui apporter.

Le style administratif, qui consiste à faire de la périphrase verbale ou encore de la nominalisation en utilisant un verbe *omnibus*¹

1. Verbe dit « bateau », pouvant s'utiliser en toutes circonstances car dépourvu de sens précis. J'ai repris ici l'expression d'Alfred Gilder dans *Le Français administratif. Écrire pour être lu*, Éd. Glyphe, qui décrit admirablement le jargon administratif et les remèdes pour en finir avec le style ampoulé.

et en délégrant à son complément le soin de porter l'action, est à fuir !

Périphrase verbale/nominalisation		Verbe d'action
Procéder à des modifications dans le contrat	→	modifier le contrat
Procéder à une étude préalable	→	étudier au préalable
Procéder à l'examen	→	examiner
Faire une réforme du système	→	réformer le système
Attacher de l'intérêt à	→	s'intéresser à
Avoir recours à	→	recourir à
Mettre en état d'arrestation	→	arrêter
Faire retour d'un dossier	→	renvoyer un dossier
Faire l'objet d'une mesure de suspension	→	être suspendu
Venir à expiration	→	expirer
Mettre en place une réunion	→	organiser une réunion
Faire du tort	→	nuire
Effectuer une liaison entre	→	relier
Être en adéquation avec	→	correspondre à
Mettre l'accent sur	→	insister sur

Bon à savoir

Un adulte ayant un niveau d'études moyen utilise entre trois cents et trois mille mots sur les vingt mille à trente mille qu'il connaît et sur les soixante mille à cent mille inscrits dans le dictionnaire courant. Enfin, la langue française comporterait cent trente mille mots au total.

Évitez le jargon professionnel et la langue de bois

Le jargon professionnel est un langage interne à l'entreprise ou propre à un métier, un certain milieu ; les personnes composant une certaine communauté le partagent, le comprennent et l'enrichissent. Sorti de ce cercle restreint, le jargon peut être une

véritable langue étrangère pour certains de vos interlocuteurs. Les exemples sont nombreux et vous en avez aussi bon nombre... pour autant que vous preniez conscience que tel mot ou telle abréviation fait partie de votre jargon professionnel.

La langue de bois, quant à elle, est un procédé qui vise à juxtaposer des mots pauvres de sens, pris isolément et qui, mis bout à bout, forment une phrase correcte à première vue mais sans signification.

Lisez donc les phrases ci-dessous :

« L'objectif révèle les changements analytiques du groupe. »

« L'expérience modifie les concepts caractéristiques du projet. »

« L'évaluation renouvelle les problèmes pédagogiques de la hiérarchie. »

Avez-vous compris quelque chose ?

J'en doute fort : tout est fait pour que la phrase soit dépourvue de sens, malgré l'utilisation de mots simples et compris de tous. C'est le fait de les juxtaposer qui produit cet effet « langue de bois ». Souvenez-vous de ce que vous ressentez lorsque vous posez une question et que vous ne comprenez pas la réponse...

En résumé

Pour être lu et compris, choisissez des mots simples, corrects, précis, courts, positifs, en vous préoccupant de l'information qu'ils véhiculent.

Évitez pléonasmes, barbarismes et anglicismes

Un **barbarisme** se dit d'un mot dont la forme n'existe pas ou dont la forme est... déformée. Nous en commettons tous sans le savoir ; tentons ici de lever les doutes sur certains mots que nous utilisons très fréquemment.

Barbarisme (mot déformé ou n'existant pas)	Forme correcte (mot juste)
Pécunier	Pécuniaire
Rénumérer	Rémunérer
Aréoport	Aéroport
Astérix	Astérisque
Dilemne	Dilemme
Rénumération	Rémunération
Conséquent (pour « important »)	Considérable
Finaliser (pour « terminer »)	Parachever, peaufiner, terminer
Autant pour moi	Au temps pour moi
Et bien	Eh bien
C'est compréhensif	C'est compréhensible
En définitif	En définitive
Par conséquence	En conséquence, par conséquent
Obnibuler ou omnubiler ou omnibuler	Obnubiler

Un **pléonasm**e, quant à lui, est une succession de mots qui ont le même sens, ressentie (souvent inconsciemment) par votre lecteur comme une répétition et conférant un style lourd à votre rédaction.

