

# cléo@tre

Le magazine de ceux qui savent communiquer

«Surinformation»

Infomanie –  
une nouvelle  
maladie

Internet:  
es-tu accro?

Attention:  
communiquer nuit.  
Sana van Belkom  
sait comment  
vous aider.



Si tu ne l'as pas, tu ne l'as pas.  
[www.millions-apps.com](http://www.millions-apps.com)

Chers  
Elèves,



Je m'appelle Sana van Belkom. Je suis la fondatrice et la directrice de la Clinique de la communication. J'aimerais vous présenter ici quelques aspects du travail de la clinique.

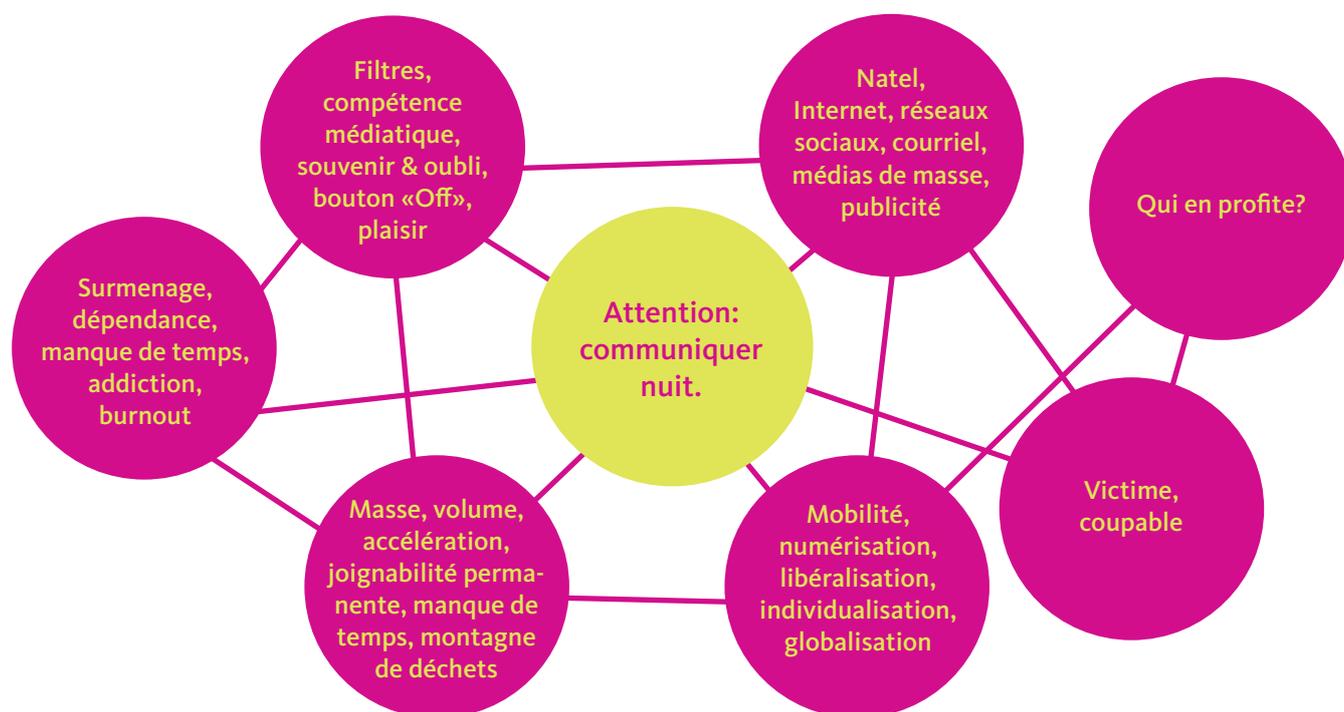
La communication est vitale, elle imprègne notre vie quotidienne. Mais, comme dans l'alimentation, trop de communication ou une communication déséquilibrée n'est pas bon pour la santé. Nous sommes cernés par les moyens de communication: Internet, natels, journaux ou télévision. Comment faire face? Comment réussir à communiquer de manière équilibrée? La Clinique de la communication propose des conseils et des traitements pour vous aider à trouver un équilibre.

Quel est votre comportement en matière de communication? Faut-il vous faire soigner dans notre clinique? Jeune ou moins jeune, tout le monde peut tirer profit de nos offres.

Je vous souhaite un agréable séjour dans ma clinique du bien-être!

Cordialement

Sana van Belkom



Avant de vous rendre à la Clinique de la communication, veuillez impérativement faire le «check-up» en ligne. Nous pourrions ainsi calculer votre indice personnel de communication.

Lien vers le «check-up»: [www.mfk.ch/check-up.html](http://www.mfk.ch/check-up.html)



## Sana van Belkom

Modifier le profil Aperçu du profil en tant que...

A travaillé à: Clinique de la communication A étudié la communication à: IPMZ, Université de Zurich Habite à Berne Née le 14 mai Parle allemand, français, anglais

Statut Ajouter une photo/vidéo

Je suis à nouveau en ligne!

- Mur
- Infos
- Photos (2)
- Articles
- Amis
- Abonnements

- Amis (54)
- Miriam Meckel
  - David Bauer
  - Didier Cuche
  - Gabriele Farke
  - Tyler Brulé

Ajouter un badge à votre site

**Sana van Belkom**  
J'ai lu qu'environ 110 000 personnes en Suisse ont perdu le contrôle de leur consommation d'Internet et sont menacées d'addiction.  
J'aime · Commenter · 3 novembre, 10:52

**David Bauer**  
Aujourd'hui, Internet est au cœur de notre vie, notre vie au cœur d'Internet.  
J'aime · Commenter · Afficher les amis · 3 novembre, 11:34

**Uli Schenkel**  
Quand je me réveille la nuit, ou dès que je me lève le matin, je regarde si un de mes amis a écrit quelque chose sur mon mur. J'actualise mon statut 5 à 10 fois par jour. Mais ça ne veut pas dire que je suis dépendant!  
J'aime · Commenter · Afficher les amis · 3 novembre, 14:09

**Lea Witters**  
On a vite fait de surfer plus longtemps qu'on ne le voulait. La tentation est grande et c'est divertissant.  
J'aime · Commenter · Afficher les amis · 3 novembre, 18:02

**Gus Staub**  
Quand tu surfes, utilise un sablier.  
J'aime · Commenter · Afficher les amis · 3 novembre, 19:33

**Uli Schenkel**  
Un sablier??? Ça suffit pas!  
J'aime · Commenter · Afficher les amis · 3 novembre, 19:35

**Sana van Belkom**  
Quand est-ce assez? Quand est-ce trop?  
J'aime · Commenter · 4 novembre, 09:16

Vous connaissez peut-être... Afficher tout

**Dalai Lama**  
5 ami(e)s en commun

Actualité sponsorisée

**Clinique de la communication**  
Avez-vous le contrôle de votre communication?  
www.mfk.ch/check-up.html

**Berner Gesundheit Santé bernoise**  
cybersm@rt Beratung  
Risque de dépendance et nouveaux médias

**jeux-24-7.ch**  
Il y a toujours quelqu'un en ligne pour jouer. Gagne un abonnement annuel!  
J'aime · 12 780 personnes aiment ça.

**cyberdependance.fr**  
Informations et aide

Sana apprécie tous les conseils. N'hésitez pas à lui en communiquer sous: [www.facebook.com/svanbelkom](http://www.facebook.com/svanbelkom)

# NATIF NUMÉRIQUE CHERCHE:

Il cherche: des garçons comme moi, qui aiment jouer. Tu as un super PC avec les derniers softwares et un accès rapide à Internet, c'est clair. Motivation et persévérance indispensables. C'est oui? cu online...

Elle cherche: des filles pour smser, chatter, mailer. J'ai déjà plus de 600 amis sur Facebook. Tu veux être ma nouvelle BFF? Envoie-moi une demande.



