



# LA BANQUE ROYALE DU CANADA

## BULLETIN MENSUEL

Vol. 38, No. 7

SIÈGE SOCIAL: MONTRÉAL, JUILLET 1957

### *De la clarté dans les lettres*

**C**ELUI qui écrit une lettre exprime une pensée qu'il a dans l'esprit pour tâcher de la faire pénétrer dans l'esprit de son lecteur.

La clarté dans la rédaction de la correspondance consiste à écrire ce que l'on veut dire dans l'esprit même où l'on désire que la chose soit entendue et de manière que le destinataire saisisse en même temps et sans effort les mots et le sens de la lettre.

Nous n'entendons pas traiter ici de la disposition matérielle de la lettre. Il ne manque certes pas de champions de la virgule, de fervents de la machine à écrire et de pontifes de la grammaire, qui ne s'intéressent qu'à la technique. C'est le message qui importe. Sans doute avons-nous besoin des auxiliaires que sont la ponctuation, la dactylographie et la grammaire, mais leur utilité est précisément de nous aider à écrire de façon que l'on comprenne bien le sens de nos pensées.

Il y a un avantage personnel à s'exprimer avec clarté. Pour écrire clairement il faut d'abord penser clairement et comprendre parfaitement ce que l'on veut dire. Comme nous le dit Boileau, dans son *Art poétique*: "Selon que notre idée est plus ou moins obscure, l'expression la suit, ou moins nette, ou plus pure. Ce que l'on conçoit bien s'énonce clairement, et les mots pour le dire arrivent aisément."

Ce qui est intéressant dans l'expression des idées, c'est que l'on peut toujours s'améliorer, aiguïser son intelligence pour faire mieux encore. Tout le monde connaît ces autres vers mémorables du même auteur: "Vingt fois sur le métier remettez votre ouvrage; polissez-le sans cesse et le repolissez, ajoutez quelquefois, et souvent effacez."

#### *Pensez au lecteur*

En écrivant une lettre, certains se laissent complètement absorber par les choses qu'ils écrivent, par les quantités et les qualités, par les dollars et les livraisons. Pour être intelligibles et convaincre leurs lecteurs, il

leur faudrait enrichir et élargir leurs idées de façon à faire entrer aussi les personnes en ligne de compte.

Il y a des gens qui prétendent que les affaires sont quelque chose d'objectif, de mathématique, qui se rapporte aux marchandises et aux services plutôt qu'aux personnes. Cette opinion est absurde, car tout homme d'affaires sait très bien que chaque vente, chaque achat, chaque contrat, chaque opération financière dépend d'un "oui" ou d'un "non" de la part d'un être humain.

En plus de persuader le lecteur, il faut tendre dans nos lettres à nous en faire un ami ou à resserrer les liens d'amitié qui nous unissent déjà à lui. Il doit y avoir en elles un cachet qui nous grandit dans l'estime de celui qui nous lit.

Comment y parvenir? En voyant les choses avec les yeux de notre lecteur. A quel genre de personne écrivons-nous? Que tient-elle à savoir de nous?

Imaginez que vous parlez au lecteur au lieu de lui écrire. Vous serez ainsi amenés presque automatiquement à répondre aux questions qu'il vous poserait s'il était assis en face de vous.

Cela vous obligera à écrire dans le langage même du lecteur. Evitez d'employer des mots qu'il ne connaît peut-être pas. Si vous devez le faire, expliquez-les sans avoir l'air de vous abaisser à sa portée.

Ne vous en tenez pas uniquement aux faits de la question. Demandez-vous ce que vous pouvez y ajouter. Il y a souvent des éléments d'information que le lecteur aimerait avoir, mais qu'il a oublié de mentionner. En les lui donnant sans qu'il les demande, vous contribuerez à accroître le prestige de votre entreprise et à affirmer votre valeur.

#### *Les devoirs de ceux qui écrivent*

Ceux qui rédigent des lettres ont le devoir d'écrire d'une façon intelligible. On n'écrit pas pour en imposer à son correspondant, mais pour exprimer des idées.