Exemple de pléonasmes fréquemment utilisés dans vos e-mails :

Pléonasmes	Forme allégée
Car en effet	En effet
Ajouter en plus	Ajouter
S'avérer vrai	S'avérer ou se révéler vrai
Voire même	Voire
Deux alternatives	Deux possibilités
Au jour d'aujourd'hui	À ce jour ou actuellement
Collaborer ensemble	Collaborer ou travailler ensemble
Achever complètement	Achever, terminer
Commencer d'abord	Commencer
Se concerter ensemble	Se concerter
Donc par conséquent	Donc ou par conséquent

Pléonasmes	Forme allégée
Enfin pour terminer	Enfin ou en résumé ou pour conclure
Au grand maximum	Au maximum
Opposer son veto	Mettre son veto
Perspective d'avenir	Perspective
Un futur projet	Un projet

Un **anglicisme**, enfin, est un mot emprunté à l'anglais, dont le sens n'est en général pas compris de tous, de la même façon.

Prenons l'exemple du verbe « impacter » que de nombreuses personnes utilisent. Selon l'Académie française, seul le nom commun « impact » existe dans la langue française et désigne « le choc d'un projectile contre un corps, ou la trace, le trou qu'il laisse » et ne signifie en aucun cas « résultat » ou « conséquence ». C'est donc à tort que l'on a créé la forme verbale « impacter » dérivée de ce mot, plutôt inspirée de l'anglais et qui est censée signifier « influencer, avoir une conséquence sur (souvent négative) ». En ce sens, elle est considérée comme un barbarisme. Alors, un petit conseil, ne l'utilisez pas.

Voici quelques synonymes utiles pour remplacer « impacter » : *influencer, modifier, avoir des conséquences sur, bouleverser, influencer sur, déranger, perturber, dérégler, gêner, contrarier, entraver.*

Quelques anglicismes courants dans vos e-mails :

Anglicismes	Traduction correcte
<i>Business plan</i>	Plan de développement
<i>Fowarder</i>	Faire suivre, transférer
<i>Asap (as soon as possible)</i>	Le plus tôt possible
<i>PM</i>	Après-midi
<i>AM</i>	Matin
Briefer	Informé, avertir
Debriefing	Faire le bilan

Anglicismes	Traduction correcte
<i>Challenge</i>	Défi
<i>Customiser</i>	Personnaliser
<i>Secure</i>	Digne de confiance
<i>Friendly</i>	Ouvert à, autorisé pour

Composez des phrases courtes

Plus que jamais dans un e-mail, réputé être un écrit court, les phrases ne devront pas dépasser quinze à vingt mots.

EXEMPLE

Une phrase trop longue : « Je vous remets ci-joint votre nouveau contrat, tel que nous l'avons composé par téléphone le 15 courant et que vous devrez me renvoyer avant le 15 avril pour qu'il soit validé avant son terme le 30 avril. » 40 mots !

Proposition de correction : « Je vous remets ci-joint votre nouveau contrat, tel qu'évoqué par téléphone le 15 courant. Veuillez me le renvoyer avant le 15 avril pour validation avant son terme, le 30 avril. » Soit deux phrases de 16 et 17 mots.

Pourquoi faire des phrases courtes ?

Une affaire de mémoire...

Lorsque nous lisons, nous utilisons notre mémoire à court terme pour stocker les informations le temps de les comprendre. Ce temps imparti pour lire et comprendre s'appelle l'empan¹ de mémoire. Pour les spécialistes de la mémoire, cette notion désigne le nombre maximum d'éléments qu'un individu est capable de mesurer, retenir, visualiser... en une seule fois.

1. L'empan est une mesure ancienne désignant la distance entre le bout du pouce et le bout de l'auriculaire, soit vingt centimètres environ.

Suivant les habitudes de lecture, l'empan de mémoire sera plus ou moins étendu : des personnes lisant très peu ne pourront lire et comprendre en une seule fois que cinq à dix mots alors qu'à l'inverse, des lecteurs entraînés liront jusqu'à soixante mots dans le même temps.

Une affaire de courtoisie...

Votre lecteur se lassera de votre prose si elle est longue et ennuyeuse. S'il doit lire deux fois chacune de vos phrases pour les comprendre, vous pourriez en décourager plus d'un. Mettez-vous à sa place et ne faites pas subir à autrui ce que vous n'aimez pas que l'on vous fasse !

Choisissez et variez les formes de vos phrases

L'ordre des mots

Notre cerveau français est programmé pour lire une phrase dans cet ordre-là : sujet + verbe + complément. Ne le contrariez pas en commençant par un complément à rallonge car il lira sans comprendre jusqu'à tomber sur l'objet principal. Ou comme dans l'exemple ci-dessous, séparez le sujet du verbe et le verbe du complément par un grand nombre d'informations.