# « Surinformation »

## Interview de Sana

**Cléopâtre:** On parle de plus en plus de «surinformation». Pourquoi et à qui la faute?

**Sana:** La surabondance d'informations a plusieurs causes: la numérisation, la miniaturisation, l'augmentation des capacités de stockage, la convergence médiatique en sont quelques-unes. Les appareils de communication mobile et la technologie sans fil nous ont permis d'être joignable à tout moment et partout et d'avoir accès à une offre pour ainsi dire illimitée d'informations en ligne. Ces changements se sont produits et se produisent encore à une vitesse telle qu'on en voit a priori que les avantages. Mais il y a aussi des inconvénients.

**Cléopâtre:** Quels inconvénients?

**Sana:** Nous pouvons en tout temps nous informer et nous divertir. Nous pouvons communiquer et travailler partout. Mais toutes ces possibilités peuvent se transformer en fardeau oppressant. Les nouveaux médias sont séduisants. Il est facile de s'y perdre et d'y gaspiller beaucoup de temps.

**Cléopâtre:** Les jeunes ont grandi avec ces médias. Ils ne connaissent rien d'autre. Ils sont habitués à faire plusieurs choses à la fois. Ils écrivent un SMS, surfent sur Internet, chattent et écoutent de la musique tout en faisant leurs devoirs. Le problème du flot de l'information n'est-il pas réservé à la génération plus âgée?

«Les moyens de communication devraient nous libérer, mais ils font de nous des esclaves.»

**Sana:** J'aimerais bien savoir ce que les jeunes en pensent. J'estime pour ma part que nous sommes tous dans le même bateau. Quand nous nous laissons distraire par l'arrivée d'un courriel et interrompons notre travail, nous avons besoin de plus de temps pour nous

reconcentrer. Nous perdons du temps au lieu d'en gagner. Notre productivité diminue et le risque d'erreur augmente.

**Cléopâtre:** Plusieurs études disent que le multitasking change notre cerveau. C'est vrai?

**Sana:** Des études ont montré que nous n'avons tout simplement pas assez de ressources pour faire correctement plusieurs choses à la fois. Quand on essaie, les performances du cerveau diminuent drastiquement. Et plus on essaie de faire plusieurs choses à la fois, moins on peut sélectionner ce que notre mémoire – notre mémoire de travail – enregistre. Notre capacité à nous rappeler diminue.

**Cléopâtre:** On dirait bien que le délire de la communication numérique est impossible à stopper. Qu'est-ce qui va se passer?

**Sana:** C'est une bonne question, que je poserais volontiers à nos lecteurs. Qu'en pensez-vous: comment communiquerons-nous dans 30 ans? Le volume et la vitesse vont-ils continuer d'augmenter ou y a-t-il des limites?

In

S'arrêter  
Réflexion  
Approfondissement  
Penser

Out

Superficialité  
Survoler  
Zapper et switcher  
Distraction constante

## Mot de la semaine

«Infomanie» substantif, féminin  
Etat de concentration réduite provoqué par la réaction constante aux messages électroniques envoyés par SMS, courriel, twitter, etc.

«J'ai perdu mon smartphone et c'est comme si quelqu'un était mort.»

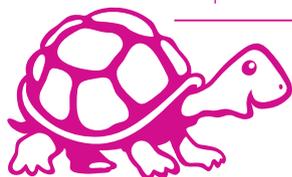
Plus jamais ça! Avec notre système spécial de traçage, tu peux retrouver ton smartphone à tout moment.

Abo: seulement 15 frs par mois.

[www.track-ya-phone.com](http://www.track-ya-phone.com)

## Trop de choix tue le choix

Plus notre choix est grand, plus il nous est difficile de prendre une décision et moins nous sommes satisfaits de ce que nous avons décidé.



# Notes

~~4 6~~

~~4 6 7 8~~

~~1 2~~

~~2~~

G = E

~~4 5~~



12:4=3



LE



?

Nous pensons:

Il est difficile d'avoir une position PERSONNELLE dans le monde de la communication.

## Chère Sana

### Question de Lucas:

J'ai 16 ans et j'ai l'impression que je suis en train de perdre le contrôle. SMS, MMS, Facebook, MSN, courriel... puis les devoirs et le sport. Et mes parents qui veulent me voir de temps en temps. Quand je fais mes devoirs, j'ai plusieurs fenêtres ouvertes sur mon ordi, je chatte ou je suis sur Facebook. Mes amis m'envoient des liens sympas que je dois absolument regarder. Et il faut que je réponde aux SMS. Je sais quelque part que c'est trop, mais j'ai peur de rater quelque chose. Qu'est-ce que je dois faire?

### Cher Lucas,

Tu as de bonnes raisons d'être débordé! Tes journées sont chargées. Beaucoup d'entre nous pensent que les moyens de communication font partie du temps libre, mais comme ils font partie intégrante de notre vie professionnelle ou scolaire, nous devons faire des pauses. Arrête ton natel quand tu fais tes devoirs. Change ton statut sur Facebook pour que tes amis sachent que tu n'es pas en ligne pendant un moment. Tout le monde a besoin de détente et de repos. Prends un peu de temps pour toi.



«En parler peut aider.»

Petite question

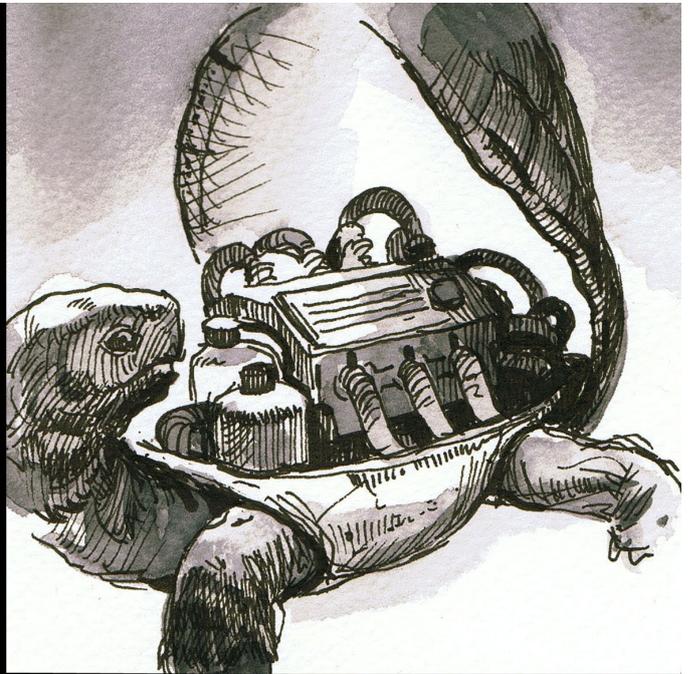
Faut-il remplir la pause?



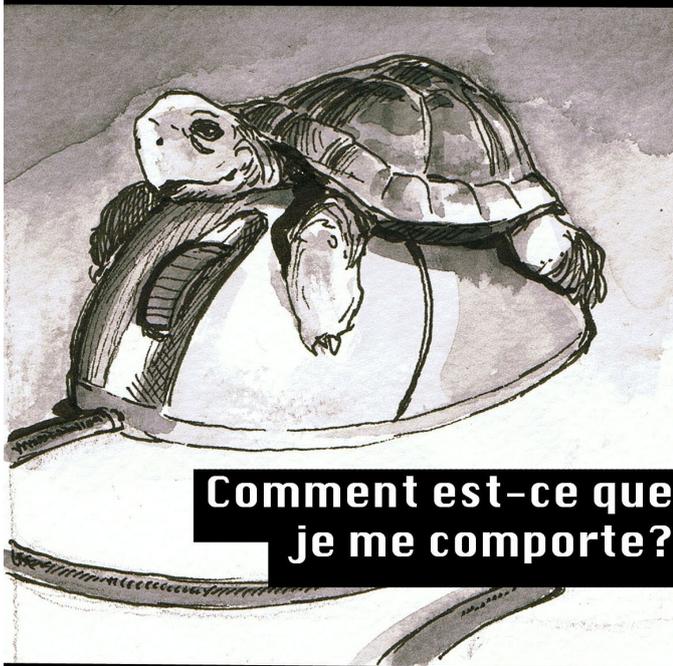
Souffres-tu de ne pas avoir assez de temps? [www.homie-help.ch](http://www.homie-help.ch) a la solution. Tu recevras un «homie» personnel qui résumera tes SMS, MMS, entrées sur Facebook et tweets les plus importants dans un courriel. Economise du temps pour toi!



