



Square des Utilisateurs

Convivialité ou efficacité

Du bon usage des nouvelles techniques de communication

Les nouvelles techniques de communication amplifient les débits de nos échanges d'informations ; désormais, nous transmettons, de plus en plus vite, des messages de plus en plus volumineux.

Mais communique-t-on vraiment mieux ? Ne consomme-t-on pas trop d'un temps précieux qui pourrait être mieux utilisé autrement.

À l'inverse, une communication trop succincte ne tuerait-elle pas une convivialité nécessaire à la cohésion d'un groupe ?

Nous vous soumettons ce petit billet d'humeur destiné à réfléchir sur le bon usage des nouvelles techniques de communication.

Nous éprouvons le plus grand plaisir à converser avec notre entourage. D'une façon informelle, nous véhiculons certaines informations, nous partageons nos commentaires, nous épanchons nos états d'âme. Cette aspiration à l'expression entretient une convivialité qui est un facteur essentiel de la vie sociale.

Cette communication n'est pas gratuite ; elle consomme un temps important, tant pour l'émetteur qui s'exprime que chez les destinataires tenus d'engranger les éléments transmis, de les analyser, et, quelquefois, d'y répondre. Les plages de temps ainsi consacrées à la communication sont prélevées sur un capital incompressible.

La communication s'effectue au détriment d'autres tâches directement productives. Certes, la réalisation des travaux prioritaires de production exige un sous-ensemble d'informations, précises et concises, issues des communications ci-dessus évoquées. Mais, ces informations utiles sont trop souvent noyées dans un torrent d'informations floues et superflues.

Faut-il privilégier la convivialité ou l'efficacité ? Un compromis est-il possible ?

Petit historique de la communication

De la communication synchrone rapprochée ...

Dans le passé, pour communiquer, deux individus devaient se rencontrer physiquement pour échanger, au moyen de messages sensoriels :

- ils se rapprochaient et se faisaient des gestes ;
- ils émettaient des sons plus ou moins articulés ;
- ils manifestaient leur affection par des caresses ou leur désaccord par des horions ;
- ils répondaient à l'appel des sensations olfactives (l'odeur de la cuisson du sanglier) ;
- une échelle de valeurs (de la douceur du miel à l'acidité du vinaigre) était attachée aux nourritures offertes.

On retiendra que ces communications primaires exigeaient le respect des unités de temps et de lieu.

... à la communication distante asynchrone

Puis, l'homme a codifié le message par la parole, le dessin, l'écrit. Ce qui lui a permis d'utiliser d'autres supports pour la transmission de ses messages.

L'homme a appris à s'affranchir de la distance. La voix peut se transmettre à quelques dizaines de mètres. Des signaux de fumées sont perceptibles à plusieurs kilomètres. Le télégraphe optique permet

de régénérer le message, tout au long de son trajet. Le téléphone permet des transmissions qui se jouent des distances.

Parallèlement, l'homme s'est affranchi de la simultanéité.

La poste transporte des plis écrits dont le contenu conserve une valeur dans le temps. Le télégramme et le fax accélèrent la transmission de ces documents.

Arrêtons-nous sur les récents apports des nouvelles techniques qui supportent nos communications distantes asynchrones.

Le téléphone mobile

Le téléphone mobile permet à deux individus qui se connaissent grâce à des identifiants numériques, de communiquer, quels que soient leurs emplacements respectifs. La conversation ne commence plus par le traditionnel « Allô » mais par l'onomatopée « Téou ? » (où es-tu ?) qui s'enquiert de la position géographique de l'autre interlocuteur.

Mais le téléphone mobile appelle la simultanéité. Car, bien peu de « mobilistes » utilisent la messagerie. Ils éprouvent le besoin de joindre, en direct, leur interlocuteur.

Le quémandeur, qui appelle, choisit son heure et le sujet qu'il impose à son interlocuteur ; il s'autorise, généralement, à troubler l'organisation de la personne appelée en faisant irruption dans ses activités présentes, sans éprouver la moindre culpabilité. L'émetteur fait quelquefois preuve de savoir-vivre en s'assurant que son destinataire partage son intérêt pour cette communication et qu'il en accepte les modalités de correspondance.

La messagerie électronique

Dernier avatar de la communication, la messagerie électronique offre des caractéristiques séduisantes.

Des fonctionnalités souples

L'émetteur peut envoyer le même message, intégrant du texte, de l'image fixe, de l'image animée, du son, à une liste de destinataires dont il ne connaît que les adresses électroniques. Il peut s'assurer de la bonne transmission de son message en sollicitant un avis de réception.