Il est injuste, malhonnête et impoli de ne pas savoir ce qu'on veut dire et de prétendre, en haussant les épaules, que l'on écrit ce que l'on écrit et que c'est au lecteur de se débrouiller.

Si quelqu'un ne comprend pas nos idées, nous sommes portés à en imputer la faute à son incapacité de les saisir. Mais en nous soustrayant ainsi à notre devoir, nous faisons comme Sancho Pança. "Si l'on ne m'entend pas, disait l'écuyer de Don Quichotte, il n'est pas étonnant que mes phrases passent pour des sottises. Mais n'importe, moi je m'entends."

Naturellement, le lecteur d'une lettre a lui aussi une certaine responsabilité. On ne saurait exiger que l'auteur écrive en un style magique capable de forcer un lecteur distrait, étourdi ou incompetent à comprendre ce qu'il dit, comme on pousse des médicaments dans la gorge d'un enfant qui refuse de les prendre.

### *Analyser et assembler*

Tout espoir de clarté est perdu si l'on commence à écrire sur un sujet que l'on ne comprend pas, ou encore si l'on écrit plus vite qu'on ne pense. Mettons de l'ordre dans nos idées, et nous pourrions légitimement aspirer à nous exprimer avec simplicité.

La clarté des idées est nécessaire pour agir avec sagesse dans tous les domaines de l'activité humaine, mais il n'en est pas un où elle est plus essentielle que dans la rédaction des lettres. Mieux nous aurons prédigéré nos données avant de nous mettre à écrire, plus notre esprit sera libre pour aborder la composition de la lettre.

Il faut d'abord avoir les renseignements voulus. Ils constituent la base de tout raisonnement. Ces renseignements doivent être exacts. Si nous bâtissons nos pensées sur des notions imprécises, nous ne pourrions pas éviter l'imprécision dans l'édifice que nous érigerons sur ces fondations.

L'un des grands secrets de la bonne correspondance consiste à aller au cœur de la question, à voir les points essentiels, à éliminer le superflu et à exprimer clairement le fruit de notre réflexion.

Qui dira tout le plaisir que peut procurer la mise en pratique d'une méthode de ce genre à celui qui écrit des lettres! Pour l'homme à l'esprit éveillé, il y a plus de satisfaction à peiner pour trouver une réponse à une question qu'à y répondre lorsque la chose ne présente aucune difficulté. Celui qui ne sait plus éprouver ce plaisir commence déjà à s'ankyloser.

Après avoir recueilli les faits, décidé de leur rang de priorité et choisi le ton général de la lettre, il s'agit d'ordonner ses matériaux.

L'auteur qui essaie de jeter dans l'esprit de son lecteur une masse d'idées, de faits ou d'opinions informes commet une lourde erreur. La clarté commence en soi-même. Les pensées que nous voulons communiquer,

il faut les explorer d'un bout à l'autre et les ranger par ordre d'importance. Nous devons en classer et en dominer les éléments en nous-mêmes avant de pouvoir écrire avec quelque certitude de frapper l'intelligence d'autrui.

Tout cela est beaucoup moins difficile qu'on ne le croit à première vue. Il suffit de se plier pendant quelque temps à cette discipline pour arriver à analyser et à ordonner nos idées sans effort, et à les exprimer avec rapidité et vigueur. Le procédé cessera bientôt d'être conscient pour devenir une seconde nature.

### *La propriété des mots*

Un bon vocabulaire, recueilli chez les meilleurs auteurs, est une chose précieuse. Les mots n'ont pas seulement un sens, ils ont aussi une âme, comme le dit quelque part Guy de Maupassant. Ils peuvent rire et chanter, gémir et pleurer, si nous prenons la peine d'employer les termes qui rendent l'esprit en même temps que le sens de ce que nous voulons dire.

Les mots sont aussi des sons, et les mots écrits sont la partition musicale de sons riches de sens. Il y a dans la nature des arbres qui bruissent, des eaux qui bouillonnent, des oiseaux qui gazouillent et des bêtes qui grognent. Les humains rient, murmurent, sifflent, gémissent et crient. De tous ces sons, après des siècles d'expérience, l'art est parvenu à tirer une *Septième symphonie* de Beethoven et un *Hamlet* de Shakespeare.