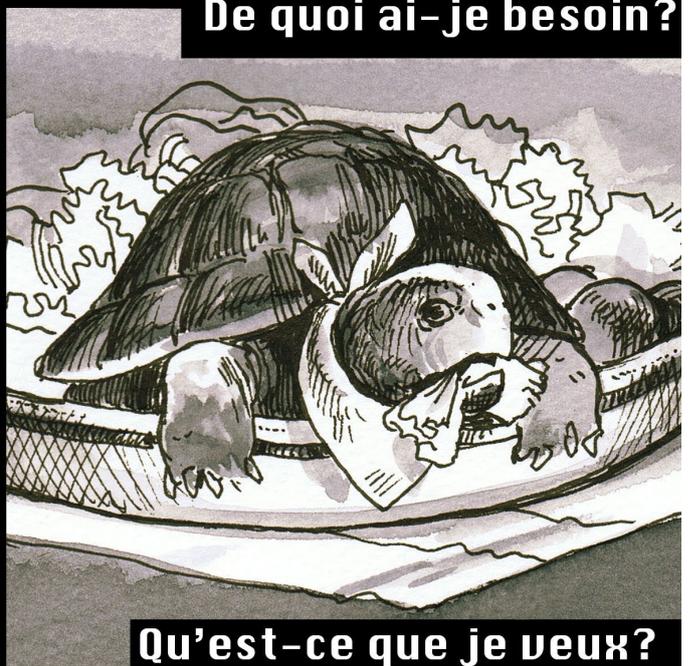
**Comment est-ce que je vis?**



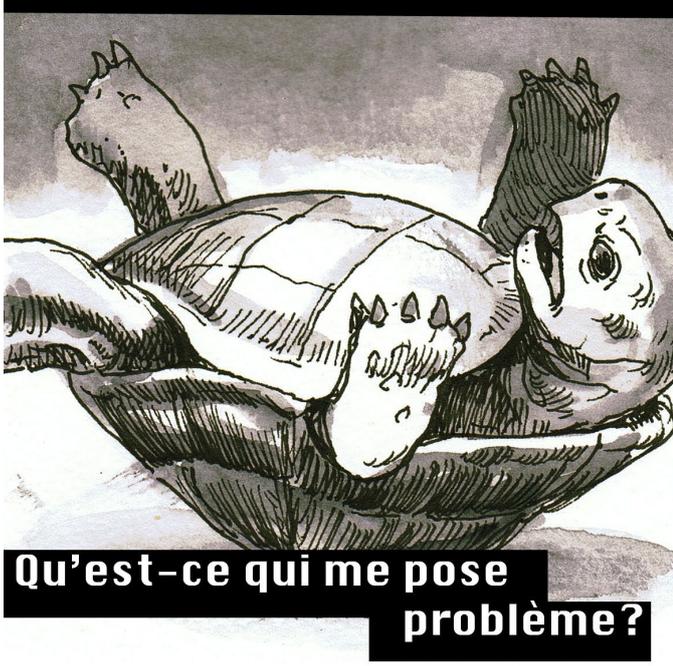
**De quoi ai-je besoin?**



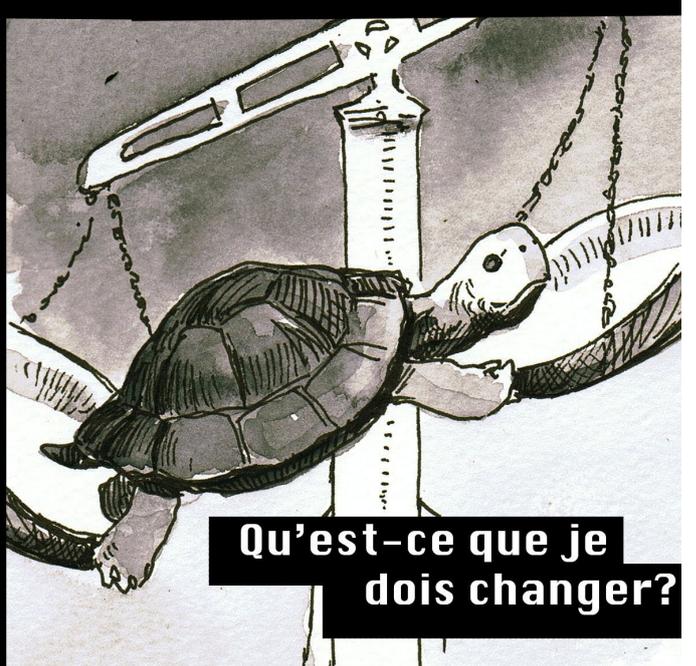
**Comment est-ce que je me comporte?**



**Qu'est-ce que je veux?**



**Qu'est-ce qui me pose problème?**



**Qu'est-ce que je dois changer?**

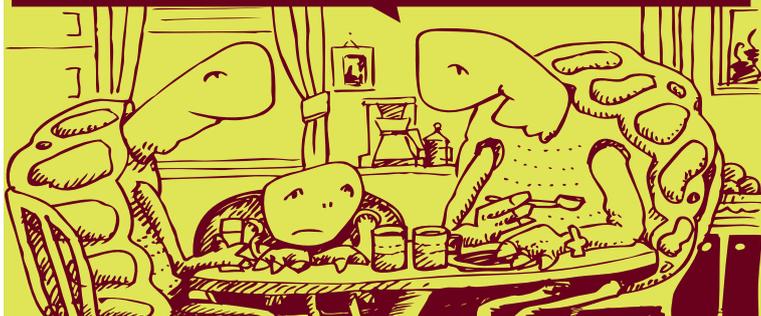
# COMMUNICARINE

VOTRE GUIDE POUR UNE COMMUNICATION ÉQUILIBRÉE



Ceci est un moyen de communication. Lisez attentivement le mode d'emploi ou renseignez-vous auprès de votre coach en communication.

«Bien sûr que nous pouvons lire ton blog... mais tu pourrais nous RACONTER ta journée à l'école.»



**Impressum:** Rédaction: Leah Witton, Gallus Staubli; Mise en page: Atelier Saxer; Illustration de la page 7: Michael Raaflaub. **Réactions et lettres de lecteurs** par courriel à: g.staubli@mfk.ch ou par courrier à: Musée de la communication, «cléopâtre», Helvetiastrasse 16, case postale, 3000 Berne 6.

facebook [www.facebook.com/svanbelkom](http://www.facebook.com/svanbelkom)

Chiffre du jour:

57% des êtres humains discutent davantage en ligne que dans la vie réelle.

Une fondation de



swisscom

## Attention: communiquer nuit.

### Programme de médiation dans le cadre de l'exposition temporaire du Musée de la communication, Berne (du 4 novembre 2011 au 15 juillet 2012)

Vous trouverez toutes les informations sur Internet sous [www.mfk.ch/bvwa.html](http://www.mfk.ch/bvwa.html).

#### Workshop pour les élèves des cycles secondaires I & II

Le workshop dure 90 minutes et coûte le prix forfaitaire de 150 frs par classe (taille maximale du groupe: 24 personnes), l'entrée du musée est comprise. Inscription au moins 14 jours à l'avance auprès de Gallus Staubli, +41 31 357 55 19, [g.staubli@mfk.ch](mailto:g.staubli@mfk.ch) ou en ligne sous [www.mfk.ch/lernfuehrschulbuchen.html](http://www.mfk.ch/lernfuehrschulbuchen.html). Pour participer au workshop, il faut impérativement avoir consacré une double leçon à sa préparation. Le matériel didactique «Cléopâtre», destiné aux élèves, et le commentaire qui l'accompagne, destiné aux enseignants, peuvent être téléchargés gratuitement au format PDF. La préparation comporte aussi un «check-up» qu'il est possible de faire en ligne sous [www.mfk.ch/check-up.html](http://www.mfk.ch/check-up.html).

