

Informer, pas si simple



2005
AFIDES



**Conférence de
Monsieur Jacques Vander Cruysen,**

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

Certains de mes collègues sont de véritables champions de l'affichage de « notes de service » et de post- it dans la salle des profs, pour que nul n'en ignore . « J'ai beau tout afficher, ils ne lisent pas ! » me disait il y a quelque temps une Directrice en me montrant fièrement le panneau d'affichage de la salle des profs où se mêlaient en un joyeux et coloré désordre horaires, avis urgents (ou du moins l'ayant été un jour !), faire-part de mariages et de naissances, circulaires officielles et offres de services publicitaires. Espace squatté par les profs eux-mêmes qui y amenaient en surcharge quelques dessins humoristiques et autres critiques anonymes acerbes. Il fallait, là, un œil diablement exercé pour y retrouver l'avis nouveau. J'en conviens, tous les panneaux de communications à l'intentions des profs ne sont pas de ce style dans toutes les écoles, en tout cas pas dans celles que dirigent nos lecteurs . Quoique....

Communiquer une information est un exercice difficile et il ne faut pas oublier que c'est aussi établir une relation avec le destinataire de votre message de qui vous attendez une adhésion ou tout au moins une compréhension, prémices aux échanges espérés fructueux. Il est donc nécessaire de porter attention, bien évidemment à sa teneur, mais à sa forme. Une prose touffue, ampoulée, ambiguë, une présentation typographique fantaisiste, tassée ou lourde peuvent susciter méfiance, agacement, ennui, rejet et torpiller l'effet escompté du message.

Avant d'écrire

Avant tout travail d'écriture, avant même d'avoir trempé votre plume d'oie dans l'encre violette (ou de brancher votre ordinateur sur le traitement de texte !), pensez à ne pas reproduire vous-même ce qui vous agace lorsque vous recevez un courrier, un avis, à savoir la fréquence, les redondances, la longueur, la présentation, le manque de clarté dans le texte... et dans les objectifs. Bref, ceci afin d'épargner à vos lecteurs stress, critiques, désintérêt voire rejet.

Des objectifs

Pensons ensuite à l'objectif que nous voulons atteindre, aux réactions éventuelles que nous attendons à la lecture de notre message et surtout à sa pertinence. Combien de textes, de mémos n'ont d'autre intérêt majeur que celui que leur attribue leur auteur ! Que de temps perdu !

Identifions avec précision ce que nous voulons communiquer et à qui. La qualité du destinataire doit conditionner notre prose qui sera différente si je m'adresse à ma hiérarchie, aux autorités décisionnelles, à mes collègues, à mes subalternes, à mes élèves ou à leurs parents. Ces catégories de récepteurs auront une lecture spécifique de mon message.

Veillons à éviter la rétention d'informations, phénomène lié au pouvoir et qui peut rendre un même message totalement incompréhensible après quelques transmissions.

Si les objectifs sont variés, selon J. Brouchart (*Le fonctionnement du discours, un modèle psychologique*) ils ne se ramènent qu'à quatre types :

- 1 **Informé** : transmettre des connaissances, des résultats, des impressions (procès-verbaux, comptes-rendus, tâches ...).
- 2 **Clarifier** : un problème, un événement (rapport circonstancié, circulaire ...).
- 3 **Créer un contact** ou maintenir un espace d'échanges (courrier, en réponse à ...).
- 4 **Activer** : faire agir le récepteur, modifier ses conceptions, obtenir son adhésion (ex. notes de service, de rappel, assorties de propositions ...).

La forme

Si le fond doit être clair et précis la forme doit être soignée. De tout temps l'enseignant s'est montré sensible, à juste titre, à la présentation des travaux d'élèves. Pourquoi y déroger ?

Un texte (même un vulgaire mémo !) doit être lu sans fatigue. Pour ma part, lorsque je découvre un document, le premier regard globalement jeté sur la feuille augurera de ma lecture complète ou non.

La police de caractères utilisée est souvent essentielle pour susciter l'intérêt sachant que l'œil est attiré sur ce qui ressort visuellement. Il s'agira donc d'utiliser à bon escient ces stratagèmes typographiques pour accentuer les temps forts du message. Inutile cependant d'utiliser toute la panoplie de notre traitement de texte, l'œil ne pouvant déceler au maximum que sept facteurs typographiques différents (François Richardeau : Manuel de typographie et de mise en page).

On évitera aussi le soulignement, pénible à la lecture, pour la mise en relief et on lui préférera le caractère gras plus évident comme vous le montre l'exemple ci-dessous :

-Communiquer c'est transmettre mais aussi établir une relation.

-Communiquer c'est transmettre mais aussi établir une relation.

La longueur du message

Plus le développement d'une information est long, dans un souci louable de clarté de la part de l'auteur-émetteur, moins le texte aura de chance d'être lu jusqu'à la fin et donc d'être assimilé.

Brèves, claires et précises, telles devraient être toutes nos communications pour être lues, entendues ...et le cas échéant exécutées. Ainsi, en exemple, un rapport de séance ne devrait comporter que

l'indispensable : date de la séance, participants, objet de la séance, décisions et suivi envisagé. Foin de toutes les discussions anecdotiques qui peuvent d'ailleurs par après semer la zizanie dans un groupe.

Nous connaissons tous ces longues circulaires, au texte serré (économie de papier !!!) qui nous parviennent et qui nous expliquent le contenu d'une non moins longue circulaire...précédente.

Et nous ? Comment pratiquons- nous ?

Le sujet, vu sous ces angles, n'est pas épuisé, on s'en doutera. Ainsi il serait bon que la formation des cadres de l'enseignement (et celle des cadres rédacteurs administratifs !) prévoie des ateliers d'écriture de l'information.

Il n'est jamais trop tard pour s'y mettre.

Jacques Vander Cruysen
Centre de formation CIFAS

