La secrétaire absente et le tangram chinois

Élisabeth Fichez-Vallez

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/3288>

DOI : 10.4000/edc.3288

ISSN : 2101-0366

Éditeur

Université Lille-3

Édition imprimée

Date de publication : 1 décembre 1983

Pagination : C21-C27

ISSN : 1270-6841

Référence électronique

Élisabeth Fichez-Vallez, « La secrétaire absente et le tangram chinois », *Études de communication* [En ligne], 4 | 1983, mis en ligne le 22 avril 2012, consulté le 20 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/edc/3288> ; DOI : 10.4000/edc.3288

Ce document a été généré automatiquement le 20 avril 2019.

© Tous droits réservés

La secrétaire absente et le tangram chinois

Élisabeth Fichez-Vallez

- 1 Je ne vais pas raconter une histoire orientale inédite... Mais plutôt, regrettant que la rubrique "Compte-rendu d'expériences" soit restée vide dans les trois premiers numéros du bulletin, Je vais l'inaugurer en parlant de deux exercices respectivement ainsi désignés. J'espère lancer de cette façon une dynamique qui m'apportera d'autres idées en retour.
- 2 Le programme de travail que j'avais mis au point avec une collègue de l'I.U.T. pour les étudiants de 1ère année était centré au 1er trimestre sur le thème "Transmettre de l'information de manière efficace".
- 3 Deux temps étaient prévus :
- 4 1) d'abord une série d'exercices analytiques, courts, permettant de faire comprendre deux aspects importants pour l'efficacité de l'information :
 - la nécessité de prendre la mesure du point de vue de l'autre.
 - la nécessité d'être le plus précis possible.
- 5 2) ensuite des exercices synthétiques permettant de réinvestir dans des situations globales les acquis des exercices précédents :
 - l'entretien téléphonique
 - la note de service, la circulaire
 - la lettre
 - le tract.
- 6 Dans le cadre de la première séance dont l'objectif était donc de percevoir la nécessité de prendre la mesure du point de vue de l'autre, J'ai proposé les deux exercices cités plus haut. Ils ont pour caractéristique commune que l'information transmise est liée à un agir ou un faire.

1. "La secrétaire absente"

- 7 L'idée de l'exercice m'avait été soufflée l'année dernière par un collègue. J'ai cherché à l'étoffer, à le "mettre en scène" pour le rentabiliser au maximum.

1.1. Consignes pour le déroulement

- 8 (Je précise que le groupe comprenait 16 étudiants).
- Deux étudiants sortent après que je leur ai remis une fiche-consigne dont voici le contenu :
"Vous habitez à l'autre extrémité du département, et vous avez réservé une après-midi pour des démarches à faire à Lille, entre autres pour retirer un dossier d'inscription urgent au secrétariat du département T.L.. Vous n'avez qu'un quart d'heure à consacrer à cette démarche, étant donné les autres rendez-vous pris. Vous arrivez devant le secrétariat... il est fermé. Mais la secrétaire a laissé un mot sur la porte.
1) Vous allez vous demander ce qui vous sera utile comme information sur ce billet.
2) A votre retour dans la salle, vous choisirez, parmi les billets que vos camarades ont rédigés, celui qui vous satisfait le plus".
 - Les autres étudiants se mettent dans la situation suivante :
"Vous êtes secrétaire au département. Vous devez vous absenter. Vous décidez de laisser un mot sur la porte. Rédigez-le".
- 9 Je précise immédiatement que "la secrétaire" décide seule de ce qu'elle va mettre, et donc que je refuse de répondre à toute question complémentaire (ceci pour éviter d'induire le contenu des formules).
- 10 Le temps imparti pour cette 1ère phase est de 5 mn.

1.2. Deuxième phase le tri et le choix (20 mn)

- 11 Les étudiants sortis précisent leurs critères. Ils attendent - que la secrétaire ait donné des indications sur l'heure de son retour,
- qu'éventuellement elle ait indiqué où on pouvait s'adresser pendant son absence.
- 12 Dans les deux groupes avec lesquels j'ai fait successivement l'exercice, les formules ont été très variées, ce qui a permis une discussion intéressante.
- 13 Laisant à l'écart quelques billets fantaisistes (du genre "Do not disturb"), les étudiants ont décidé de classer les formules en 3 tas :
a) les formules inutilisables au regard des critères énoncés,
b) les formules partiellement utilisables,
c) les formules à retenir.
- 14 D'autres caractéristiques, non énoncées au départ, sont apparues en cours de lecture :
- la présentation et la lisibilité du billet,
- le ton (sécheresse, courtoisie) et l'effet produit sur l'interlocuteur.
- 15 a) les billets inutilisables
Ont été éliminés d'emblée des formules telles que
(1) Secrétariat fermé
(2) Secrétariat fermé pour quelques instants. Pour tous renseignements veuillez patienter S.V.P.