#### Visites guidées pour les groupes (scolaires exclus)

Il est possible de réserver une visite guidée pour un groupe (max. 20 personnes, scolaires exclus) en appelant le +41 31 357 55 55 ou en envoyant un courriel à [communication@mfk.ch](mailto:communication@mfk.ch). La visite dure 90 minutes et coûte 150 frs (sans la T.V.A.). Tous les participants doivent impérativement avoir fait le «check-up» en ligne sous [www.mfk.ch/check-up.html](http://www.mfk.ch/check-up.html) avant de se rendre au musée (durée env. 10 minutes). Inscription au moins 14 jours à l'avance.

#### Visites guidées publiques le dimanche à 15 heures (groupes exclus)

La visite guidée est gratuite, le nombre de participants limité. Elle dure env. une heure. Rendez-vous à la réception du musée. Le musée est fermé les dimanches 25.12.2011 et 1.1.2012.



## Matériels didactiques pour les élèves des cycles secondaires I & II

### Table des matières

Commentaire pour les enseignants	3
Annexe: Textes de l'exposition dans la «Clinique de la communication»	11
Impressum	29

cléopâtre – Le magazine de ceux qui savent communiquer ([document PDF séparé](#))

Exercices de groupe workshop pour une visite indépendante de l'exposition ([document PDF séparé](#))

**Julius Bär**  
*Foundation*

Nous tenons à remercier pour son généreux soutien dans la réalisation des matériels didactiques et des workshops destinés aux scolaires.

# Commentaire pour les enseignants

## Un mot d'introduction

Facebook et MSN après l'école, Internet et l'embarras du choix pour préparer ses exposés, la publicité omniprésente, les spams, les sonneries de natel dans le bus, le tram et le train, 200 chaînes de télévision sur le câble, les gratuits partout. Les élèves et les apprentis, dits «natifs numériques», sont tous concernés par le flot de la communication. Et même les jeunes nés à l'ère numérique doivent se demander s'il est bon, important et nécessaire d'être toujours en «stand-by», de toujours réagir à tous les messages. Même les jeunes se sentent régulièrement stressés, débordés, lessivés par les exigences de la communication dans la vie au XXI<sup>e</sup> siècle.

Le Musée de la communication se transforme en «Clinique de la communication» pendant la durée de «Attention: communiquer nuit.». Nous savons comment vous aider! Profitez de nos traitements et nos formules bien-être d'un autre type.

Pour vous préparer à visiter l'exposition en toute autonomie, nous vous recommandons la double leçon «clé en mains» que nous avons mis sur pied. Vous aurez besoin d'un exemplaire de «cléopâtre», le magazine de ceux qui savent communiquer, par élève (voir document PDF séparé sous [www.mfk.ch/bvwa.html](http://www.mfk.ch/bvwa.html)) et du commentaire destiné aux enseignants. Si vous ne disposez pas d'une imprimante couleur, vous pouvez acheter «Cléopâtre» au musée pour la somme de 2 frs par exemplaire (port exclus).

Pour éviter les attentes dans l'exposition, nous vous prions de faire le check-up en ligne avant de vous rendre au musée. Vous le trouverez à l'adresse [www.mfk.ch/check-up.html](http://www.mfk.ch/check-up.html). Il réclame environ 5 à 10 minutes de temps par participant. N'oubliez pas de vous munir de tous les noms et numéros des élèves le jour de votre visite de la «Clinique de la communication».

La double leçon préparatoire et le check-up en lignes sont obligatoires pour les classes qui réservent le workshop.

Nous nous occupons aussi de vous et de vos élèves sur Facebook: [www.facebook.com/svanbelkom](http://www.facebook.com/svanbelkom)

Pour faire votre réservation, mais aussi pour toute question concernant le programme de médiation, veuillez contacter Gallus Staubli, responsable Formation & médiation, +41 31 357 55 19, [g.staubli@mfk.ch](mailto:g.staubli@mfk.ch).

## La double leçon de préparation de la visite de l'exposition

### Préparation

Téléchargez «Cléopâtre» sous [www.mfk.ch/bvwa.html](http://www.mfk.ch/bvwa.html) et imprimez le magazine en nombre suffisant pour tous vos élèves. Selon les possibilités de votre imprimante:

Idéal = A3, couleur, recto verso (après pliage, vous obtenez un magazine de 8 pages)

Standard = A4, couleur, recto verso

Budget = A4, noir/blanc, recto ou recto verso

Réservez suffisamment d'ordinateurs portables équipés d'un accès à Internet (1 appareil pour 2 élèves) ou la salle informatique de votre école.

### Déroulement

1. Introduction avec Sana van Belkom (5 min. / plenum)
2. Carte heuristique (5 à 10 min. / plenum)
3. Check-up (1ère moitié de la classe / max. 15 min. / individuel)
  - la 2e moitié traite pendant ce temps le point 4, puis vice versa
4. Accro ou non? (2e moitié de la classe / max. 15 min. / groupes de deux)
  - la 1ère moitié traite pendant ce temps le point 3, puis vice versa
5. Discussion sur la cyberdépendance (10 min. / plenum)
6. Stratégies utiles pour faire face à la surinformation (20 min. / individuel)
7. Joignabilité permanente (10 min. / individuel et plenum)
8. Communication directe (5 min. / plenum)
9. Image de soi / Image des autres / Image souhaitée
  - Suivi **après la visite de l'exposition** (15 à 45 min. / équipes de 2 et plenum)

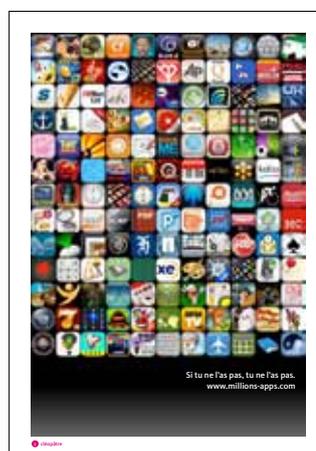
## Informations complémentaires et indications didactiques

### 1. Introduction avec Sana van Belkom (5 min. / plenum / infos compl. de l'enseignant)

Distribuez une exemplaire de «cléopâtre», le magazine de ceux qui savent communiquer, à chacun de vos élèves.



Sana van Belkom, directrice de la Clinique de la communication, a bien voulu poser pour la page de couverture. Vous reverrez Sana lors de votre visite de la clinique. Le magazine porte le nom de la tortue de Sana: Cléopâtre. En fait, Cléopâtre est un mâle. Mais Sana ne l'a remarqué qu'au bout de cinq ans. Cléopâtre a appris à Sana qu'on peut aussi arriver au but en étant lent et calme, que c'est bien de pouvoir s'éclipser de temps en temps et qu'une carapace peut être très utile. Les élèves retrouverons régulièrement le symbole de la tortue.



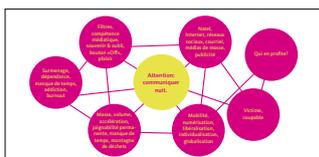
Cette réclame fictive s'inspire de la campagne publicitaire de l'iPhone [www.youtube.com/watch?v=WslOcm-bC-4](http://www.youtube.com/watch?v=WslOcm-bC-4). La page Web citée n'existe pas

(encore). Une des questions clés posées dans l'exposition est: «Pourquoi est-ce que je joue le jeu?» (voir p. 7). Revenez à cette réclame dans une discussion après avoir visité l'exposition. Abordez alors cette question clé. Interrogez les élèves sur les facteurs agissant sur le fait que beaucoup de monde (trop?) entre dans la danse des apps et des réseaux sociaux. Est-ce la peur de rater quelque chose? La pression du groupe? La peur de perdre la reconnaissance d'autrui ou l'envie d'une plus grande reconnaissance?