Voici un bel exemple à ne pas suivre :

EXEMPLE

« (1) Des arrêtés du ministre chargé de la Sécurité Sociale, pris après avis des comités techniques nationaux intéressés, (2) fixent chaque année, par risques ou par groupes de risques et suivant les règles définies par l'article 4 ci-dessous en fonction des résultats statistiques des trois dernières années connues, (3)

les tarifs des cotisations dues au titre des accidents du travail et des maladies professionnelles applicables aux établissements occupant habituellement moins de vingt salariés. » (1 = sujet – 2 = verbe – 3 = complément)

Phrase affirmative versus phrase négative

L'une dit « oui », l'autre dit « non »... Un peu simpliste mais tellement réaliste. Votre cerveau de lecteur reçoit une information négative dès qu'une phrase comporte une forme de négation. Certes, on ne peut pas dire « oui » à tout mais lorsque l'on veut véhiculer un message positif, évitons les formes négatives.

Évitez : « Elle ne semble pas mal à l'aise dans cet exercice » ; « Il n'est pas impossible que je vienne » ; « Elle ne dira pas non », préférez : « Elle paraît être à l'aise dans cet exercice » ; « Je vais certainement venir » ; « Elle acceptera sûrement. »

Phrase interrogative versus phrase interro-négative

Laurent, informaticien, nous a livré cette anecdote lors d'une formation : « Ma collègue m'a écrit un e-mail en me posant la question suivante : "Ne pourrais-tu pas m'aider ?" Ce à quoi j'ai répondu : "Oui". Elle semblait ravie de cette réponse alors je lui ai précisé que répondre par "oui" à une interro-négation revenait à dire "non" ! »

D'une part, lorsque vous posez une question sous la forme interro-négative, vous incitez votre interlocuteur à vous répondre par la négative car c'est là le message reçu par son cerveau. D'autre part, il est difficile d'interpréter la réponse à une interro-négation : est-ce un « oui » ou un « non » ?

Au final, je vous encourage à ne plus jamais utiliser cette forme ! En revanche, poser une question directe dans un e-mail peut

animer votre style et favoriser l'obtention d'une réponse. Profitez donc de cette forme pour établir un contact direct avec votre interlocuteur. Par exemple : « Êtes-vous disponible jeudi 15 mai à 15 h 00 ? »

Bon à savoir

Ne posez qu'une question à la fois dans votre e-mail

Vous serez d'autant mieux fixé sur la réponse. Sinon, précisez que vous avez une série de questions à poser et proposez une réponse « entrelardée » (renvoi du même message avec les réponses en couleur en face).

Phrase active versus phrase passive... aggravée par la forme impersonnelle

Je ne vais pas vous reparler du chat qui mange la souris, cela vous rappellerait dramatiquement l'école. Je vous propose un exemple plus approprié à votre cadre professionnel :

- voix active : « La direction a supprimé les tickets-restaurants » ;
- voix passive : « Les tickets-restaurants ont été supprimés par la direction. »

Dans la première phrase, la direction (sujet) fait bien l'action du verbe « supprimer » : nous tenons donc le coupable ! Dans la seconde phrase, les tickets-restaurants (sujet) ne font pas l'action du verbe : le coupable se trouve relégué en complément.

Quel effet cela produit-il sur votre lecteur ? La voix passive « drageonne » comme les plants de fraises : elle se répand ! Plus on l'utilise et plus on est tenté de l'utiliser. Au final, cela donne un ton impersonnel à votre texte qui finit par agacer le lecteur et lui procurer une sensation de désengagement, voire de désintérêt

de votre part. Le lecteur a besoin de connaître « les coupables », ceux qui ont *commis* l'action !

Quant à la forme impersonnelle : « Il a été décidé que les tickets-restaurants seraient supprimés », nous sommes au comble du délit ! Non seulement le sujet ne fait pas l'action du verbe mais en plus, l'acteur n'est pas cité. Le lecteur se sent floué et il a raison.

Vous l'avez compris, exprimez-vous à la forme active et réservez formes passives et impersonnelles pour faire passer une information délicate, toujours avec parcimonie.

Phrase exclamative

Évitez de vous exclamer dans vos e-mails. La profusion de points d'exclamation ne viendra pas à la rescousse de votre style ni ne contribuera à donner le ton à votre phrase.