Chaque destinataire peut prendre connaissance des messages qu'on lui a adressés, au lieu où il se trouve et à l'heure qu'il lui plaît. Il a la faculté de retransmettre ce message à d'autres destinataires en y ajoutant éventuellement un commentaire. Il peut répondre à l'émetteur et éventuellement aux co-destinataires. Contrairement aux messages oraux rapidement volatils, les messages émis et reçus sont autant de documents électroniques appelés à être conservés.

Mais rien n'est parfait !

Des effets pervers pour le destinataire

Après quelques années de pratique, nous reconnaissons les multiples avantages de cet incontournable vecteur de communication. Cependant, dans la situation de destinataire, chacun de nous se plaint des principaux inconvénients engendrés par un usage, souvent désinvolte, de nos correspondants.

Un volume croissant

Nos boîtes aux lettres traditionnelles, alimentées par La Poste, nous livrent en abondance :

- courriers familiaux ... en décroissance régulière ;
- courriers administratifs ... dont les inévitables factures ;
- revues auxquelles nous sommes abonnés ;
- sollicitations pour des dons aux œuvres ;
- publicités adressées nominativement ;
- publicités anonymes généreusement ventilées.

De même, dans nos boîtes aux lettres électroniques, s'empilent pêle-mêle plusieurs familles de messages :

- courriels personnalisés et nommément adressés, émanant de nos correspondants professionnels, amicaux et familiaux ;
- flux régulier des abonnements aux lettres d'informations (newsletters) que l'on classe consciencieusement pour lire ultérieurement ;
- « spam », que les Québécois appellent élégamment « pourriel 1 », ensemble des messages publicitaires non souhaités ;
- copies des messages, généreusement envoyés par nos correspondants institutionnels mais qui ne nous concernent pas directement ;
- messages mal adressés.

Ainsi, l'internaute se transforme en orpailleur pour extraire d'un flot limoneux, chaque jour plus volumineux, les quelques précieuses paillettes indispensables à son activité.

Une identification difficile

Par économie (en fait par une paresseuse négligence) l'émetteur se contente souvent de reprendre un message précédemment reçu du destinataire qu'il veut joindre (technique du palimpseste² partiel), ce qui lui évite de reproduire l'adresse et l'objet. Le destinataire est alors contraint d'ouvrir le message et de lire pour connaître la nature du contenu, le plus souvent totalement étranger à l'objet indiqué.

Un arroseur arrosé

L'avis de réception systématique impose au destinataire le renvoi d'un message automatique qui vient remplir la boîte aux lettres de l'émetteur, pris à son propre piège.

La course à la priorité

Trop de priorités tuent la priorité. Un courrier vraiment urgent n'émerge plus d'un lot où tous les messages affichent le même niveau d'urgence.

Quelques recommandations pour l'émetteur

Avant d'émettre tout message

Quoi

Que veux-je dire ?

Ce qui se conçoit bien s'énonce clairement. Je préparer mon message en quelques phrases courtes, simples et claires. Je dois être capable de résumer ce message en un court libellé dans la fenêtre « objet ».

J'investis un peu de mon temps pour clarifier mes idées, pour les replacer dans le contexte de cet échange, pour les exprimer de façon synthétique, au plus grand bénéfice de mes destinataires.

Ceci m'amène à faire un message par objet. J'augmente le nombre de messages, mais mes messages, plus courts et plus ciblés, sont plus faciles à gérer par mes destinataires.

1 Typologie du « pourriel » - La LETTRE n° 34 de janvier 1999

2 Manuscrit sur parchemin dont on a fait disparaître l'écriture initiale avant d'y écrire de nouveau. Voir, dans ce numéro, l'article « Histoire de rasoir » et l'allusion au « nom de la rose ».

À qui

Destinataires impliqués

Le destinataire est l'interlocuteur privilégié que j'interpelle nommément. Le destinataire peut être un individu unique ou un groupe fonctionnel d'individus solidaires. Un groupe fonctionnel réunit plusieurs destinataires qui partagent le même intérêt vis-à-vis du message.

J'indique clairement pour quelle raison je sollicite mon correspondant : information, avis consultatif, et, éventuellement, souhait d'une réponse rapide.

Destinataires informés

Dois-je informer d'autres destinataires en leur adressant officiellement une copie du message ? Dois-je leur transmettre les pièces jointes ?