Nous disposons des mêmes symboles pour influencer les gens. Il s'agit tout simplement de les choisir avec discernement et de les employer avec imagination.

La personne à qui vous écrivez réagira à certains mots tandis qu'elle restera indifférente à certains autres. Comment pouvez-vous vous attendre à inciter un lecteur à faire ce que vous désirez si vous alignez des mots ternes et usés dans des phrases banales. On prête la boutade suivante à Mark Twain: "Il y a entre le mot propre et le mot à peu près propre la même différence qu'entre l'éclat du feu et celui de la mouche à feu."

### *L'agencement des mots*

L'auteur des *Voyages de Gulliver*, Jonathan Swift, a dit avec raison que le style consiste en "mots propres mis en leurs places".

Pour vaincre la brutalité des impressions et la banalité des faits qui forment la trame de la vie et du labeur quotidiens, il ne faut rien de moins que la virtuosité et l'imagination des gens qui aspirent à l'art authentique de combiner les mots avec élégance. Loin de nous, cependant, l'idée d'encourager le style flamboyant. Si l'esprit de Bossuet, de Flaubert ou de Balzac venait un jour nous souffler un texte pour nos clients, il faudrait certes le laisser faire. Mais quand nous volons de nos propres ailes, contentons-nous de phrases courtes, de

mots simples et d'image claires, pourvu qu'ils expriment ce que nous voulons dire dans l'esprit où nous désirons qu'on l'entende.

A propos des mots simples et des images claires, il suffit de parcourir les pièces de Racine pour se convaincre que tous les mots qui les composent sont des mots faciles, ordinaires, absolument propres, non recherchés, qu'on ne peut remplacer. Des centaines de ses vers sont passés dans la langue usuelle. En voici quelques exemples: Tel qui rit vendredi, dimanche pleurera; Point d'argent, point de suisse; Passons au déluge; Pour qui sont ces serpents qui sifflent sur vos têtes? Nourri dans le sérail, j'en connais les détours; Celui qui met un frein à la fureur des flots, sait aussi des méchants arrêter les complots; Un songe, me devrais-je inquiéter d'un songe; Pour réparer des ans l'irréparable outrage; C'était pendant l'horreur d'une profonde nuit . . .

Quelques libertés que revendiquent les peintres pour étaler devant le public leurs idées cubistes, il est évident que l'on ne peut prendre de pareilles licences dans la correspondance: l'auteur d'une lettre a le devoir d'être clair. Il y manquera si sa lettre est remplie d'affectation et de suffisance, s'il cherche à dissimuler son manque de documentation par des mouchetures de nouveauté, s'il renonce à la simplicité comme critère de beauté.

Ce n'est pas à dire que le style flamboyant soit toujours condamnable. Il n'est pas toujours à proscrire, mais il est toujours dangereux. Les grandes phrases ne s'imposent et ne sont de mise qu'en de rares circonstances. Si tout le monde éprouve à certains moments le besoin de s'épancher dans une prose relevée ou même dans la poésie, c'est dans son jardin à soi et non dans le champs des affaires qu'il convient de semer cette folle avoine littéraire.

### *La simplicité*

Il n'est pas facile d'écrire avec simplicité; en fait il est plus difficile d'être simple que d'être compliqué. Mais c'est un exercice aussi utile qu'agréable pour l'esprit.

Voici ce qu'on lit dans le Manuel de style et de rédaction de la maison d'édition Maclean-Hunter, de Toronto: "On a dit que l'article idéal est celui qui est écrit avec des mots d'enfants et des idées d'hommes." Ce principe vaut également pour la correspondance.

Ceci n'est pas une apologie du style enfantin ou terre à terre. Bien au contraire. Les hommes d'affaires, qui écrivent et lisent des lettres, ont dépassé le stade de l'école primaire. Celui qui s'obstinerait à être clair à tout prix s'interdirait et interdirait à ses lecteurs une foule de bonnes choses, car il y a beaucoup de bonnes choses que l'on ne peut exprimer dans le langage de l'abécédaire sans les fausser.

