



Le ton juste

La maîtrise du ton est une des compétences attendues de l'écrit professionnel.

*Il s'agit à la fois d'une maîtrise du **vocabulaire** et de **l'intention**. Cette fiche a pour but de vous aider à détecter et à rectifier des erreurs de ton dans vos écrits.*

Le ton est d'abord affaire de courtoisie : il s'agit avant tout de respecter l'autre, de se mettre à sa place.

Respectez-moi !

Quelle que soit la situation dans laquelle vous-vous trouvez, le respect de l'autre est un impératif incontournable de l'écrit professionnel.

Certains comportements sont à proscrire de manière absolue, quelle que soit votre position hiérarchique.

C'est le cas de ces attitudes :



- o Attaque à la personne : Dénigrement / insulte / diffamation
- o Menace / insinuation
- o Brutalité

D'autres attitudes, si elles ne sont pas totalement à proscrire, sont à manier avec une très grande précaution.

C'est le cas notamment de l'**humour**, du **reproche**, de l'**ordre**.



Il peut exister une très grande différence entre le **ton voulu** (celui que vous aviez l'intention de véhiculer) et le **ton perçu** par votre interlocuteur.

Exercice 1 : Faisons une petite expérience

- Comment percevez-vous ces différentes phrases, quelles émotions vous inspirent-elles ?
- Pouvez-vous repérer quelles phrases sont du domaine de l'ordre, du reproche, de la menace, de l'insulte ou de l'attaque à la personne ?

- 1) *Merci de me répondre aujourd'hui.*
- 2) *Vous n'avez pas encore répondu à mon message précédent.*
- 3) *Avez-vous remarqué le bouton "répondre" de votre messagerie ?*
- 4) *Je vous conseille de faire appel à un psychologue pour vous aider à maîtriser votre colère.*
- 5) *Si votre équipe n'est pas capable de finir le projet dans les temps autant le dire tout de suite.*
- 6) *Continuez avec cette attitude et vous aurez de mes nouvelles...*

Qui êtes-vous pour me parler ainsi ?

■ Quelle est votre position par rapport à votre interlocuteur ?

- Le connaissez-vous ?
- Quel type de relation entretenez-vous ?
 - Relation contractuelle ? Laquelle ? Client /fournisseur ?
 - Relation hiérarchique ?
 - Relation amicale ?



Cela influe sur le vocabulaire que vous allez employer (plus ou moins familier) mais aussi sur **l'intention** de votre message.

Ainsi par exemple, vous ne pouvez donner d'ordre que si votre position hiérarchique vous le permet.



Le fait d'avoir une position hiérarchique supérieure **ne vous autorise en rien à manquer de respect** à vos interlocuteurs.

Il est tout à fait possible par exemple de donner un ordre **tout en étant** courtois.

Exercice 2 : Prendre position

- Déterminez pour chaque phrase en gras si elle est appropriée dans le cas où l'interlocuteur est : (A) un collègue proche, (B) un subordonné, (C) une personnalité reconnue
- Situation : Vous prenez l'initiative du contact et c'est la première fois que vous abordez le sujet avec cet interlocuteur.

- 1) J'ai l'honneur de vous inviter à assister à la table ronde « Comment s'assurer de la formation des padawans ? » que nous organisons le 5 janvier 2012.
- 2) Vous assisterez à la table ronde « Comment s'assurer de la formation des padawans ? » que nous organisons le 5 janvier 2012.
- 3) Tu viens à la table ronde « Comment s'assurer de la formation des padawans ? » que nous organisons le 5 janvier 2012 ?

Exercice 3 : repérer les problèmes de ton

- Que cherche à obtenir Monsieur Inna ?
- Quelle est la position de M. Inna par rapport à M. Jarjar ?
- Soulignez ce qui dans cette lettre est du domaine du reproche, de l'attaque à la personne, de la menace.

GeorgesSoft Associates INC.