Observez ces exclamations : « Quelle bonne nouvelle ! » « Quel plaisir d'avoir de tes nouvelles ! » « Ce dossier est vraiment intéressant ! » « Tu es décidément toujours le premier informé ! » Comment les interpréter : est-ce de l'ironie ? de la joie ? de l'agacement ?

Il est préférable d'utiliser des mots bien choisis et bien positionnés dans votre phrase plutôt que des points d'exclamation pour exprimer vos émotions, vous éviterez bien des impairs.

Phrase « chamboulée »

Voici une forme que vous aurez du mal à trouver dans un livre de grammaire et que je vous recommande néanmoins pour donner de la vie à votre style.

Pour chambouler une phrase, vous allez recourir :

- aux deux points : tellement pratiques ces deux-là pour réveiller votre lecteur. Par exemple : « Votre objectif : doubler les ventes en deux mois », « vous donner des explications : impossible »

- au point d'interrogation : nous l'avons évoqué, le questionnement direct incite à la réponse, à l'action. Par exemple : « Pouvez-vous m'envoyer un exemplaire de ce contrat ? »
- à la phrase nominale : celle qui ne comporte pas de verbe conjugué. Par exemple : « Votre exemplaire en annexe » ; « Merci pour votre attention. »

Un jour, j'ai reçu un e-mail de remerciement de la part de Jean-Paul ; il avait réservé une place toute particulière à la gratitude qu'il voulait m'exprimer de la façon suivante : « Je vous confie la première mission de notre collaboration, vous avez été patiente. Merci. »

Son « merci » occupait une place de choix et il m'a d'autant plus marquée. Au point d'ailleurs que je vous le livre ici. Retenez que tout ce qui se trouve immédiatement après un point final relance l'attention de votre interlocuteur dans les trois à six premiers mots. Lorsque vous avez un message important à faire passer, réservez-lui une place de choix, entre deux points finaux.

Mélangez le tout et obtenez un style bien vivant

Servez-vous de toutes ces formes et de longueurs de phrases différentes : vous animerez votre style tout autant que vous changez de ton régulièrement lorsque vous prenez la parole pour éviter que votre auditoire ne s'endorme.

Conjuguiez au présent

Le verbe est au cœur de la phrase et exprime en grande partie l'action. Nous avons vu précédemment qu'il était important de choisir le bon verbe, celui qui exprime le plus précisément l'action évoquée. Le choix du temps de conjugaison sera tout aussi important.

Étape 1

Étape 2

Étape 3

Étape 4

Étape 5

Étape 6

Étape 7

Rappel des modes et temps les plus utilisés

Modes	Temps simples	Temps composés
Indicatif	Présent : <i>je danse</i> Imparfait : <i>je dansais</i> Futur : <i>je danserai</i> Passé simple : <i>je dansai</i>	Passé composé : <i>j'ai dansé</i> Plus-que-parfait : <i>j'avais dansé</i> Passé antérieur : <i>j'eus dansé</i> Futur antérieur : <i>j'aurai dansé</i>
Subjonctif	Présent : <i>que je danse</i> Imparfait : <i>que je dansasse</i>	Passé : <i>que j'aie dansé</i> Plus-que-parfait : <i>que j'eusse dansé</i>
Conditionnel	Présent : <i>je danserais</i>	Passé : <i>j'aurais dansé</i>
Impératif	Présent : <i>danse !</i>	Passé : <i>aie dansé !</i>
Infinitif	Présent : <i>danser</i>	Passé : <i>avoir dansé</i>
Participe	Présent : <i>en dansant</i>	Passé : <i>danse</i>

Dans les écrits professionnels, *a fortiori* dans les e-mails, le mode le plus utilisé est bien l'indicatif :

- **Le présent** : le plus dynamique, affirmé et rassurant pour votre lecteur. Sentez la différence entre ces deux phrases :
 - « demain, je m'occupe de votre dossier » (1) ;
 - « demain, je m'occuperai de votre dossier » (2).

Dans la phrase 2, le verbe est conjugué au futur : l'impression ressentie est plus incertaine que dans la phrase 1, dont le ton est plus affirmé grâce au présent.

Le présent peut convenir à bon nombre de situations, je vous conseille de le privilégier dans vos écrits, d'autant que sa conjugaison est peut-être celle que vous maîtrisez le mieux.

