

Le responsable scolaire face à l'avalanche d'informations



« Comment survivre ? »

Lausanne 17 mars 2005
AFIDES



**Conférence de
Monsieur Jacques Vander Cruysen,**

**Conseiller Centre International de Formation Aide et
Services (CIFAS)**

Le responsable scolaire face à l'avalanche d'informations

Comment survivre ?



Mon propos, ce matin, en abordant le thème de l'information ne sera pas exhaustif. Je me bornerai à quelques observations sur les formes, origines et dimensions de l'information.

Nous verrons la place qu'elle occupe dans notre vie et les incidences de sa forme plurielle qui nous préoccupe

Je tenterai ensuite de nous orienter vers des pistes concrètes de gestion de l'information dont la diminution du volume est l'une des clés majeures.



L'INFORMATION ... C'EST QUOI ?

Lorsqu' il m'a été demandé de vous parler de l' information dans ce qu' elle a de contraignant, je me suis retrouvé plus de quarante ans en arrière lorsque, jeune directeur d'école, j' avais dû compulsé deux douzaines de feuillets qui résumaient les tâches qui m' incombait et les directives administratives qui devaient m' aider à les accomplir dans le respect des règles de fonctionnement du système scolaire en vigueur.

Soigneusement lus et classés ces documents s'enrichirent au fil des années jusqu'à atteindre dans un classeur l'épaisseur d' environ 5 cm au bout d' une douzaine d'années. Tout allait donc bien jusqu'à l'année 1972. Année où des restructurations de l' enseignement obligèrent un nouveau Ministre de l' Education à pondre circulaires sur circulaires, diffusées par l' Administration qui tenait à leur stricte application comme il se doit et y ajoutait donc quelques orientations de lecture pratique, et longuement commentées et critiquées par les syndicats relayés par les médias.

Nous étions entré dans une nouvelle ère de l' information mais je l' ignorais et me contentais cette année-là de pester... et d'acheter un nouveau classeur !

Cette anecdote me ramène à notre actualité et à notre volonté d' éviter l' overdose d' infos qui nous guette.

DES FORMES

L' information qui nous atteint ne se borne pas à des documents ayant trait à des obligations professionnelles, ce que nous pensons généralement, mais touche notre vie tout entière et modifie parfois et ce sous des formes très diverses, notre qualité de vie même. En effet la pile de documents qui ne cesse de croître sur le coin de votre bureau n' est que la partie visible de cette mэрule envahissante.

Pour mieux comprendre le phénomène de sa prolifération, voyons les formes que prend l' information :

La forme la plus commune, en tous cas exprimée en premier est bien sûr le papier

PAPIER

Courrier

Administratif

Professionnel

Privé

Prospectus publicitaires si nombreux qu'ils encombrant nos boîtes à lettres

Rapports de sources diverses... réunion de ceci.. assemblées de cela...

Journaux, livres, affiches, photographies, annuaires, statistiques et vous en trouverez d'autres...

INFORMATIQUE

Courrier électronique

Cdrom

Logiciels

Vidéocassettes

Sites Internet

Bases de données

Spams

Cette forme immatérielle est sans doute la plus envahissante parce que son volume nous apparaît diffus et hétéroclite et nous n'y prêtons vraiment attention qu'à la saturation de notre boîte à messages ce qui nous oblige à des actes techniques qui nous montrent alors l'ampleur non pas des dégâts mais de l'envahissement.

ORALE

Rencontres

Entretiens

Conversations surprises

Radio, TV, Téléphone, Portable

Ce véhicule de l'information est tellement banal que nous ne l'identifions pas en tant que tel et pourtant pensons aux énervements qu'occasionnent des entretiens trop longs, confus, dans un environnement bruyant sur un fond de sonne entrecoupé par la sonnerie de votre téléphone portable ou celle de votre voisin. Les exemples pourraient être longs qui montrent que l'information sollicite tous nos sens et donc peut contribuer à la fatigue des individus fragiles que nous sommes tous. Un sacré meli-melo dans notre cerveau où les informations de toutes sortes, matérielles, sensorielles, olfactives, tactiles, affectives se bousculent et réclament leur analyse. On aura compris les répercussions que l'information vue sous cet angle élargi peuvent avoir sur nos organismes et influencer singulièrement notre qualité de vie, et celle de nos proches, si nous n'y mettons pas bon ordre, car la situation n'est quand même pas aussi désespérée qu'elle n'y paraît et des solutions existent ou sont à construire pour éviter les dégâts.