Faites lire (à voix haute) l'éditorial de Sana van Belkom. Attachez de l'importance à l'analogie mentionnée entre l'alimentation quotidienne et la portion quotidienne de communication. Il s'agit dans les deux cas de trouver un équilibre. Pour sa santé.

2. Carte heuristique (5 à 10 min. / plenum)



Discutez en plenum de la carte heuristique. Complétez la par d'autres termes et établissez des liens en traçant des lignes entre les différents éléments.

- Au centre de la carte, le sujet de l'exposition, **le problème**:  
Attention: communiquer nuit.
- Certains **symptômes** sont visibles pour tous:  
Stress, dépendance, addiction, manque de temps, burnout
- Quels sont les **médias** qui posent le plus de problème?  
Natel(SMS), Internet, réseaux sociaux, courriel, médias de masse, publicité
- Il existe des **phénomènes et des contextes sociaux et politiques** qui alimentent le flot de la communication:

Mobilité, numérisation, libéralisation de l'économie et de la société, individualisation de la société, globalisation

- Ainsi naît le **flot de la communication**:  
Masse, volume, accélération, joignabilité permanente, montagne de déchets (déchets électroniques, piles, vieux papier)
- Y a-t-il des **stratégies** pour lutter contre la surpuissance?  
Filtres, compétence média, souvenir & oubli, plaisir, bouton «Off»
- Et quel est **mon rôle**?  
Victime, coupable
- Enfin: qui en profite?

3. Check-up

(1<sup>ère</sup> moitié de la classe [la 2<sup>e</sup> moitié traite le point 4, puis vice versa] / max. 15 min. / individuel)



Tous les élèves répondent aux questions sous [www.mfk.ch/check-up.html](http://www.mfk.ch/check-up.html) et notent le nom et le numéro qui s'affichent à la fin. Vous trouverez sous [www.mfk.ch/bvwa.html](http://www.mfk.ch/bvwa.html) un modèle de liste vous permettant d'apporter tous les numéros de manière compacte le jour de votre visite.

Protection des données:

Le Musée de la communication enregistre les données indiquées mais pas leur origine (adresse IP). Le login et les données ne permettent pas de remonter aux individus. Le sondage sert à établir l'indice personnel de communication, utilisé pendant la visite de l'exposition. Une fois l'exposition terminée, les données anonymes pourront être utilisées à des fins scientifiques.

#### 4. Accro ou non?

(2e moitié de la classe [la 1ère moitié fait en parallèle le check-up en ligne, puis vice versa] / max. 15 min. / groupes de deux)



Par groupe de deux, les élèves étudient la fausse capture d'écran du mur de Sana van Belkom sur Facebook. Chaque élément a son importance, rien n'est laissé au hasard. Les élèves discutent des questions suivantes:

- Qu'est-ce que j'apprends sur Sana?  
Qu'est-ce que Sana ne révèle pas? Pourquoi?  
Qui sont ses amis?
- Que pensez-vous de la «cyberdépendance»?  
Quand est-ce assez? Quand est-ce trop?  
Êtes-vous accro?  
Connaissez-vous des gens qui sont cyberdépendants?
- Quel est le sens de «Vous connaissez peut-être...» et des entrées sous «Actualité sponsorisée»?

Les différents éléments sont expliqués sous «5. Discussion sur la cyberdépendance».

Natif numérique cherche:

- Que signifie le terme de «natif numérique»?
- Les deux personnes «Il cherche: / Elle cherche:» sont-elles accro?

Message d'erreur du jour

- Que signifie le message d'erreur?

Trouvez un message d'erreur amusant pour les cyberdépendants.

Pendant la durée de l'exposition, Sana discute volontiers sur Facebook des sujets abordés dans sa clinique. Rendez lui visite sous [www.facebook.com/svanbelkom](http://www.facebook.com/svanbelkom). Postez vos conseils pour une communication équilibrée.

#### 5. Discussion sur la cyberdépendance (10 min. / plenum)



Qu'est-ce que les élèves ont découvert sous «4. Accro ou non?» Les explications suivantes clarifient et complètent les déclarations des élèves:

##### Profil

Sana révèle...

- ...où elle travaille; après tout, elle se sert surtout de Facebook en tant que directrice de clinique, pas en privé.
- ...où elle a étudié.
- ...d'où elle vient; mais pas où elle habite, car ça ne regarde personne.
- ...le jour de son anniversaire; mais elle a sélectionné «N'afficher que le mois et le jour dans mon profil.», de sorte qu'on ne connaît pas son âge et que personne ne peut se servir de ses données pour faire des bêtises.
- ...les langues qu'elle parle.

##### Amis

Miriam Meckel (D, 1967) est professeur de communication institutionnelle, directrice de l'Institut de management des médias et de la communication de l'Université de St-Gall et conseillère en communication stratégique. Elle est connue de beaucoup

de gens pour son travail de journaliste et de reporter pour ARD, VOX et RTL. Dans son livre «Brief an mein Leben», elle raconte le burnout qu'elle a vécu. Dans «Das Glück der Unerreichbarkeit», elle décrit des moyens pour ne pas tomber dans le piège de la communication. [www.miriammeckel.de/](http://www.miriammeckel.de/)

David Bauer (CH, 1982) est journaliste, auteur, conférencier et blogueur musical. Un de ses sujets de prédilection, c'est l'influence du numérique sur les gens, la société et l'économie. Son livre «Kurzbe- fehl – Der Kompass für das digitale Leben» propose des conseils et des sujets de réflexion de manière humoristique. [www.davidbauer.ch](http://www.davidbauer.ch)

Didier Cuche (CH, 1974) est le skieur favori de Sana parce qu'il est ambitieux et a les pieds sur terre. Elle est fascinée par la vitesse, la recherche de la ligne parfaite, la précision avec laquelle les athlètes doivent foncer tout en sachant que la moindre erreur pourrait avoir des conséquences fatales. Le sport comme symbole de la communication à l'ère numérique. [www.didiercuche.ch/](http://www.didiercuche.ch/)

Gabriele Farke (D, 1955) est auteur, experte de la cyberdépendance et conseillère. Elle a initié et pré- sidente la première association d'entraide pour les cy- berdépendants. «Sehnsucht Internet», «OnlineSucht – Wenn Mailen und Chatten zum Zwang werden», «Gefangen im Netz» sont les titres des livres qu'elle a écrits. [www.gabriele-farke.de/](http://www.gabriele-farke.de/)

Tyler Brûlé (CAN, 1968) est un graphiste (star), jour- naliste et entrepreneur média. Avec «Wallpaper» et «Monocle», il a lancé deux magazines célèbres. En Suisse, il s'est fait connaître du grand public pour avoir créé la nouvelle identité visuelle de «swiss» en 2002. Sana aime la phrase de Tyler «Il existe une forme de médias sociaux qui fonctionne vraiment, dans la vie professionnelle et la vie privée. Cela s'ap- pelle boire un verre de vin ensemble.».

### Statut

C'est là qu'on voit le clivage auquel Sana est confron- tée: d'un côté, dans sa clinique, elle aide tous ceux qui sont dépassés par le flot de la communication – et notamment par leur cyberdépendance – et se montre critique envers les réseaux sociaux; de l'autre, elle possède un profil Facebook et contribue au flot de la communication. Et surtout: elle joue le jeu! Ça peut paraître ironique d'offrir des conseils et

une aide via des canaux qui sont à la source du pro- blème; par exemple: [cyberdependance.fr](http://cyberdependance.fr) pour aider les cyberdépendants!