- **Le futur** : pour être moins impératif que... l'impératif
 - vous déposerez vos dossiers avant le 15 juin (1) ;
 - déposez vos dossiers avant le 15 juin (2).

Ressentez-vous la différence ? Le futur (1) paraît ici plus diplomatique que l'impératif (2).

- **Le passé composé** : le plus dynamique des temps du passé. Par exemple : « J'ai appelé le dépanneur. »

Les autres temps de l'indicatif sont peu, voire jamais, utilisés.

En revanche, le mode subjonctif s'impose avec certaines locutions¹ : afin que, avant que, bien que, de peur que, dès que, en attendant que, jusqu'à ce que, pour que, pourvu que, quoique, quel que, quelque... que, sans que, si... que, soit que... soit que...

Bon à savoir

« Après que » est suivi d'un temps de l'indicatif et non du subjonctif qui est le mode de la crainte, du doute, et de tout ce qui ne s'est pas encore passé.

Par exemple : *après qu'il est venu* (passé composé)/*après qu'il fut venu* (passé antérieur)/*après qu'il fait ses devoirs* (présent)... Mais *avant qu'il voie* (subjonctif présent).

Bon à savoir

Comment différencier le présent du subjonctif du présent de l'indicatif lorsqu'ils se prononcent de la même façon ?

Doit-on écrire : *avant qu'il voit* ou *voie* ?

Remplacez le verbe « voir » par un verbe au subjonctif très distinctif comme « faire » et cela donnera « avant qu'il fasse ». C'est donc la seconde orthographe qui est correcte : « voie ».

Quant au **mode conditionnel**, il est réputé semer le doute dans l'esprit du lecteur. Sauf si c'est là votre intention, préférez le futur.

Observez ces deux façons d'exprimer une condition :

« Si vous *venez* à 17 h 00, je *pourrai* vous recevoir » : **présent + futur**.

1. On emploie le terme « locution » dès qu'un adverbe ou une préposition sont composés de plusieurs mots.

« Si vous *veniez* à 17 h 00, je *pourrais* vous recevoir » : *imparfait + conditionnel*.

Laquelle préférez-vous, vous qui devenez des rédacteurs dynamiques ? La première, évidemment, qui est plus affirmative que la seconde.

Bon à savoir

Comment différencier le conditionnel présent du futur à la première personne « je » ?

Doit-on écrire : *s'il pleut, je ferai* (futur) ou *ferais* (conditionnel) du vélo ?

Remplacez *je* par *nous* qui a une forme distinctive à l'oral : *s'il pleut, nous ferons du vélo*, forme futur du verbe faire. C'est donc la première orthographe qui est correcte : *ferai*.

N'écrivez pas comme vous parlez : quelques perles

Le « langage parlé » fait partie du registre familier. Voici quelques perles relevées dans des e-mails ; je vous propose une traduction pour l'écrit juste à côté :

Langage parlé	Langage écrit
C'est sûr que	Il est certain que
C'est pour ça que	Ainsi/C'est la raison pour laquelle
Un gros point reste à résoudre	Un point essentiel reste à éclaircir
C'est difficile de faire comme ça	Il est difficile de procéder ainsi
Cet exemple explique bien le cas	Cet exemple illustre bien la théorie exposée
C'est possible qu'on fasse ça	Nous envisageons de le faire

Langage parlé	Langage écrit
Ça demande du temps de faire tout ça	Il nous faudra un à deux jours pour réaliser ce travail
Il faut savoir à quoi ça correspond	Nous devons connaître le sens de...
On doit répondre aux peurs des gens	Nous devons tenir compte des préoccupations des clients au sujet de...
On ne sait pas ses droits	Nous ne connaissons pas nos droits en matière de...
On est hors la loi si l'on ne répond pas à cette demande	Nous devons répondre à cette demande pour respecter la loi.
Vous n'avez pas le droit de ne pas répondre	Vous devez répondre
Pour le coup, ce n'est pas de notre faute	Nous ne sommes pas responsables dans ce cas
On peut discuter ensemble de ces points	Je reste à votre disposition pour évoquer ces différents points
Bon, c'était juste histoire de dire	Cela n'engage que moi
Je suis trop contente de le savoir !	Je suis vraiment ravie de l'apprendre
On y a fait ensemble	Nous l'avons fait ensemble
Il faut une catastrophe pour qu'on réagisse ?	Faut-il attendre un incident pour réagir ?
Ce qui faudrait, c'est d'y faire ensemble	Il faudrait que nous le fassions ensemble
Nous, on n'a pas le temps	Nous n'avons hélas pas le temps
On est des gens qui parlons	Nous communiquons
C'est dur de vous répondre	Il m'est difficile de vous répondre
Vous en pensez quoi ?	Qu'en pensez-vous ?
Les gens ne savent pas répondre à ça	Il est difficile de répondre sur ce point
Cette décision est bizarre	Cette décision est surprenante
C'est difficile pour avoir ce document	Ce document est difficile à obtenir
On va boucler ce dossier	Nous allons terminer/peaufiner ce dossier
J'ai halluciné sur sa réponse !	Sa réponse m'a beaucoup surprise
C'est trop bien d'avoir une réponse aussi vite	Je vous remercie pour votre réponse rapide.
Elle est vite venue quand je l'ai appelée	Elle est arrivée dès que je l'ai sollicitée
C'est souvent embrouillé dans ce service	J'ai du mal à obtenir des informations de la part de ce service