Une discussion familiale avant le départ au boulot ou la perception d' une facture inattendue ou la maladie ou un accident survenu à un de mes proches auront des répercussions sur mon attitude au travail, de même une journée difficile au bureau (trop d'informations non traitées par exemple !, un entretien conflictuel avec l' autorité, des professeurs ou des parents) pourra avoir des répercussions sur ma soirée en famille.

Mais d' autre part, pour rester correct, j' ajouterai que toute information qui nous arrivent ne contribue pas nécessairement à l' overdose fatale. La lecture d'une lettre espérée ou d' un livre passionnant, le coup de fil d' une personne chérie, les échos de votre musique préférée, le fumet d' un plat qui mijote ne concourent pas à l' augmentation de notre stress. Bien au contraire, ces informations auraient plutôt des vertus apaisantes.

VOLUME DES INFORMATIONS

Quant au volume des informations diffusées, on s' accorde généralement pour attribuer la palme à la toile Internet de plus en plus large et surtout de plus en plus consultée.

En 1998, environ 80 milliards de documents étaient publiés sur Internet soit, semblerait-il un volume égal à ce qui aurait été imprimé depuis l' invention de Gutenberg.

En 2000, 550 milliards
En 2003, 5000milliards
En 2005...

L' informatique, envahissante, deviendrait le principal vecteur de l' information et certains, à tort, n' hésitent pas à crier haro sur ces baudets qui chaque matin nous noient d'infos non sollicitées.

Non sollicitées ? Cela reste à voir.

DES PROCESSUS

La diffusion et la réception de l' information procède en effet d' un mécanisme (simplifié) de communication, à savoir qu'il y a un émetteur – celui qui vous envoie la publicité dans votre boîte à lettres, par exemple, et un récepteur : VOUS. Vous qui vous transformez en émetteur en transmettant à d' autres les informations reçues ou du moins une partie, pour que la boucle soit bouclée.

Je ne vous ferai pas injure, à vous femmes et hommes de communication de développer davantage les subtils mécanismes de la communication.

L' information, transmission et réception, relève de trois processus :

1^{er} processus

Le besoin d' informations (qui comble les lacunes cognitives, des éléments sont apportés pour que la personne comprenne).

L'émetteur de l'information estime les besoins d'autrui, les prévient et y répond dans un but précis que lui connaît (directives administratives, notes de service, notices explicatives, les vade mecum, le tableau noir de nos enseignants en classe ...).

C'est aussi les techniques publicitaires qui suscitent en vous des besoins que vous ignorez jusque là. L'émetteur connaît vos besoins, dans son intérêt s'il est commerçant, dans l'intérêt du récepteur s'il est par exemple chef d'établissement et qu'il a le souci de la qualité de l'enseignement dispensé dans son école.

2^{ème} processus

La recherche de l'information lorsque l'individu perçoit ses lacunes, il sent la nécessité de les combler et interroge (Internet, plan, carte routière, notice, bibliothèque, téléphone, revue ; il peut aussi aller aux nouvelles en interrogeant ses collègues, son entourage, en envoyant des lettres de demandes, en cherchant réponses à sa curiosité éveillée ... par une information insuffisante qui l'a interpellé).

3^{ème} processus

L'utilisation de l'information qui aide à savoir-faire, à faire, à préférer, à prévoir.... Ces processus montrent bien que nous avons une part active dans l'envahissement de l'information que nous subissons et dont nous nous plaignons mais que nous sollicitons à qui mieux mieux à longueur de journée et dont nous ne saurions nous passer. Nous ne sommes donc pas des victimes inéluctables et aurions tort de perdre notre temps à nous plaindre. Consacrons plutôt ce temps à imaginer des solutions à ce mal-être que provoque en nous un abus d'infos de toute sorte. Car il est vrai que.....

TROP D'INFORMATIONS NUIT !