### Vous connaissez peut-être...

Le dalaï-lama n'est pas seulement présent sur Inter- net via son site Web, environ 2 millions d'utilisateurs «aiment» son profil Facebook. La spiritualité et les nouveaux médias ne semblent pas incompatibles...;

### Actualité sponsorisée

A côté des liens bien réels et utiles vers le check-up de la Clinique de la communication, Santé bernoise et [cyberdependance.fr](http://cyberdependance.fr), on trouve une annonce fic- tive, mais typique dans son genre, vers un portail de jeux en ligne. Facebook est financé par la publicité. Ce sont les informations que je fournis, ce que je ré- vèle sur moi et mes clics à l'intérieur de Facebook qui influencent la publicité qui apparaît sur mon profil. De la publicité sur mesure! Du point de vue des annon- ceurs, cette publicité est extrêmement efficace et la dispersion nettement plus faible qu'avec les formes de publicité moins individualisées.

### Natif numérique cherche

Un **natif numérique (digital native** en anglais) est une personne ayant grandi dans un environnement numérique comme celui des ordinateurs, Internet, les téléphones mobiles et les baladeurs MP3. Son antonyme, un **(im)migrant numérique** (ou **digital immigrant**), désigne un individu ayant grandi hors d'un environnement numérique et l'ayant adopté plus tard. Autrement dit, les personnes nées à partir de 1980 sont des natifs numériques. [fr.wikipedia.org/wiki/Natif\\_numérique](http://fr.wikipedia.org/wiki/Natif_numérique)

### Message d'erreur du jour

Le message d'erreur fictif, traduit littéralement: Tu as passé un an en ligne. Souhaites-tu passer hors ligne et recevoir une vie en échange? oui / non / rap- peler dans un an

**6. Stratégies utiles pour faire face à la surinformation (20 min. / individuel)**

**«Surinformation»**

**Interview de Sana**  
 Question: On parle de plus en plus de surinformation. Pourquoi est-ce le cas?  
 Réponse: Les nouvelles technologies...  
 Question: Quelles sont les limites?  
 Réponse: On ne peut pas tout savoir...  
 Question: Quelles sont les limites?  
 Réponse: On ne peut pas tout savoir...

**Mot de la semaine**  
 Superficialité  
 Zapper et switcher  
 Distraction constante

**Mot de la semaine**  
 Superficialité  
 Zapper et switcher  
 Distraction constante

**Trop de choix tue le choix**  
 Plus on a de choix, plus on a de difficultés à choisir...

Les élèves lisent chacun pour soi les textes de cette page.

Dans l'interview de Sana, ils sont priés d'indiquer, à la troisième réponse, s'ils pensent que le multitasking ne pose problème qu'aux personnes plus âgées. L'interview se termine par les questions suivantes: comment communiquerons-nous dans 30 ans? Le volume et la vitesse vont-ils continuer d'augmenter ou y a-t-il des limites?

Les élèves doivent répondre à toutes ces questions par écrit. L'opinion générale peut être formulée sous la forme d'une lettre de lecteur adressée à «Cléo-pâtre» ou un courriel envoyé à Sana.

**7. Joignabilité permanente (10 min. / individuel et plenum)**

**Chère Sana**

**Question de Lucie:**  
 Je suis de la génération qui ne peut pas se passer de son smartphone, de son ordinateur, de son téléphone...  
 Question: Comment communiquerons-nous dans 30 ans?

**Petite question**  
 Faut-il remettre la pause?

**Stresser tu de ne pas avoir assez de temps?**

Les élèves lisent la rubrique «Chère Sana».

Baucoup de jeunes pensent devoir toujours être en «stand-by». Un état pénible à la longue. Il est important de trouver un équilibre sain entre les moments «ON» et les moments «OFF». Les élèves réfléchissent aux moments où ils ne sont effectivement pas joignables et aux possibilités de les prolonger.

Réunissez les modèles et propositions des élèves:

Quels sont les différents types existant dans la classe? A quels moments les élèves sont-ils effectivement «OFF» en matière de natel, smartphone, PC? Quand ils dorment, pendant les cours ou les repas, quand ils font leurs devoirs ou qu'ils sortent, le week-end, pendant les vacances...?

Renvoi à la rubrique « Souffres-tu de ne pas avoir assez de temps?»:

Le terme de «homie» est utilisé dans le langage parlé pour désigner un membre de sa clique, c'est-à-dire un ami proche.

Rubrique «Petite question»:

Les pauses servent-elles à contrôler ses SMS, courriels, Facebook? Ne rien faire serait-il perdre son temps? Attendre, c'est du temps perdu ou gagné?

**8. Communication directe (5 min. / plenum)**

**COMUCAÏNE**  
 VOTRE GUIDE POUR UNE COMMUNICATION ÉQUILIBRÉE

**Musée de la communication**  
 Museum für Kommunikation

**Chiffre du jour**  
 Plus de deux milliards d'adultes utilisent un téléphone mobile.

Discutez en classe du «Chiffre du jour» et du dessin avec la tortue et ses parents. La communication interhumaine directe souffre-t-elle de tous les moyens de communication disponibles?

L'exposition «Attention: communiquer nuit.» approfondit les thèmes abordés pendant cette préparation et aborde d'autres aspects. La visite de la «Clinique de la communication» permet d'analyser son comportement personnel en matière de communication. Des spécialistes prennent la parole, donnent des conseils et exposent des stratégies permettant de déceler à temps les facteurs de risques et les signaux d'avertissement. Au terme du séjour dans la clinique, chacun reçoit une boîte de «Comucaïne», pour une communication équilibrée.

La bande dessinée de la page 7, que le commentaire n'a pas encore abordé, et le rébus de la page 6 seront traités après la visite de l'exposition.

9. Image de soi / Image des autres / Image souhaitée  
Suivi après la visite de l'exposition  
(15 à 45 min. / équipes de deux et plenum)



Après avoir visité l'exposition, les élèves doivent répondre aux questions posées dans la bande dessinée. La question importante qui se pose à ce stade est la suivante: le séjour en clinique a-t-il entraîné des changements de comportement en matière de communication et d'utilisation des moyens de communication?

Les six questions que Cléopâtre se pose sont les mêmes que celles qui figurent sur le mur situé en face de la réception. Les élèves discutent de leur situation, à partir des six questions; selon le leitmotiv «Je suis/J'ai le problème – je suis le seul à pouvoir le résoudre ».

Les trois premières questions (colonne de gauche) incitent à observer sa propre vie et déceler ses problèmes. Les élèves commencent par se juger mutuellement par groupe de deux. Ils discutent ensemble de leur image de soi et de leur image des autres.

**Cléopâtre se demande:**

1. Comment est-ce que je vis?  
 Quel est mon style de comportement social et de comportement en matière de communication? Est-ce que je me sers des moyens de communication? Si oui, lesquels?

2. Comment est-ce que je me comporte?  
 Quel est mon comportement en matière de communication? A quel rythme, pendant combien de temps

et pourquoi est-ce que j'utilise les moyens de communication?

3. Qu'est-ce qui me pose problème?  
 Où se situent les zones problématiques? Quels moyens de communication me contrôlent-ils alors que je devrais les contrôler? Est-ce que je décèle des symptômes signalant une utilisation mauvaise pour la santé de certains moyens de communication?

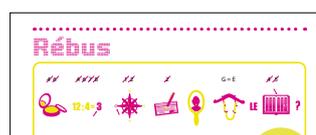
Les trois questions suivantes (colonne de droite) visent à découvrir ce qu'on veut et peut faire pour se rapprocher de l'image souhaitée. Les élèves forment leurs réponses par écrit. Ces réponses sont mises dans une enveloppe, l'enveloppe cachetée et donnée à l'enseignant munie du nom de l'élève. Remettez les enveloppes à leur titulaire au plus tôt un an après (ou à la fin de la scolarité). Les élèves seront surpris et étonnés, amusés ou choqués de lire leur souhaits en matière de communication.

**Cléopâtre se demande:**

4. De quoi ai-je besoin?  
 Quels sont mes «aliments de base» en matière de communication? Quand ai-je besoin de pauses?

5. Qu'est-ce que je veux?  
 Quels sont mes «aliments de luxe» en matière de communication? A quoi est-ce que je ne veux pas renoncer même si ce n'est pas absolument nécessaire? Pourquoi?