Georges INNA
Directeur informatique
8 rue des Chameaux
97815 Totoville-sur-Saône

GROSCIENT S.A.

Benoit JARJAR
Chef de projet BOBOL
14 rue de la pente glissante
89653 Malvoisin

Totoville-sur-Saône, le 25/12/2011

Objet : commande de logiciel

Monsieur JARJAR,

Les exigences que vous nous avez soumises pour votre projet ont encore changé cette semaine...

Une équipe de cinq développeurs bosse depuis maintenant plus de quatre mois sur votre projet, et nous n'avons pas de temps à perdre en changements incessants de votre cahier des charges.

Ce cahier des charges n'a d'ailleurs, à ma connaissance, jamais été correctement établi et mis à notre disposition pour que nous puissions travailler sur votre programme dans des conditions acceptables.

Si vous souhaitez vraiment que la livraison de votre logiciel ait lieu en temps et en heure, cessez de rajouter des fonctionnalités inutiles à votre projet, ou alors changez de responsable technique, car la personne de votre société avec qui nous collaborons est tout simplement incompétente et visiblement dépassée par les événements depuis un bon bout de temps.

Cordialement,

Georges INNA
GeorgeSoft Associates Inc.

13/07/2012

L'art de la nuance

Sachez varier votre vocabulaire pour apporter de la nuance à vos propos. N'hésitez pas à explorer les synonymes ou les mots ayant un sens proche, il y a presque toujours plusieurs manières d'exprimer la même chose.

Entrenez-vous à trouver des alternatives aux mots les plus couramment utilisés. Un dictionnaire des synonymes comme par exemple : <http://www.crisco.unicaen.fr/des/synonymes> peut vous aider.

Faisons le test avec le verbe **vouloir**. Comme vous le voyez, ce verbe peut être remplacé par d'autres verbes ayant un sens proche.

aspirer
désirer
exiger
aimer
vouloir
souhaiter
demander
ambitionner
ordonner

vouloir

Notez que chaque verbe apporte une nuance, modifie le ton.

Exercice 4 : jouer sur les mots

■ Classez les phrases suivantes selon leur ton, du plus ferme/autoritaire au plus doux/conciliant :

1. Je vous **demande** de reconsidérer votre position.
2. Je **veux** que vous reconsidériez votre position.
3. Je vous **propose** de reconsidérer votre position.
4. Je **souhaiterais** que vous reconsidériez votre position.
5. Je vous **ordonne** de reconsidérer votre proposition.
6. Je vous **prie** de bien vouloir reconsidérer votre position.
7. Je **compte** sur vous pour reconsidérer votre position.
8. Je vous **invite** à reconsidérer votre position.

Exercice 5 : trouver des nuances

Sur le modèle de l'exemple, modifiez le ton de ces phrases en remplaçant le groupe de mots en gras par une expression ayant un sens proche. Si nécessaire, modifiez le temps du verbe :

- **Je veux que vous soyez présent** à la réunion qui aura lieu demain dans nos locaux.
- Plus ferme : J'exige votre présence à la réunion qui aura lieu demain dans nos locaux.
 - Plus doux : Pourrez-vous être présent à la réunion qui aura lieu demain dans nos locaux ?
- 1) **Pouvez-vous venir** à notre conférence ?
- a) Plus ferme :
 - b) Plus doux :
- 2) C'est pourquoi **je désire rejoindre** votre entreprise.
- a) Plus ferme :
 - b) Plus doux :
- 3) Les délais sont très courts, c'est pourquoi **je te demande de finir** ta partie du projet pour la réunion du 4 février prochain à 14h00.
- a) Plus ferme :
 - b) Plus doux :
- 4) **Renvoyez-nous** votre facture modifiée selon le nouveau modèle.
- a) Plus ferme :
 - b) Plus doux :
- 5) **Merci de répondre** à ce mail avant dimanche soir prochain.
- a) Plus ferme :
 - b) Plus doux :