

1 - Documents et Informations

Les documents dans l'entreprise
ou les êtres humains face à l'augmentation des informations



Augmentation de la masse des informations

- ❑ Une édition du week-end du " *The New York Times* " contient plus d'infos qu'une personne n'en recevait au cours de toute sa vie, au XVII^e siècle, en Angleterre.
- ❑ Il semble que les nouveaux canaux de communication écrite s'additionnent aux anciens (oraux) sans s'y substituer.
- ❑ En 97, l'information sur le Web doublait de volume tous les 3 mois (source : Quantum, novembre 1997).
- ❑ L'information opérationnelle (manuels) et l'information scientifique augmentent leur volume parallèlement.



Étude de Norton

Les avions de guerre américains, Norton (1990)

Avion - Année	Nombre de pages du manuel
Chasseur 1940	1000
Chasseur 1960	10 000
Chasseur 1970	100 000
Bombardier 1990	1 000 000

Les produits intègrent toujours plus de technologies. Ils exigent une participation croissante d'experts pour réaliser des documentations pour les utilisateurs.



TIC et échanges

- ❑ Une requête de 10 secondes d'interrogation sur un moteur de recherche équivaut à des siècles de travail d'un opérateur humain.
- ❑ Par jour, en 2014 :
 - 183 milliards de mails dans le monde,
 - 1,4 milliard en France.

Nombre de mails envoyés chaque jour

Monde : 293 milliards en 2019 (hors [spam](#)).

Prévision pour 2022 : 347 milliards

([Radicati Group](#), février 2019)

France : 1,4 milliard (hors spam).

Un internaute français reçoit en moyenne 39 e-mails par jour.

([ContactLab](#), 2011, base déclarative)

<https://www.arobase.org/actu/chiffres-email.htm> aout 2021

Goulet d'étranglement

- ❑ La masse croissante des infos se heurte à la capacité de traitement des acteurs humains.
- ❑ De 1980 à 2000, le savoir mondial (en volume) doublait tous les sept ou huit ans.
- ❑ Depuis 2000, il double toutes les onze heures.
 - Doit-on remettre en cause notre savoir toutes les onze heures ?
 - Que faire de toute cette masse d'informations ?

1/3 temps des cadres : gestion de l'information

❑ Pour un cadre :

- Hausse production 10 % d'informations chaque année (Lewis).
- Réception d'environ 100 pages par jour (Autissier, Melkior).

❑ Une action sur les infos :

- rechercher,
- transmettre,
- reformater,
- archiver.

Au moins 50 % du temps de travail à écrire et/ou lire.



Conclusions néfastes pour l'industrie

- ❑ La surabondance d'infos nuit au travail des cadres et à leur santé :
 - 66 % des managers pensent que l'info est sous-utilisée.
 - 35 % des managers déclarent que leur stress provient du syndrome de sur-information (*information overload*).
 - Plus de 3 h par jour, pour lire tous les documents arrivant... d'où traitement d'urgence et mauvais (ou non) rangement.

et

- 40 % des produits voient leur lancement retardé à cause d'une information mal gérée (Charrier 1996).

Coût de la documentation

- ❑ La production de la documentation représente une part croissante du CA. La documentation d'un produit (tous les documents qui permettent l'arrivée d'un produit sur le marché) représente environ 10 % de son prix de revient.
- ❑ Exemples BTP et informatique :
 - Le coût de l'information produite et échangée lors de la construction d'un immeuble = 60 % du coût total de l'opération. Info du *séminaire de Rédaction technique Bruxelles 1997*.
 - Les matières premières = 2 % du coût des microprocesseurs d'un ordinateur – la valeur des idées incorporées dans la fabrication de ces composants et de leur mise en marché expliquent seules leur prix élevé.

Importance de l'écrit pour les cadres

❑ Habiletés rédactionnelles :

- Aux USA (1990), 96 % des ingénieurs les plus en vue considèrent que leur ascension a été aidée par leurs habiletés rédactionnelles.

❑ Ascension professionnelle :

- Un manager à l'aise pour communiquer à l'écrit possède donc une longueur d'avance. C'est un atout pour son image et un gage d'efficacité.
- La communication professionnelle écrite est enseignée aux USA et au Canada !

Objectif des rédacteurs

- ❑ En tant que futurs cadres, vous devrez gérer de l'information et rédiger des documents.
- ❑ L'information entre dans l'entreprise par les documents. Mieux les écrire permet une meilleure gestion de l'info.
- ❑ Votre défi sera de :
 - livrer des informations pertinentes et contrôlées à vos correspondants,
 - les aider à les comprendre et à les mémoriser,
 - faciliter la gestion et la réutilisation de ces infos.