Étape 1

Étape 2

Étape 3

Étape 4

Étape 5

Étape 6

Étape 7

Langage parlé	Langage écrit
Ça ne me dit rien	Je ne vois pas/Cela ne me rappelle rien
Il faut en parler à la direction	Nous devons en faire part à la direction.
Je vais le dire au patron	Je vais en informer la direction
On a mis les vendeurs au courant	Nous avons informé les commerciaux
C'est ce qui faut dire	C'est ce qu'il faut dire
Si y a un problème, elle doit le savoir d'abord	En cas de litige, elle doit être informée en priorité
C'est nous qui nous occupe de ce dossier	C'est nous qui nous chargeons de ce dossier
Faudrait savoir si c'est pour tout de suite ou jamais !	Pouvez-vous me donner un délai précis ?
Dites-moi ce que vous en pensez	Je vous remercie de me faire part de votre avis à ce sujet
Comme a dit Monsieur Durand,	Selon/d'après Monsieur Durand
Ça dépend si on dit oui ou non	Cela dépend de notre décision

Soyez... ponctués

J'ai remarqué que la ponctuation disparaissait parfois de certains e-mails sous le prétexte d'écrire vite. Et quand on parle vite, doit-on oublier de mettre le ton ? La ponctuation a trois rôles importants :

Premier rôle : la ponctuation sépare les groupes de mots.
Comparez ces phrases :

« L'assistante, dit le manager, doit arriver à l'heure » : *propos rapportés par le manager* et « L'assistante dit : "Le manager doit arriver à l'heure" » : *propos rapportés par l'assistante*.

« Nous travaillons tant, que notre société détient le monopole du marché » : *nous travaillons beaucoup* et « Nous travaillons tant que notre société détient le monopole du marché » : *nous travaillons jusqu'à...*

Deuxième rôle : la ponctuation aide votre lecteur à comprendre le bon message. Comparez les phrases ci-dessous :

« Elle a terminé ce dossier, comme nous l'espérions » : *l'action était espérée* et « Elle a terminé ce dossier comme nous l'espérions » : *l'aboutissement était espéré*.

Troisième rôle : la ponctuation donne le ton, l'expression, le rythme et une indication sur les pauses.

« Que dit-elle ? Mais non, elle n'est pas en colère ! Ou si peu... Enfin, qu'ai-je donc dit d'aussi désagréable ? » ; « Donner mon avis ? Certainement pas ! Voudriez-vous que je le regrette aussitôt ? » ; « Lui faire des reproches : loin de moi cette idée ! »

J'ai un peu exagéré le trait dans ces trois phrases très ponctuées pour que vous entendiez le ton en les lisant. Je vais vous recommander, cependant, de ne pas abuser de formes trop marquées comme l'interrogation, l'exclamation, les deux points. Comme tout ce qui est trop caractéristique, cela risque de lasser rapidement votre lecteur, fatigué par autant de mouvements dans votre texte.

Décrivons à présent l'effet produit par chaque signe de ponctuation ; je vais vous livrer quelques astuces, en contournant volontairement les règles de grammaire liées à la ponctuation, de peur que vous ne refermiez ce livre prématurément !

Le point

Il indique la fin d'une phrase déclarative et est toujours suivi d'une majuscule.

Le point sépare deux idées et donne une respiration à votre lecteur. Au-delà des principes de lisibilité, pensez à votre lecteur qui se retrouve en « apnée mentale » quand il lit des phrases trop longues.