

COMMUNICATION

Parlons moins mais parlons mieux



JEANNE
BORDEAU

Directrice de
l'Institut de
la qualité de
l'expression

LA TRANSPARENCE s'accompagne d'une ambiguïté fondamentale: elle est à la fois pierre angulaire de la démocratie et ferment d'un éventuel totalitarisme. Omniprésente dans toutes les sphères de nos activités économiques, sociales et politiques, récupérée politiquement pour légitimer et généraliser les dispositifs de surveillance, la transparence, valeur de l'entreprise, est le mot de l'année 2013.

Le numérique a entraîné une accélération de la diffusion d'informations sans clémence. Dans cette profusion, la traçabilité règne désormais. Les ordinateurs possèdent une mémoire: « Tout ce que vous pouvez dire pourra être retenu contre vous. » A présent, c'est à chaque seconde qu'une entreprise s'engage, au fil d'une communication partagée sur la Toile, et chaque jour ses émetteurs se multiplient.

Pourtant, on ne peut pas dire toute la vérité à ses concurrents, on ne peut pas faire connaître les salaires de tous les collaborateurs, ni ce qui fonde les critères de choix d'une fusion-acquisition ou d'une start-up rachetée à bas prix... Une entreprise possède sa « boîte noire » pour rester compétitive. Elle peut être vraie, informer avec précision, parce qu'elle possédera le goût d'une information juste, sans pour autant confondre clarté et transparence.

Alain Etchegoyen écrivait dans *Vérité ou liberté*: « Notre société est en train de mélanger deux notions très différentes dont les contenus et usages doivent absolument être distingués: la recherche

de la vérité et le principe de transparence. » Une confusion s'est opérée sur le terme, comme s'il suffisait d'être transparent pour dire le vrai. Parce que les informations se répandent très rapidement, qu'elles sont sans cesse déformées, surinterprétées, relayées, il est urgent de prendre conscience que la transparence n'est pas forcément porteuse de vérité. Les formules lapidaires,

abruptes, qui malmènent la langue – justement sous couvert de parler vrai –, sont dangereuses. Ainsi, que penser des invectives de Jean-Luc Mélenchon, ou encore d'injurieuses unes médiatiques telles que « Casse-toi riche con »?

Transmettre une vérité nécessite un langage de qualité. Manier une langue précise qui respecte l'esprit de celui qui a voulu parler, ne serait-ce pas là une première étape vers la transparence? Comprendre les intentions de celui qui parle, respecter l'esprit de ses propos... Ce souhait de la transparence devrait requérir temps, mesure et réflexion. Il faudrait savoir peser le pour et le contre des arguments proposés, prendre le temps d'élever le débat en posant de façon pédagogique les bonnes questions. A l'heure du numérique, face

à un lecteur adulte, la communication devra être maïeutique. C'est ensuite la juste sélection des informations qui créera de la distinction et un regard qui évalue de façon vraie.

Peut-être faudrait-il aussi, pour oser évoquer la transparence, quitter une langue d'experts afin de partager une information qui soit comprise par celui qui la reçoit.

Désormais, les messages étant mémorisés en continu, la qualité du langage résidera dans le talent que l'on possède pour contextualiser, prouver, démontrer et aussi sensibiliser, car créer de l'émotion n'est pas toujours mentir. On devrait pouvoir faire naître un débat qui allie sensibilité et authenticité plutôt que de rencontrer à tout instant des échanges fondés sur des jugements de valeur trempés dans l'encre du sarcasme. Quand on sait que tout sera lu, examiné, retransféré, il faut savoir parler moins, mais mieux. ©