

Compte rendu de livre, par Ron Watt (STEA)

The elements of E-mail Style, par David Angell et Brent Heslop, Addison-Wesley Publishing Co., 1994.

[Note du rédacteur : Cet ouvrage a été mentionné dans la version anglaise du guide intitulé *Système de messagerie électronique - Normes et procédures*, publié par le Groupe des utilisateurs du SIGNET (GUSN) le 24 mars dernier.

« Le livre intitulé *The Elements of Style*, par Strunk et White, a constitué un ouvrage révolutionnaire, en réussissant à ramener le vaste fouillis de la rhétorique anglaise à un ensemble de règles simples et faciles à assimiler. Il est d'ailleurs très rapidement devenu la bible de son époque en matière de rédaction. Mais les temps changent, et l'art de la communication écrite évolue lui aussi. Le courrier électronique est en passe de devenir, au cours des années 1990, la principale forme de communication écrite. Ce nouveau moyen de transmission de la pensée impose d'autres règles stylistiques et ses propres conventions. » [Traduction]

Ce passage, tiré de l'avant-propos du livre d'Angell et Heslop, en résume bien le contenu. Cet ouvrage vous enseigne comment modifier *votre* style d'écriture de manière à tenir compte du fait que désormais, ce sont des messages électroniques que vous rédigez plutôt que des notes de service, des lettres et des télex. « Si vous tentez d'améliorer le style de vos messages électroniques à partir des principes traditionnels de communication écrite, rappellent les auteurs, vous diluez les capacités que présente l'environnement électronique ultra-rapide, pour lequel les délais d'exécution se mesurent fréquemment en minutes ». Manifestement, la façon

dont nous nous exprimons par écrit doit évoluer pour s'ajuster aux exigences et aux conventions de la messagerie électronique, à ses forces et à ses faiblesses.

L'ouvrage *The Elements of E-mail Style* offre aussi un excellent cours de recyclage sur les façons de soigner son style. Les auteurs consacrent notamment un chapitre entier à des conseils expliquant comment choisir les mots justes et éviter les redites, les propos superflus et la verbosité. Ne laissez pas le titre du livre vous induire en erreur : il s'agit bien encore de rédaction, même dans le cas de messages électroniques, et l'ouvrage de Angell et Heslop vise précisément à vous aider à rédiger des messages plus clairs, plus efficaces et plus directs.

Un conseil : ne laissez pas ce livre tomber entre les mains de vos enfants. Autrefois, les professeurs enlevaient des points à ceux qui débutaient une phrase par une conjonction ou qui finissaient une phrase avec une préposition. Il y a longtemps que j'ai moi-même cessé d'user les bancs d'école, mais je tiens à souligner, à l'instar de Winston Churchill, qu'il s'agit là d'une pédanterie accomplie que je ne saurais tolérer. :-> (sourire sarcastique).

Voici certains des principaux ajustements recommandés par Angell et Heslop en vue de vous permettre d'adapter votre style aux exigences de la messagerie électronique :

- Adoptez un style journalistique. Dans le premier paragraphe, ou du moins dans la partie du texte qui s'affichera dans le premier écran, indiquez les éléments essentiels : qui, quoi, où, quand, comment et pourquoi. Approfondissez dans les paragraphes

subséquents. Songez à ceux qui ne parviennent pas toujours à lire en entier leurs messages électroniques en temps opportun.

Facilitez la réponse à vos messages : fournissez aux destinataires tous les éléments dont ils ont besoin pour répondre à votre message et indiquez clairement dans le premier paragraphe, ou même dans la ligne de mention objet, le type de réponse que vous souhaitez obtenir.

Indiquez l'objet du message d'une façon qui force l'attention. Plutôt que de mentionner simplement l'objet du message, ou en plus de cela, précisez au destinataire ce que vous attendez de lui.

N'envoyez pas de pièces jointes lorsque le contenu du message peut suffire. Cela permet d'épargner des efforts au destinataire et de préserver l'efficacité du système. Par ailleurs, les fichiers envoyés comme pièces jointes ne sont pas toujours bien acceptés par les passerelles et par les autres systèmes de messagerie.

Vous aimeriez apprendre d'autres trucs intéressants? Lisez le livre. Vous y trouverez des exemples de messages spirituels, un amusant tableau des signes de ponctuation utilisés pour exprimer une gamme d'émotions... comme le rire, indiqué de la façon suivante :-D, des principes de la sténo et d'autres règles concernant la messagerie électronique, qui contribuent à en faire un ouvrage divertissant.

En guise de conclusion, permettez-moi d'indiquer FYA et TTFN (ou For your amusement et Ta-ta for now), c'est-à-dire Amusez-vous bien, et à bientôt!

« Pour m'être occupé de la visite de premier ministre au Brésil..., je peux vous dire que SIGNET et ICONDESK ont été et restent vraiment une bénédiction pour organiser des événements aussi complexes et importants, où il est essentiel que la circulation de l'information soit instantanée. Je ne vois vraiment pas comment nous aurions pu y arriver sans le courrier électronique et les innombrables pièces jointes. SIGNET ne nous a jamais fait défaut, malgré les merveilleuses lignes de communications que nous avons ici au Brésil, avec lesquelles il est bien plus difficile de faire un appel téléphonique d'un bout de la ville à l'autre que d'utiliser notre système pour envoyer des messages dans le monde entier. »

William Pound (SPALO)