6. Qu'est-ce que je dois changer?  
 Comment est-ce que je peux parvenir à une communication équilibrée? Quels sont les changements qui s'imposent dans mon utilisation des moyens de communication?



Les élèves déchiffrent le rébus.  
 Solution: Pourquoi est-ce que je joue le jeu?

POUDRE = POUR	MIRROIRE = JE
QUOTIENT = QUOI	JOUG = JOUE
QUEST = EST	LE = LE
CHEQUE = CE QUE	JEUDI = JEU

La discussion au sujet de cette question ferme le cercle de la réclame figurant en page 2. Quels sont les facteurs qui nous incitent à jouer le jeu?

## Devoirs complémentaires

### Thème: «publicité»

Toute une ville sans publicité! Incroyable, mais vrai: depuis 2007, la publicité est bannie des lieux publics à São Paulo. Le maire, Gilberto Kassab, a adopté une loi interdisant presque tous les panneaux publicitaires.

[www.sueddeutsche.de/kultur/sao-paulohaengt-plakate-ab-werbepause-1.225638](http://www.sueddeutsche.de/kultur/sao-paulohaengt-plakate-ab-werbepause-1.225638)

[www.flickr.com/photos/tonydemarco/sets/72157600075508212](http://www.flickr.com/photos/tonydemarco/sets/72157600075508212)

Dans le cadre d'un projet artistique mené à Vienne en 2005, toutes les publicités et tous les logos figurant dans un tronçon de rue ont été dissimulés. [www.steinbrener-dempf.com/index.php?article\\_id=5](http://www.steinbrener-dempf.com/index.php?article_id=5)

Photographiez la rue commerçante de votre ville puis retravaillez la photo à l'aide d'un logiciel de traitement des images ou de manière analogique pour en supprimer toute publicité. Montrez cette image aux habitants de la ville et demandez-leur s'ils aimeraient qu'elle ait cette apparence. Pourquoi, pourquoi pas? Une ville sans publicité réduit-elle le flot de l'information? Quelles sont les publicités qui vous dérangent?

### Thème: «courriel»

Qui envoie un courriel à la conseillère nationale saint-galloise Hildegard Fässler (PS) pendant ses vacances reçoit la réponse automatique suivante: «Je suis en vacances et votre courriel est supprimé sans être lu. Vous pouvez m'envoyer une nouvelle fois les messages importants à partir du (...).»

Inventez des réponses automatiques amusantes, mais surtout efficaces. Les textes doivent avoir pour effet de réduire l'avalanche de courriels et la peur d'ouvrir sa boîte de réception après des vacances. Envoyez vos propositions au Musée de la communication, à [g.staubli@mfk.ch](mailto:g.staubli@mfk.ch) ou postez-les sur la page Facebook de Sana van Belkom [www.facebook.com/svanbelkom](http://www.facebook.com/svanbelkom).

### Thème: «Internet»

L'utilisation d'Internet recèle des dangers en constante augmentation. Virus, spams, cybermobbing, endettement n'en sont que quelques-uns.

Lisez et discutez des cas donnés en exemple sous [www.geschichtenausdeminternet.ch/index\\_fr.html](http://www.geschichtenausdeminternet.ch/index_fr.html). Qu'avez-vous déjà fait comme expérience négative sur Internet?

# Annexe

## Textes de l'exposition dans la «Clinique de la communication»

### Foyer et check-up

#### Paroles de bienvenue de Sana van Belkom, directrice de la clinique

Les publicités s'entassent dans nos boîtes aux lettres, les courriels engorgent notre messagerie, les natels nous agressent dans le bus et le train, ça gazouille à tout va dans les réseaux sociaux... Etes-vous débordé, lessivé, stressé, énervé? Avez-vous peur de rater quelque chose? Souffrez-vous de toujours devoir être joignable? Supportez-vous mal, vous aussi, le flot de la communication?

Bienvenue à la Clinique de la communication. Je m'appelle Sana van Belkom, j'en suis la fondatrice et la directrice.

La communication est en principe quelque chose de positif. Elle est aussi vitale que l'alimentation quotidienne. Mais, si nous mangeons trop ou toujours la même chose, notre santé en pâtit. Il en va de même pour la communication: trop, c'est trop. Une communication équilibrée, en revanche, améliore le bien-être et divertit.

Nous vous montrons comment maîtriser le flot de la communication sans stress. Notre offre de formules bien-être vous aide à adopter un comportement judicieux et ciblé en matière de communication, correspondant à vos besoins individuels. Nous vous aidons à trouver l'équilibre.

Je vous souhaite un séjour agréable et enrichissant!

#### Mots clés sur le mur

Masse – Volume – Manque de temps – Accélération  
– Numérisation – Mobilité – Joignabilité permanente  
– Surmenage – Dépendance

#### Trop!

Un être humain peut lire un livre de 350 pages, comme celui-ci, en une journée... s'il se concentre et n'a rien d'autre à faire.

Le volume des informations et des communications diffusées aujourd'hui à travers le monde par

Internet, courrier électronique, téléphone, presse, radio ou télévision représente environ 7,355 exaoctets par jour. Soit 7 355 milliards de mégaoctets ou 7 355 000 000 000 000 000 octets.

Ce volume de données correspond à environ 72 500 milliards de livres. Si tous les habitants de la Terre participaient au traitement de ces données, il faudrait que chacun d'entre eux lise environ 12 000 livres... par jour. Soit le nombre de livres figurant dans cette bibliothèque.

#### Faits et chiffres

Une journée fait 24 heures.

La Suisse compte environ 7 900 000 habitants, la Terre quelques 7 milliards.

Environ 90 % des Suisses possèdent un téléphone mobile. 25 % se servent d'Internet via leur smartphone.

Environ 200 000 SMS sont envoyés toutes les secondes dans le monde. Le soir de la Saint-Sylvestre 2010, 116,1 millions de SMS ont été échangés en Suisse.

Pendant le temps qu'il vous faut pour lire cette phrase, 20 millions de courriels sont envoyés à travers le monde.

Il existe aujourd'hui quelque 325 millions de sites Web dans le monde.

La Chine et l'Inde sont les seuls pays au monde qui comptent plus d'habitants que [www.facebook.com](http://www.facebook.com) n'a de membres. En Suisse, près d'une personne sur trois possède un compte Facebook.

Plus de 3 000 photos numériques sont téléchargées toutes les minutes sur [www.flickr.com](http://www.flickr.com).

Pour voir toutes les vidéos publiées en une seule journée sur [www.youtube.com](http://www.youtube.com), il faut six ans.

Pour lire tous les tweets postés en une journée sur [www.twitter.com](http://www.twitter.com), il faut environ 20 ans.

Une journée fait 24 heures...

#### Check-up

Le check-up en ligne se trouve à l'adresse [www.mfk.ch/check-up.html](http://www.mfk.ch/check-up.html)

## Six questions

- Comment est-ce que je vis?
- Comment est-ce que je me comporte?
- Qu'est-ce qui me pose problème?
- De quoi ai-je besoin?
- Qu'est-ce que je veux?
- Qu'est-ce que je dois changer?

## Formules bien-être

### Formule bien-être «Vital»

Votre IPC montre que vous vous comportez de manière censée et ciblée face au flot de la communication. Vous connaissez les stratégies utiles et ne vous laissez pas mettre sous pression. Vous maîtrisez la situation. Félicitations! Continuez sur votre lancée!

### Formule bien-être «Stimulus»

Bienvenue dans la section «Conseils». Vous allez y découvrir les points sensibles et tout un éventail de traitements stimulants pour prévenir les problèmes. Nous vous aidons à développer des stratégies utiles pour faire face au flot de la communication. N'oubliez pas d'aller voir les offres recommandées pour votre IPC.