Trop ou mal manger cause des troubles, des reflux, des indigestion qui mènent au dégoût.

Trop d'informations non sollicitées cumulées avec nos charges domestiques et d'éventuels problèmes familiaux hypothèquent notre capital santé avec un cortège de mal être, d'impression de surcharge, de fatigue, d'énervement, de mauvaise humeur voire de colère. Bref un excès de stress annonciateur d'une profonde dépression.

« Il avait trop de travail ! » entendra t on, « Vous auriez- du voir son bureau, des monceaux de dossiers ! »

Voilà un indicateur qui doit nous faire réfléchir : des monceaux de dossiers et de papiers qui encombrant mon bureau !

Notez que si certains s'accoutument fort bien de ce désordre qu'il disent organisé, acquérant ainsi un prétendu bénéfice social recherché dans le regard de l'autre car accumulation visible de documents signifie encore travailleur acharné, courageux, dévoué... jusqu'à y laisser sa santé, il n'en est pas moins vrais qu'ils subissent insidieusement les méfaits de cet état de fait.

Nous avons tout intérêt à gérer nos surcharges d'infos à partir de ces constats

Ce qui me gêne doit trouver une solution
(encore faut-il que je sache exactement ce qui me gêne , est- ce que je ne fais pas
chorus avec les doléances de mes collègues ?

Nous sommes inégaux devant la masse d'informations tant devant la quantité d' infos
reçues que par la manière de les gérer.

Nous ne recevons pas tous la même quantité d'informations, nous ne la sollicitons pas
tous avec autant d'énergie ou de curiosité ; elle se concentre généralement à des
périodes particulières et identifiables ce qui devrait nous permettre d' anticiper ces pics
de stress qu'elle engendre.

De plus, nous avons chacun notre culture du classement minutieux ou vertical
d' où l' importance pour chacun d' entre nous de faire un état des lieux de la situation
que nous vivons. Nous savons pertinemment ce qu'il conviendrait de faire ou pour le
moins nous sommes tous conscient qu' il faut faire quelque chose, quelque chose mais
quoi sans toucher à nos sacro saintes habitudes,

Car l' homme est ainsi fait qu' il est souvent allergiques à tout changement de ses pratiques
habituelles et il a une tendance fâcheuse à attribuer à d' autres – pas toujours identifié - la
cause des désagréments qu' il subit – sauf lorsque son confort est en jeu par exemple lorsqu'
il achète le dernier modèle de la gamme de la marque automobile à laquelle il est fidèle.

Et bien, en changeant nos habitudes face à l' information, soyons certain que notre
confort de vie s' améliorera sérieusement.

En venant chercher une information (une de plus !!) sur la gestion de l' information, on
attend un truc facile qui nous débarrasserait du problème sans effort de notre part, une
sorte de produit miracle qui fait briller sans frotter.

Il n'y a pas une méthode... mais des centaines... et aucune ne peut s' appliquer sans
votre implication. Mais l' effet est toujours garanti et durable ! Plus que la méthode...
c'est donc notre attitude qui doit être affinée. Je dis intentionnellement « affinée » parce
que le mot est plein de douceur, qu' il signifie « lente maturation pour atteindre la
plénitude, la perfection. Je dis « affiné » mais je pense CHANGER. Il est coutumier d'
entendre « cela doit changer ! cette situation doit changer » .

Mais c' est MOI qui doit changer d' attitude pour que la situation change !

Entrons donc sur les chemins du CHANGEMENT si vous le voulez... si vous
consentez à vous impliquer ... En prenant le temps de réfléchir à notre problématique...

COMMENT GERER L'INFORMATION ?

QU'EST-CE QUI ME GENE ?

Le volume?

Est ce le volume qui me gêne ? (nous y reviendrons plus longuement).

Le manque de temps ?

pour traiter ce volume? quelques heures suffiraient cependant à faire table rase pour traiter l'information différemment.

L'inutilité de ces informations ?

Faites- vous donc offrir une jolie poubelle.

Les délais trop courts ?

Pour y donner une suite éventuelle.

