

Diagonales : La rhétorique des hotlines

03-01-2011

"Afin de mieux servir notre aimable clientèle, nous regrettons de ne pas pouvoir vous répondre actuellement. Merci de bien vouloir renouveler votre appel ultérieurement." "Nous améliorons régulièrement la qualité de nos services. Nous vous invitons à vous reporter sur notre site internet, rubrique assistance." Quand ce genre de message résonne à l'autre bout du fil, on se demande qui, de Kafka ou de Lautréamont, a pris le pouvoir dans les help desks. Mais on a tort. Si le répondeur fait comme s'il n'y avait pas de problème, ce n'est pas par déni, mais par enthymème.

En rhétorique, l'enthymème est un syllogisme tronqué dans lequel on réduit le raisonnement à deux propositions pour rendre le discours plus aigu, plus puissant, plus élégant.

Jean-Jacques
Salomon

jjsalomon@oomark.com