Pour traiter convenablement une question importante, pour faire accepter une idée ou un produit, il faut

s'élever au dessus de la sèche énumération des faits élémentaires.

Il y a naturellement des choses que le lecteur ne doit pas s'attendre à saisir entièrement du premier coup d'oeil. Sans doute est-il facile à un esprit vif et exercé de comprendre un compte rendu des faits, mais lorsqu'il s'agit d'opinions et d'appréciations, il est souhaitable que le lecteur le mieux averti fasse attention, réfléchisse et se serve de son jugement.

Mais celui qui écrit une lettre d'affaires doit faire tout son possible pour faciliter la tâche au lecteur. Il n'oubliera pas qu'il joue le rôle d'interprète entre son entreprise et son correspondant.

Ne rôdez pas continuellement à la lisière de ce que vous voulez dire. Rien n'est plus funeste dans une lettre d'affaires que l'hésitation et le tâtonnement, que les généralités de tout repos et les profondes digressions.

Soyez concis. Servez-vous de phrases courtes, simples et directes pour exposer vos idées et enchaînez-les dans un ordre rigoureux. Si vous êtes portés à employer trop souvent les "et", les "mais", les "cependant" et les "donc" au milieu de vos phrases, essayez de les remplacer par un point. Votre texte y gagnera en clarté. C'est un excellent moyen de dissiper le brouillard et d'éviter à votre lecteur d'avoir à revenir sur ses pas pour trouver la voie.

Énoncez les faits avec exactitude et d'une façon aussi complète qu'il le faut. Il est plus important d'être sûr d'avoir donné les renseignements requis que de réussir à vider son panier de courrier avant midi.

Soyez précis. Vous avez sûrement un message bien déterminé à transmettre, sinon vous n'écririez pas de lettre.

Définissez les problèmes, les solutions et les termes dans votre esprit avant de les coucher par écrit. Bien des grandes discussions cesseraient en un clin d'oeil si l'un des contestants voulait seulement expliquer en quelques mots clairs ce qui d'après lui fait l'objet du débat. Il ne s'agit pas évidemment de tout définir, mais de préciser les mots et les idées que votre correspondant ne comprend peut-être pas aussi bien que vous.

Soyez expressifs. Il faut que les mots aient une signification, non seulement en eux-mêmes — celle du dictionnaire — mais aussi dans le contexte où ils sont employés. Il doivent dire quelque chose, et non pas simplement être le symbole d'un son. On rapporte que certaines peuplades de la Nouvelle-Guinée annoncent les événements importants en frappant sur des tambours, dont les signaux sonores sont transmis de colline en colline. Tout ce que disent ces signaux à ceux qui les entendent, c'est qu'il s'est produit quelque chose d'insolite dans la vie des indigènes. Veillons à ce que ce ne soit pas là l'unique effet de nos lettres. C'est le défaut dans lequel nous tomberons si notre message est

dépourvu de toute substance intelligible, s'il ne renferme que des abstractions sans aucune signification concrète, s'il est "un airain sonnante et une cymbale retentissante".

### *Quelques pièges à éviter*

Soyez sur vos gardes. Il y a dans l'expression des idées des domaines qui exigent une attention spéciale. L'espace nous manque pour les énumérer tous, mais nous en mentionnerons quelques-uns pour donner une idée des écueils qu'il faut éviter en écrivant.

Les pronoms vagues et sans antécédents sont dangereux. Une enquête a révélé qu'une imprécision de ce genre avait été la cause d'un accident d'aviation. Le pilote s'étant contenté de dire "relève-les" à son co-pilote, celui-ci ferma les volets hypersustentateurs au lieu de rentrer les roues du train d'atterrissage. Ce "les" imprécis avait pris un sens tout à fait différent dans l'esprit de ces deux hommes.

Évitez l'exagération. C'est essentiellement une forme d'ignorance destinée à suppléer à l'indigence du vocabulaire. Il faut bien mettre dans la tête de chaque reporter, disait le propriétaire d'un grand journal, qu'il n'améliore en rien son travail par l'exagération.