Vous connaissez tous ces documents qui doivent rentrer complétés pour hier -c'est souvent le cas et cause de stress régulier-. La faute, s'en est une (mauvaise estimation de l'émetteur qui compte sur le récepteur pour rattraper son propre retard. Travailler dans l'urgence ne permet jamais une grande efficacité. Solution : oser lui dire, demander (en groupe, c'est mieux !) de rallonger le délai ; d'établir un calendrier pour les actes récurrents. On ne règle rien en subissant mais bien en proposant, en construisant .

Le classement de l'information ?

Utilisez les moyens informatiques existants.

Mais revenons au volume, à la quantité d'informations reçues et qui s'accumulent...

Puis-je agir sur le volume ?

A cette dernière question la réponse sera généralement NON

Un non qui ne résiste pas à une analyse plus approfondie car nous pouvons bel et bien limiter le volume d'infos que nous recevons.

Par exemple, sur le plan professionnel en négociant avec les services administratifs la rédaction de textes plus concis ciblant bien les objectifs visés, la pertinence des informations envoyées, la lisibilité, la chasse aux doublons... Bien souvent, rassurez-vous, c'est dans tous les pays pareil, ce genre de documents noie l'essentiel dans un verbiage ésotérique à tel point que je conseille souvent aux directions d'école de lire à plusieurs les notes de service reçues pour, dans cet exercice, confronter leur

compréhension personnelle du contenu et des objectifs poursuivis afin, le cas échéant, de poser les questions d'éclaircissements judicieuses auprès des autorités émettrices.

En Belgique, et les Belges ne sont pourtant pas les plus futés, une association de directeurs d'école s'est vue, à sa demande, confier par le Ministre qui a en tutelle l'Education nationale, la pré lecture des documents officiels avant leur expédition dans les écoles. Cela durera ce que cela durera car nos Ministres se succèdent ...assez rapidement.

On peut aussi agir sur le volume en acquérant et en diffusant une culture du rapport de réunion concis.

En rédigeant nous mêmes nos demandes écrites ou nos notes de service de façon précise et concise ce qui entraînera des réponses concises et précises. Les curieux pourraient s'inspirer de la concision extrême des discours de Napoléon : l'essentiel en peu de mots.

On peut encore agir sur le volume en développant une culture interne qui privilégie et encourage le partage de l'information et aussi la délégation des suites éventuelles à y donner.

Voilà une première charrette de mesures réalistes et réalisables qui concernent l'information nécessitant un suivi de votre part.

Je vois des mines sceptiques !

C'est d'ailleurs souvent le scepticisme qui nous empêche de suivre les voies du changement ! Oser agir est la base de la réussite !

Il est plus aisé encore de limiter les informations intempestives et inutiles qui nous parviennent par le biais de notre ordinateur.

LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Limiter l'information gratuite, celle dont nous inonde les publicitaires est facilitée grâce à la touche « courrier non désiré » de votre boîte à message et à l'usage intensif de votre corbeille.

Une récente enquête montre qu'aux Etats Unis le nombre moyen de « pourriels », courriers non désirés, généralement des offres publicitaires, reçu par jour est de 18 et touche environ 75% des travailleurs reliés à Internet. Ce véritable fléau coûte 23 milliards de dollars en perte de productivité aux entreprises américaines car l'étude a démontré que 14 % des gens qui reçoivent des pourriels les lisent entièrement avant de les détruire .

Et nous ?

Une fois acquise cette première étape de « nettoyage », il n'en reste pas moins vrai qu'il faut quand même gérer cette information, organiser son suivi et son classement.

Pour les férus d' informatique existent de nombreux logiciels de traitement de l' information, souvent fort coûteux et destinés généralement aux entreprises et particulièrement efficaces, ce qui n' empêche pas les responsables de Baeyer d' affirmer « Gérer efficacement l' information : un casse-tête »

Nous avons cependant découvert parmi des «gratuiciels » le logiciel de gestion [Kplan](#) qui semble présenter les qualités recherchées. Nous ne l' avons cependant pas expérimenté et nous invitons les plus doués ou intéressés à le découvrir.

