



## « L'Art de la Nuance »

Nuance est sans doute mon mot préféré. Ce mot rappelle qu'en langage, le maniement de la nuance est « ce petit rien » qui change tout. Condamner. Sauver. Cela peut se jouer à un mot près.

L'art de la nuance se fonde sur la manière de dire. *Nuance* est une forme dérivée d'un mot latin *Nuba*, « nue » (en latin classique : *Nubes*, nuage). La nuance est ainsi « le degré d'augmentation ou de diminution que présente une même couleur ».

À l'heure de l'expérience client, plus que jamais, l'art et la manière de s'adresser à celui-ci détermine sa fidélité à la marque et remet la nuance au goût du jour. Au Crédit Agricole, on dira « *En quoi puis-je vous être utile ?* ». Chez SNCF, « *Je suis à votre écoute* ». La première marque veut être proche, la seconde bienveillante. Avec les data et la personnalisation de la relation avec le client remontent davantage les notions d'attention et de service.

La définition « d'esprit de service » de Xavier QUÉRAT-HÉMENT est, à ce titre, révélatrice : « *Dans un contexte où la relation devient le levier majeur de différenciation, l'esprit de service constitue un modèle de management de la relation de service dans toutes ses dimensions, fondé sur la symétrie des attentions, l'écoute des parties prenantes et la co-construction.*<sup>1</sup> »

Incarner l'attention portée à l'autre, c'est justement savoir s'exprimer en partant de l'interlocuteur. Mais on doit aller plus loin que le mot. Le langage doit être pensé et, selon les structuralistes, une phrase prend un sens par la relation d'opposition et

d'équivalence que les mots ont entre eux. La force du langage réside dans le choix d'une composition, d'une syntaxe, de tournures.

L'air du temps est au concis, à l'immédiat, à l'inverse de la nuance. Accélération, urgence : formules qui claquent, tweets chocs, brochettes de mots assassines. Aujourd'hui, la précipitation de la langue nie tout cheminement progressif de la pensée et dévoile une langue sans construction.

À cette perte de subtilité et de nuance s'ajoute le faux débat sur la transparence. Il faut tout dire d'une langue abrupte. Toute notre société est contaminée : que penser de couvertures médiatiques injurieuses telles que « *Pépère est-il à la hauteur* », « *les sous-doués au pouvoir* » ou « *casse toi riche con* » ?

Dans *Les Correspondances* de FLAUBERT, George SAND déclare : « *Critique et satire ne peignent qu'une face du vrai. Je veux voir l'homme tel qu'il est. Il n'est pas bon ou mauvais. Il est bon et mauvais. Mais il est quelque chose encore, la nuance, la nuance qui est pour moi le but de l'art.* »

Le style, c'est l'articulation ingénieuse rationnelle et sensible d'un texte. C'est aussi un dosage, une mesure.

Les ordinateurs possèdent une mémoire. Alors, parce que le numérique confère au langage une force de frappe inédite, la nuance sera bientôt reconvoquée.

1. *Espirit de service, passer du marketing au management de l'expérience client*, Xavier QUÉRAT-HÉMENT, Lexitis Editions, 2014



Jeanne BORDEAU  
Fondatrice de l'Institut de la qualité de l'Expression  
@JeanneBordeau