Problèmes des documents

❑ Difficultés rencontrées

- Documents mal utilisés ou non utilisés

❑ Pourquoi ?

- Complexe : langage inadapté aux destinataires
- Volumineux : trop d'infos, trop détaillées
- Non pertinent : contenu décalé par rapport au sujet
- Pas assez précis : vocabulaire flou, synonymes imprécis
- Redondant : infos répétées
- Hétérogène : mise en forme, plans et formulations différents pour un type de doc, suivant l'auteur

Mauvais documents : conséquences

❑ **Mauvaise image :**

- De l'auteur du doc (service) et du service, de l'entreprise

❑ Démotivation des équipes :

- Documents non lus, ou mal interprétés, et inexploités
- Perte de temps pour réexpliquer le message

❑ Procédures mal rédigées = conséquences sur les projets et sur les comportements des lecteurs.

- Documentations défaillantes (accident Gare de Lyon)
- 48 % des anomalies relevées lors du programme Apollo s'expliquaient par des procédures mal rédigées

Difficultés avec l'écrit

❑ En tant que rédacteur : être lu

- Trouver les informations, les valider
- Trier et structurer les informations
- Les organiser et les présenter
- Les rendre lisibles et compréhensibles
- Faire agir... le lecteur

❑ En tant que lecteur

- Avoir envie de lire
- Trouver rapidement la bonne information
- Comprendre le sens de l'information

Communication écrite

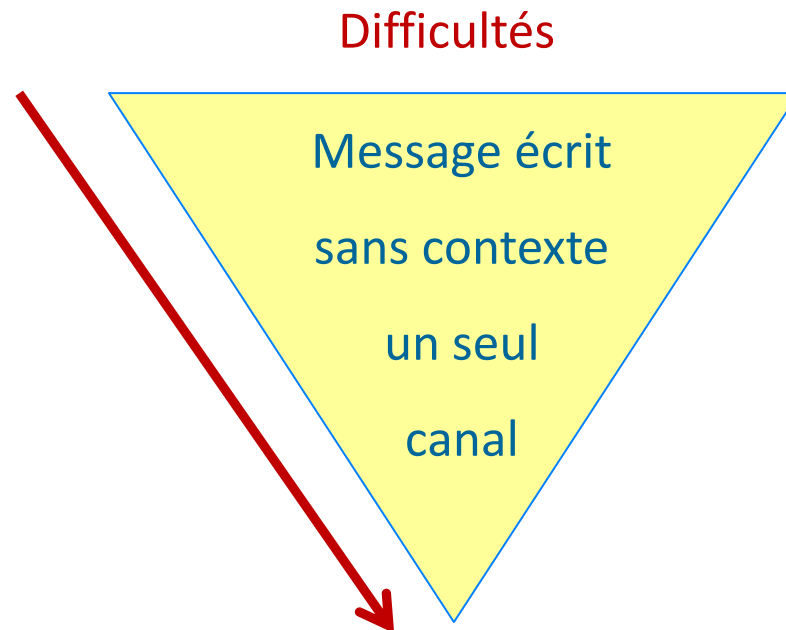
❑ Le rédacteur :

- Veut dire
- Écrit

❑ Le lecteur

- Lit
- Comprend
- Retient ...

❑ Et tous les lecteurs sont différents...



Lecture difficile

Exercice des couleurs

Attention ne pas lire le mot
Mais dire à haute voix sa couleur

ou l'influence des 2 cerveaux...

Deux cerveaux

$$(a + b)^2 = a^2 + b^2 + 2ab$$

Fond et forme

Importance des deux dimensions de la com :

- Centre de raisonnement
- Interprétation des formes

Le fond

Idées
Plan
Vocabulaire
Syntaxe

La forme

Typographie
Mise en page
Illustrations
Métadonnées

Forme soutien du fond

Cas de la SNCF

Écrit pour agir

- ❑ S'il est bien rédigé, le document professionnel est un écrit qui permet au lecteur d'agir vite et bien.
- ❑ Il a un objectif d'action, de ce fait il est très différent d'un écrit de loisir qui a pour but de divertir.

Conclusion

- ❑ Il faudra donc oublier certaines règles d'écriture littéraire pour s'appuyer sur les règles de l'écriture professionnelle.