Destinataires officiellement informés

En général, les destinataires informés en copie pesteront à la réception d'un message qui les perturbe, lorsqu'ils en prennent connaissance à un moment inopportun.

En revanche, certains parmi ceux qui ne recevront pas copie de ce message se sentiront frustrés vous en tiendront rigueur.

C'est à l'émetteur de faire preuve de psychologie :

- en informant ceux qui seraient susceptibles de se manifester en cas d'omission ;
- et en épargnant ceux qui se plaindraient d'une abondance d'informations non souhaitées.

Destinataires discrètement informés

Faut-il que j'informe d'autres destinataires d'une façon confidentielle sans que les autres destinataires le sachent (copie aveugle) ?

Avant de clore la liste des différents niveaux de destinataires, il convient de vérifier l'exactitude et l'actualité des adresses électroniques très vulnérables à la bougeotte des destinataires.

En envoyant le message

Vérification du style

Le message est un document écrit qui pourrait être transmis facilement à des personnes externes à ma liste de diffusion. Aussi, est-il prudent de relire le texte pour vérifier les aspects suivants.

- Il est compréhensible des destinataires et ne comporte aucun risque majeur de mauvaise interprétation (involontaire ou volontaire).
- Il ne contient aucune remarque inutilement désobligeante, susceptible d'être exploitée à l'encontre des intérêts que je représente.

Liste des destinataires

Est-il pertinent de communiquer à tous les destinataires la liste des adresses des autres destinataires ? Pas de problème pour les groupes constitués. Mais, il n'en est pas de même pour certaines diffusions où l'un des destinataires pourrait être tenté d'utiliser ces adresses à d'autres fins, pour l'envoi de « pourriel » par exemple.

Il suffit de s'envoyer le message à soi-même et de mettre les adresses des destinataires en copie confidentielle.

Priorité

Pour être efficace, cette fonction doit être utilisée de façon exceptionnelle pour appeler l'attention du destinataire.

Avis de lecture

Quand dois-je demander un avis de lecture ?

- Lorsque je veux m'assurer qu'un message important et urgent a bien touché, en temps utile, le destinataire.
- Lorsque je n'ai pas confiance dans la rigueur de mon destinataire (il en est de négligents et de retors).

Après envoi du message

Lors d'un passé encore vivant dans les souvenirs de quelques-uns d'entre nous, pour chaque service une secrétaire professionnelle centralisait l'ensemble des envois de courriers. Cette personne imposait une certaine normalisation.

Cet intermédiaire n'existe plus. Il appartient à l'émetteur de gérer les documents qu'il crée : identification, mise en forme, ventilation des copies sur papier, conservation des archives.

Le souhait de respecter toutes ces recommandations devrait conduire les émetteurs à réduire sensiblement le nombre d'envoi en consacrant leurs efforts sur l'essentiel.

Qui s'en plaindrait !

Quelques recommandations pour le destinataire

À la réception du lot quotidien de messages, en tant que destinataire, je dois effectuer les tâches suivantes.

- J'élimine impitoyablement tout ce que je considère comme un pourriel : par utilisation d'un filtre et par destruction physique.
- Je signale à l'émetteur l'inutilité de me transmettre copie de messages relatifs à des thèmes qui ne me concernent pas directement ... actuellement.
- Je traite, immédiatement, les demandes personnalisées qui sollicitent une réponse brève et précise ; dans ce cas j'utilise la fonction « répondre » :
 - je veille à la pertinence de l'intitulé de l'objet ;
 - je n'envoie pas systématiquement la réponse aux co-destinataires ;
 - je ne renvoie que le dernier message auquel je réponds en élaguant les messages précédents. Sinon, chaque échange accroît l'historique d'une partie de ping-pong.
- Je diffère les réponses qui appellent une analyse plus longue (réflexion, recherche, concertation).
- Je classe les messages informatifs.

Pour toute information complémentaire, sachez qu'il existe un traité de savoir-vivre et Netiquette sur le site « www.ensmp.fr/Fr/Services/AutresServeurs/netqu.html ».

Conclusions

La sagesse consiste à user de tout sans abuser de rien. Sachons utiliser ces remarquables technologies pour améliorer notre efficacité. Évitions d'en abuser en créant artificiellement de l'information mal caractérisée.

Pour assurer de belles récoltes sur un terrain fertile, mieux vaut irriguer soigneusement que d'éclabousser à tous vents.

*Alain Coulon
Secrétaire d'ADELI
info@adeli.org*