- (3) Je reviens tout de suite
 (4) Absence momentanée pour des raisons de santé
 (5) Je reviens dans une 1/2 h car je suis allée chercher des documents aux archives.
- 16 Elles ne donnent en effet aucun repère temporel permettant au récepteur de savoir à quoi s'en tenir (y compris la (5) pour laquelle l'heure de départ n'est pas indiquée). On a noté aussi, *dans ce cas précis*, le peu d'intérêt des *motifs* de l'absence. Toutefois il est clair que dans d'autres situations où l'on informe pour faire agir (le tract par exemple), l'énoncé par le locuteur des motifs qui l'ont lui-même déterminé à agir est important.
- 17 b) les billets partiellement utilisables
 - soit parce que les repères temporels ne sont pas complets,
 - soit parce que le renvoi à un autre interlocuteur manque de précision quant à la localisation géographique.
- Exemples :
- (6) La secrétaire est absente aujourd'hui. En cas d'urgence, contacter M. Durand
 (7) Absente pour cause personnelle. Déposez tout papier urgent chez le concierge.
- 18 c) les billets retenus étaient les suivants :
- (8) Le secrétariat sera fermé exceptionnellement ce lundi 3 octobre. Pour tous renseignements, adressez-vous à l'accueil au rez-de-chaussée du bâtiment
 (9) Le secrétariat est fermé jusqu'à 16 h. Vous pouvez laisser un message
 (10) Exceptionnellement le secrétariat est fermé cet après-midi. En cas d'urgence, vous pouvez vous adresser porte 203, 2^{ème} étage. Merci.
- On a souligné le ton particulièrement courtois de la formule (10).

1.3. Troisième phase : les enseignements tirés de l'exercice (10 mn)

- Un message de cette sorte obéit aux règles de lisibilité propres à tout message : présentation matérielle, taille et grosseur des lettres. Dans cette situation, un chiffon de papier illisible irritera encore plus le récepteur.
 - Informer quelqu'un, c'est entrer en communication avec lui. La fonction d'accueil de la secrétaire subsiste : à travers le ton qu'elle adopte est engagé quelque chose de l'image de l'institution dans laquelle elle travaille, surtout pour un récepteur nouveau venu.
 - En ce qui concerne l'objectif précis de l'exercice (prendre la mesure du point de vue de l'autre), la démonstration a été concluante : les formules (1) à (7) témoignaient clairement de la non-prise en compte de ce point de vue ; elles ne permettaient pas à l'interlocuteur d'adopter une conduite en connaissance de cause (attendre, repartir, laisser un mot, aller frapper ailleurs...).
- 19 J'ai proposé un petit schéma pour matérialiser la prise de conscience :

- 20 Ce n'est qu'en s'interrogeant d'abord sur (2) qu'on peut déterminer ce qui va devoir figurer dans le message.

J'ai montré en outre que ce schéma avait une généralité d'application très grande à d'autres situations.

1.4. Les remarques que m'a inspirées cet exercice

- Il faudrait soit au démarrage, soit au bout de quelques séances procéder à une réflexion plus large sur ce que recouvre l'acte de langage "informer" qui est souvent étroitement associé à d'autres actes de langage (informer et argumenter, informer et persuader...). Car, malgré les précautions prises au départ, j'ai vite senti le danger d'une réduction "informer = transmettre des messages utilitaires très simples".
- La "mise en scène" a permis une prise de conscience beaucoup plus vive de part et d'autre de l'objectif de l'exercice. En particulier elle permet de concrétiser les deux "cases" du schéma.
- Il resterait à interviewer les (vraies) "secrétaires du département pour leur demander leur réaction vis-à-vis des formules proposées, et le choix qu'elles auraient fait.