Réservez les adjectifs pour préciser le sens de vos pensées, et méfiez-vous de ceux qui n'ont pour objet que de rendre votre style plus emphatique. Les adjectifs et les adverbes n'ont vraiment leur raison d'être que s'ils ajoutent quelque chose au sens de la phrase.

Surveillez les mots à deux ou plusieurs significations. Après quinze années de recherches, un professeur de l'Université de Columbia a découvert que le mot anglais "run" avait 832 acceptions différentes. Écrivez toujours de telle façon que le lecteur entende les mots que vous employez dans le même sens que vous.

Évitez le jargon professionnel. Chaque groupe de spécialistes a des manières d'exprimer ses idées qui le distinguent des autres spécialistes et du grand public. Pourtant, même les plus grands savants ne se servent pas de mots de cinq syllabes pour commander un dîner ou faire une demande en mariage.

Beaucoup de grands hommes ont écrit simplement. Peu de gens, à notre époque, ont des choses plus importantes à dire que Pasteur ou Claude Bernard, par exemple. S'il en est qui font exception à la règle, nous leur pardonnerons volontiers d'employer des mots plus longs qu'eux.

### *La part de création*

Tout ce que peuvent faire les manuels sur l'art d'écrire, c'est de proposer des exemples ou des modèles sur lesquels on peut se guider. Les formules de lettres ne sont pas comme des moules, où l'on coulerait ses idées afin qu'elles en épousent la forme. Ce sont plutôt des squelettes sur lesquels nous façonnons la chair des idées pour y insuffler ensuite le souffle de la vie.

La rédaction d'une lettre n'est pas une affaire de routine. Toute lettre comporte un certain but créateur. Elle vise à nouer ou à resserrer des liens d'amitié, à solliciter une commande, à obtenir des marchandises ou quelque autre chose qui ajoutera à notre bien-être ou à celui de notre entreprise.

L'homme qui a le souci de bien écrire ses lettres évitera la monotonie. Elle est contraire aux lois de la nature et aux vœux de l'esprit humain. Une lettre d'affaires doit avoir de la personnalité. Il faut mettre de la variété dans le ton et dans la forme tout autant que dans le contenu.

D'où la nécessité d'user de son imagination. On a tort de copier des formules de lettres dans un livre. Soyez vous-mêmes et non pas autrui. Apprenez les principes de la clarté et naviguez ensuite par vos propres moyens. Un cheval ne gagne pas une course en suivant un autre cheval.

### *Récapitulation*

Un article comme celui-ci, dont le seul mérite consiste à réunir certains faits connus en quelques alinéas, n'est rien de plus qu'une introduction à l'important sujet de la clarté dans les lettres.

Celui qui tient à améliorer sa correspondance voudra en savoir davantage et lire des études plus profondes. Il existe de très bons manuels sur l'art d'écrire des lettres, mais le mieux est encore de lire beaucoup de modèles. Il n'y a rien comme la lecture des lettres pour apprendre à en écrire. Les "grands épistoliers" sont légion dans la littérature française. Rappelons, parmi tant d'autres noms célèbres, ceux de Jean Racine, de Mme de Sévigné, de Joseph de Maistre, de Louis Veuillot, de Mme de Maintenon.

Les principes établis par ces écrivains sont tout aussi essentiels aujourd'hui qu'ils l'étaient en ces temps-là. La complexité de la vie est la rançon du progrès des sciences et de la technologie. L'évolution matérielle est par sa nature même un passage du plus simple au plus complexe. Mais dans nos relations sociales, nous devons déployer tous nos efforts pour passer de la complexité à la simplicité. Cela n'est pas moins nécessaire dans les affaires que dans les questions internationales.

L'homme qui ne cherche pas à écrire assez clairement pour se faire comprendre des lecteurs auxquels il s'adresse est un paresseux ou un maniéré. S'il ne connaît pas le sujet sur lequel il écrit, c'est un simulateur. S'il ignore son sujet et s'il est incapable d'exprimer ses idées, c'est un incompetent.

L'esprit supérieur écrit comme s'il écoutait lui-même avec intérêt ce qu'il essaie de dire et comme s'il lui importait au plus haut point que ses lecteurs comprennent ce qu'il a dans l'idée.