



### Un essor fantastique

En l'espace de 4 à 5 ans, la messagerie électronique a bouleversé les comportements. Fini le courrier, le fax, tout via l'Email ! Dans son étude annuelle (le Cadroscope 2000), l'Apec recensait que 43 % de l'encadrement pratique la messagerie électronique. En France, les derniers chiffres font état de plus de 1,5 millions d'utilisateurs. Rien n'arrête ce mouvement et dès à présent, ne pas avoir d'adresse de messagerie fait « mauvais genre ».

### Un outil très pratique et économique

L'apprentissage n'est pas très compliqué. Une pratique même limitée du clavier n'est pas un obstacle. Il est vrai que la messagerie offre beaucoup d'aspects très pratiques :

- la vitesse de transmission aussi bonne que le fax
- l'envoi via un prestataire, ce qui permet un stockage du message en attendant que votre correspondant veuille bien se mettre en ligne..
- l'existence d'accusé de réception si nécessaire...
- la distribution multiple instantanée

### Faut-il réglementer ?

La messagerie, c'est par principe la démocratie de l'information. Pratiquement aucune règle ne réglemente les échanges. On est donc à l'ère de la transversalité, aux relations non hiérarchisées. Il est certain que la facilité d'usage, le fonctionnement en réseau favorisent l'existence d'une certaine forme d'instabilité, de

précarité. A tel point, que certains managers peuvent s'irriter de ces flux de communication « incontrôlables ».

Qu'est-il possible de faire raisonnablement en terme de réglementation ?

- Filtrer les échanges en contrôlant les messages entrant d'abord en fonction de l'origine ou du contenu par exemple
- Contrôler le contenu des messages internes sous réserve d'informer les utilisateurs dans l'entreprise

### Faut-il organiser ?

Comme tout système nouveau, il a des débordements qui sont des problèmes de jeunesse, tels que « l'abondance » des destinataires, l'accroissement de l'usage des communications personnelles... En dehors de ces péchés de jeunesse, on revient très vite à des références classiques comme la pertinence des messages, la réactivité, la différenciation entre quantité et qualité de l'information véhiculée. Dans ces domaines, rien de bien nouveau par rapport

aux canaux de communication traditionnelle à 2 points près qui apparaissent contradictoires :

- Une réduction de l'usage du papier sous réserve de savoir lire à l'écran
- Ne pas abuser de ce type de communication, qui pourrait alors refléter une certaine forme de refus de communication plus conviviale... ce qui serait un comble

### Vers l'entreprise du futur

Il est indéniable que nous soyons entrés à tous les niveaux dans la société de la communication. Cela se traduit par une multitude de nouveaux outils « mobiles » comme le téléphone, l'ordinateur.

La messagerie apporte une dimension supplémentaire par la facilité d'usage. Cette facilité d'usage nous rapproche du concept de partage de l'information et si le partage s'effectue, l'organisation devient très « forte ». Certaines théories en organisation, auxquelles on souscrit volontiers, expriment que l'information est le ciment de

l'organisation, que les structures ne vivent que par les flux d'information qui y circulent.

Dans très peu de temps, l'authentification de la signature électronique deviendra une réalité, tout sera réuni pour une « explosion » des pratiques.

Serons-nous à la hauteur de l'opportunité ou cela nous conduira à un média de plus qui nous conduira vers le « désordre électronique » ?

Après le papier et le téléphone, nous entrons dans une aire nouvelle qui apportera son lot de surprises dans les organisations mais sommes-nous à même de les identifier aujourd'hui ?

Jean-Pierre Tyberghein

*Vous pouvez apporter vos remarques et consulter l'ensemble des dossiers sur le site <http://www.ogip-organisation.fr>*