2. "Le tangram chinois"

- 21 Je ne vais pas procéder à la même description détaillée que pour l'exercice précédent. On le connaît aussi sous la dénomination "transmission de figures géométriques".
- 22 Je m'étais, dans le cas présent, fortement inspirée des indications fournies dans le manuel *Pratiques de l'oral* (Vanoye, Mouchon, Sarrazac. Coll. U. Colin. p 18-19). Cet exercice avait le même objectif que le précédent, la différence résidant dans le fait que l'information transmise ne devait plus servir à adopter une conduite, mais à permettre aux participants de *reproduire matériellement* la figure que le meneur de jeu avait sous les yeux (chaque étudiant disposait des pièces du puzzle à reconstruire).
- 23 La grosse difficulté qui s'est manifestée au cours de l'exercice a été de trouver un langage compréhensible par l'interlocuteur. Dans les deux groupes successifs, le meneur de jeu s'est empêtré dans un langage technique ("bissectrice", "angle", "diagonale", "hypoténuse") qui se voulait précis, mais qui en fait embrouillait les intéressés. Entraîné dans sa logique, il n'a même pas pensé à donner l'allure de la figure (en gros, une "cocotte") ni à se servir de points de repère familiers (le haut, le bas de la table, etc.).
- 24 Mais ce qu'en réalité j'ai le plus exploité de cet exercice - et que je n'avais pas vraiment prévu au départ - ce sont les ébauches d'attitudes du meneur de jeu pour échapper à la contrainte très artificielle que j'avais donnée, "on ne se sert que de la parole ; pas de feedback possible par le biais de questions, le meneur ne peut que contrôler visuellement".
- Le meneur a d'abord esquissé des gestes face à ses camarades pour situer les pièces dans l'espace ; puis il a eu le réflexe d'aller vers le tableau de papier et de prendre un feutre.
- 25 Donc, une fois l'exercice terminé, on s'est interrogé sur les façons beaucoup plus spontanées qu'il y aurait eu de transmettre la figure. Par exemple :
- la montrer : la reproduction se fait alors par simple imitation,
 - dessiner la figure dans l'espace, et plus naturellement, au tableau, en accompagnant de consignes orales.
- 26 On a ensuite énuméré diverses situations où l'on transmet en faisant soi-même : toutes les activités manuelles, le travail sur machine, l'expression par le corps... pratiquement

toujours en accompagnant d'un commentaire oral, dont il serait intéressant d'étudier la fonction et l'importance (que se passe-t-il si on ne dit rien ?).

- 27 Toutefois, on se retrouve dans une situation quasi-analogue à celle de l'exercice, dès que l'émetteur et le destinataire ne sont plus présents physiquement ensemble, et que le "faire" est donc différé.

Il va falloir alors repasser par un message écrit : ce sera la notice expliquant le fonctionnement d'un appareil, le guide de tricot¹, la recette de cuisine, la pochette de disque expliquant une danse - voire un message oral : un collègue me citait le cas d'une opération chirurgicale pratiquée sur une plate-forme de forage par un non-spécialiste écoutant par câble les instructions d'un chirurgien... on ne sait pas si le patient est toujours vivant...

Mais, précisément, dans les fiches techniques, on alliera au langage ordinaire d'autres modes de présentation schémas, photos, dessins agrandis... afin de visualiser les choses pour le destinataire et de suppléer au caractère abstrait du code verbal.

- 28 En bref, ce prolongement non prévu de l'exercice a ouvert à un début de réflexion sur le maniement et la combinaison de codes différents dans la transmission d'information destinée au faire (ou à autre chose : les étudiants du département en font usage aussi dans leurs rapports de stage par exemple).

L'étape suivante sera de procéder à des exercices concrets pour que les étudiants maîtrisent effectivement le passage du code verbal à la représentation et à la schématisation ainsi que la combinaison des codes.

NOTES

1. Cette activité donne lieu à des métiers spécifiques, par exemple *rédactrice de guides de tricot*, ou *rédaacteur technique* pour les grosses machines dont il faut expliquer le fonctionnement, l'entretien, etc. Ces spécialistes de la communication travaillent toujours en équipe avec les techniciens.

RÉSUMÉS

Compte-rendu d'une expérience menée dans le cadre d'un enseignement de techniques d'expression avec des étudiants. L'objectif est de prendre en compte, dans une situation de langage, le point de vue de l'autre. Pour y parvenir le formateur met en place deux exercices : le premier consiste à se mettre à la place d'une secrétaire devant rédiger une note pour signifier son absence temporaire, le second à décrire oralement une forme géométrique de façon à ce que les destinataires puissent la reproduire. Une réflexion s'engage sur les rôles de l'écrit et de l'oral dans les techniques d'expression.

INDEX

Mots-clés : techniques d'expression (TE), formation

Keywords : expression techniques, training

AUTEUR

ÉLISABETH FICHEZ-VALLEZ

Élisabeth Fichez-Vallez, I.U.T. B Lille III, Département Transport Logistique