Outlook que nous côtoyons chaque jour met à notre portée une mine d'informations (encore !) qui nous permet de gérer efficacement tout ce qui arrive dans notre boîte électronique. Encore faut-il s'astreindre à en découvrir l'environnement : voici quelques unes des possibilités à notre portée d'ordinateurs et qui peut nous créditer d'un capital temps respectable

traiter le courrier :

créer des modèles de message, assurer le suivi des message, recevoir et traiter le courrier, répondre immédiatement ou en différé, utiliser des regroupements, des catégories, des classements...

traiter les pièces jointes :

joindre un document à un message, ouvrir, enregistrer, imprimer une pièce jointe ;gérer la boîte de réception..

planifier :

identifier les tâches, les trier, les grouper, leur attribuer un indice de priorité.

gérer le carnet d'adresses et les contacts :

insérer ou modifier une entrée, rechercher une entrée, utiliser des catégories pour envoi groupé, importer, exporter, imprimer ses contacts...

personnaliser Ms-Outlook

pour visualiser sa charge d'informations par ex. ; créer une signature automatique, créer des dossiers pour classer les messages ; créer des tableaux et des formulaires..

Bref, un outil peu utilisé dans l'étendue de ses possibilités qui sont grandes de nous faciliter la tâche et d' accroître notre capital loisirs. Des cours perfectionnements seront sans doute nécessaires pour ceux qui souhaitent suivre cette voie.

Tout cependant ne peut être géré par l' informatique, encore que l'on recourt de plus en plus à la dématérialisation des documents, aux télé formalités et aux coffres-forts électroniques.

ET LES PAPIERS dans tout cela ?

Je relève trois méthodes qui ont chacune leurs adeptes mais aussi leurs faiblesses.

1^{ère} méthode :

Vous décidez de ne quitter votre bureau que lorsque votre table de travail présente une surface parfaitement nue et lisse. Sage décision mais qui a quelques inconvénients : vous risquer de vous attarder le soir jusqu'à ce que vous ayez résorbé votre retard avant de trouver une autre solution, celle d' enfourner en vrac dans votre tiroir le volume litigieux de votre désordre... pour l' en retirer chaque matin et le voir grossir chaque jour un peu plus. Illusion garantie, gain de temps nul !

2^{ème} méthode :

Bien connue et reprise dans toute la littérature qui traite de la gestion du temps.

Vous classez votre courrier, dès son arrivée, selon la méthode classique du déplacement en trois sites :

- un trieur A pour l' urgent (ce qui doit être fait aujourd'hui),
- un trieur B pour ce qui peut attendre et
- un trieur C pour ce qui peut attendre ... plus longuement ou pour les documents qui nécessitent une lecture plus approfondie pour en découvrir de secrètes utilités.

Cette méthode a bien sûr ses inconvénients : les piles augmentent généralement très vite dans les trieurs et l'urgence n' a bientôt plus de sens. Très souvent les documents de moindre urgence (l' urgence est bien souvent une question d' appréciation subjective !) meurent de vieillesse et nos bureaux regorgent de ces cadavres momifiés et jaunis par le temps.

Il ne faudrait pas en déduire pour autant que la gestion du courrier, de l' information est inutile. Ce serait dangereux ,. Aussi je préconise la...

3^{ème} méthode :

la bonne ! basée sur 4 ACTIONS

1. AGIR :

L' astuce de la maîtrise du papier consiste à faire prendre à chaque document qu'il soit important ou non, une direction précise.

Placer TOUS les papiers sur lesquels vous devez agir personnellement (courrier, statistiques, rapports etc ..) en un endroit précis de votre bureau, ajoutez à la pile les documents dont vous ne savez trop que faire.

Après lecture rapide et annotation, traitez-les donnez à chaque document sa destination. Utilisez par exemple un classeur à échéance (un document qui doit être traité et transmis pour le 12 avril prendra place le 8 ou 9 avril ; le programme de la réunion du 27 mai sera glissé dans l' échéancier à cette date avec les documents

nécessaires à cette réunion. Le jour venu , vous ouvrez l' échéancier et vous emportez le dossier.

Grâce à ce calendrier d' instance vous évitez la recherche de l' inévitable document dont on a besoin en dernière minute.

2. CLASSER :

Déposer au fur et à mesure de l' étape 1 les documents à archiver dans un bac à courrier par exemple. Vous consacrerez une heure par semaine au classement ad hoc ou vous déléguerez ce classement à votre secrétaire.

3. TRANSMETTRE :

C'est à dire donner une destination immédiate à tout document qui intéresse un tiers (enseignants, administration, secrétariat, élèves ...) A ces tiers d'en assurer la gestion.

4. ELIMINER :

La poubelle est la meilleure amie de celui qui veut gérer son temps et les informations qui lui parviennent.

Oui, mais que jeter ? Beaucoup ! En cas de dilemme, posez- vous la question ; « que pourrait-il arriver si je jetais ça ? ». Si la réponse est : »rien », n' hésitez pas !

Il est évident que prendront le chemin de la poubelle les journaux publicitaires, la plupart des publicités et catalogues, les invitations à des réunions auxquelles vous n' assisterez pas, les documents en double etc..



Cette méthode nécessite toutefois, vous l'aurez compris une rigueur avec le temps à y consacrer, un emploi du temps bien organisé. C' est le gage de la réussite.

L' avantage de cette méthode qui peut paraître drastique est qu'elle est facilement transposable, dans ses principes, à la gestion de l' information informatisée.

Certains esprits chagrins me diront tout à l'heure que l'exercice est fastidieux. J'en conviens, surtout lorsqu'il s'appliqueront au tri du fatras qui encombre leur bureau. Mais après, après lorsque l'exercice deviendra routine et que l'effort sera récompensé par un gain de temps appréciable garant d' une sérénité d' esprit, ils se féliciteront ..

L' exercice, car s'en est un, vise à rendre votre bureau le plus lisse possible lorsque vous quittez votre bureau le soir, à éviter les retards d'expéditions des affaires courantes et urgentes. Ce sera l' indicateur de votre réussite. Et vous n' y arriverez pas tout de suite, il vous faudra d' abord y croire, vaincre vos réticences au changement, vous convaincre que vous pouvez le faire, cesser de croire que le trop d' informations vient des autres, des émetteurs (rappelez- vous que vous êtes non seulement utilisateurs mais demandeurs de pas mal d'informations qui vous atteignent).

Des programmes informatiques, nous l' avons dit, sont d' une aide précieuse lorsqu'il faut retrouver un dossier ou un simple contenu. Utilisons-les.

De même qu' il existe des lieux de centralisation des documents officiels qui peuvent par leur consultation aisée vous éviter de fastueux classements tout en nourrissant votre poubelle.

Une autre ressource, humaine celle-là, c'est celle que peuvent nous apporter nos pairs, ressource à laquelle nous faisons rarement appel, par pudeur, par orgueil aussi, de crainte d'un éventuel jugement négatif.

Mettre sur pied des ateliers d'échanges de pratiques, consacrer un peu de temps lors des réunions entre directeurs et même avec les autorités hiérarchiques à la problématique de l' information, de sa qualité, de ses objectifs, de sa lourdeur, de son classement, de son intégration, de sa diffusion vous permettront d' améliorer son absorption et d' acquérir les compétences nécessaires à une saine gestion de l' information.

Oh ! cela ne se fait pas d' un coup de baguette magique mais le but peut être atteint, sûrement au pas lent des montagnards.

POUR CONCLURE

Compte tenu que lors d' une conférence l' on retient 20% de ce que l' on entend, 30% de ce que l' on voit et 50% de ce qu' on voit et qu' on entend je voudrais résumer cet exposé en quelques mots-clé (pour rester en adéquation avec le logo projeté).

FACE A L'INFORMATION

- **J'estime** (l' état de la situation que je vis par rapport à cet afflux d' infos)
- **Je réagis** (je dois faire quelque chose sinon je vais m'étouffer sous l' avalanche)
- **J'agis** (je détermine mon plan d' action, les stratégies que je me sens capable de mettre en place en fonction de la situation)
- **J'ose** le changement, je décide : je vais changer
 - je suis acteur du changement car ce que j' entends, j' oublie
 - ce que je vois, je me rappelle.
 - ce que je fais, je comprends.
- **Je rédige** maintenant mon contrat de changement

« dès demain, je... »

....pour me ménager une vie meilleure et celle de mon entourage.

Ce contrat, signé avec soi même, est la clé de la réussite.

Merci de votre attention....



Jacques Vander Cruysen