### Formule bien-être «Equilibre»

Bienvenue dans le jardin des cures. Mettez votre corps et votre esprit en harmonie. Jouissez d'un moment de détente. Trouvez votre équilibre. Choisissez une pierre. Servez-vous des craies pour la personnaliser ou y noter ce que vous voulez changer dans votre vie. Quittez le jardin des cures quand vous vous sentez prêts pour la section «Conseils».

### Formule bien-être «La lumière intérieure»

Bienvenue dans l'espace du calme et de la découverte de soi. Laissez la lumière et les sons agir sur vous. Ne parlez plus et détendez votre corps et votre esprit. Appréciez de ne rien faire. Offrez-vous un moment de légèreté. Quittez l'espace quand vous vous sentez prêts pour la section «Conseils».

## Conseils – Thème: «Dépendance»

### Dépendant? Pas moi.

Les médias en ligne sont omniprésents dans notre vie quotidienne. Les progrès rapides de la technique influencent nos formes de communication, fascinent et emportent les utilisateurs dans leur sillage. En Suisse, quelque 110 000 personnes ne contrôlent

pas leur consommation en ligne et sont menacées de dépendance.

### Etes-vous menacé?

Comment vous comportez-vous face aux médias en ligne? Répondez aux questions suivantes par «oui» ou par «non» et placez une boule du côté correspondant à chaque réponse.

1. Passez-vous plus de temps dans le monde virtuel que vous-même ou un proche ne le souhaitez?
2. Vos performances souffrent-elles de votre consommation personnelle de médias?
3. Une connexion Internet est-elle nécessaire pour que vous puissiez apprécier votre temps libre?
4. Oubliez-vous vos soucis quotidiens quand vous êtes assis devant votre ordinateur?
5. Dépensez-vous plus d'argent que vous ne le souhaitez pour les nouveaux médias et l'offre en ligne?
6. Cherchez-vous à dissimuler aux autres ou enjoliver votre utilisation d'Internet?

Si plusieurs boules se trouvent du côté du «oui», il est possible que vous soyez parfois dépassé par votre consommation de médias. Qu'est-ce qui changerait dans votre vie si vous aviez davantage de boules du côté du «non»?

### Risque de dépendance?

Les réflexions et conseils suivants, qui émanent de «Santé bernoise», vous permettent de vous informer sur les risques de dépendance et les nouveaux médias et d'obtenir une aide.

Les offres en ligne fascinent et créent de nouveaux espaces de rencontre et d'échange. Le voyage virtuel à l'intérieur de mondes personnels ou étrangers est source d'information, de plaisir et d'aventure, mais il comporte aussi des risques.

### Facteurs de risque

Il existe plusieurs facteurs susceptibles d'influencer le risque de dépendance de manière positive ou négative:

- Reconnaissance dans la vie réelle
- Estime de soi
- Réseau relationnel dans la vie réelle, qualité des

relations avec le partenaire, la famille et les amis

- Stabilité psychique et physique
- Comportement personnel face aux crises
- Organisation personnelle
- Règles et arrangements

### Signes avant-coureurs

Les manifestations suivantes peuvent signaler un risque de dépendance:

- Vous ne contrôlez plus votre consommation en ligne.
- Votre consommation augmente malgré les inconvénients qui en résultent à l'école, au travail, dans le couple ou en famille.
- Vous négligez vos contacts sociaux dans la vie réelle, au risque de les perdre.
- Vous trouvez succès et reconnaissance essentiellement dans les activités en ligne et l'espace virtuel.

Ces signes pourraient indiquer que vous êtes davantage exposé aux médias que vous ne le pensez. Observez votre comportement avec esprit critique. Prenez ces signes avant-coureurs au sérieux.

### Prévention et aide

Lorsqu'on cherche à satisfaire ses besoins essentiellement dans le cybermonde, des pans importants de notre vie, comme les loisirs, les relations ou la sexualité, se déplacent dans ce monde virtuel.

Une des principales tâches des spécialistes des conseils et de la thérapie proposés aux personnes dépendantes consiste à renforcer leur attention au monde réel et mettre en place un mélange équilibré de rencontres, d'activités et de formes de divertissement dans les mondes en ligne et hors ligne.

N'hésitez pas à demander de l'aide et à discuter de votre situation avec une personne de confiance ou un spécialiste. Il existe toutes sortes de possibilités de soutien.

## En parler peut aider

### Conseils pour adultes

- Créez dans votre logement une zone sans médias.
- Appréciez les moments passés dans la nature, au cinéma, avec votre partenaire ou en famille avec votre natel et votre ordinateurs arrêtés.
- Choisissez, pour vos recherches sur Internet, les moteurs de recherche appropriés et protégez-vous de la publicité en ligne ou par courrier électronique.
- Posez un regard critique sur votre consommation en ligne. Parlez des aspects problématiques.

### Conseils pour parents et éducateurs

- Accompagnez les enfants les plus jeunes dans leurs excursions sur Internet.
- Fixez des règles et des heures d'utilisation de l'ordinateur contraignantes.
- Informez-vous sur les offres en ligne que vos enfants utilisent.
- Consacrez du temps à vos enfants, par exemple pour des jeux de société ou des activités dans la nature.
- Parallèlement aux sécurités techniques et limitations d'utilisation, jouez votre rôle de modèle.

### Conseils pour enfants et adolescents

- Parle avec tes amis de tes sites préférés.
- Cherche des activités amusantes que tu peux trouver sans passer par les médias en ligne.
- Informe-toi auprès de tes parents, de tes enseignants et sur Internet de la manière de te protéger des risques.

### Conseils pour les écoles

- Adoptez un comportement commun face aux nouveaux médias.
- Fixez des règles contraignantes pour l'utilisation des médias pendant les heures de cours, dans la cour de récréation ou lors des camps.
- Elaborez un programme de dépistage et d'intervention précoces, fixant des processus

contraignants et les responsabilités.

- Faites connaître au sein de l'école les offres de conseil et de soutien destinées aux enseignants, aux élèves et aux parents d'élèves.
- Entretenez une collaboration étroite avec les parents.

### «Cyberdépendant» (station audio)

«Avant de connaître le jeu «World of Warcraft», je passais des heures devant la télévision, mais je faisais encore plein de choses avec des copains. Quand le jeu est sorti, mon frère s'est mis à jouer. Au bout d'un moment, il me l'a montré et j'ai commencé à jouer moi aussi. Au début, on jouait ensemble. Puis il a fait la connaissance de sa copine, il passait plus de temps avec elle qu'à jouer et, petit à petit, il a arrêté. J'ai continué à sa place, tout seul.

L'année dernière, toute ma vie tournait autour du jeu. J'ai falsifié des certificats médicaux pour prendre congé, et j'ai menti à mes parents. Ma fuite dans le monde virtuel a failli me coûter ma place d'apprenti. Je me disputais souvent avec ma mère. Je n'avais aucune idée du temps que je passais vraiment à jouer.

Au travail, j'avais de plus en plus de peine à me concentrer. Mes pensées repartaient tout le temps vers le jeu et je n'arrivais presque pas à me rappeler ce que le maître d'apprentissage m'avait demandé de faire. A la maison, il y avait des disputes à cause de mes mauvaises notes à l'école.

Ma mère a fini par demander de l'aide à un service de consultation. Elle s'y est d'abord rendue seule, puis m'a convaincu de l'accompagner. Elle m'a dit que c'était le minimum que je pouvais faire. Même mon père est venu une fois, ce qui m'a étonné. Depuis, on dirait qu'il me consacre davantage de temps... Je ne savais même pas qu'il jouait aussi bien au baby-foot.

Après coup, je dois reconnaître que je ne me contrôlais plus quand il était question de «World Of Warcraft». Impossible d'imaginer des vacances sans raccordement à Internet, l'horreur! Dans le jeu, j'appartenais à une guildes avec des gens qui pensent comme moi. Nous étions une sorte de troll, une horde de 40 gamers faisant peur aux autres dans le cybermonde.

J'ai aussi pu parler du jeu avec le conseiller, ça a

mis de la distance avec l'ordinateur. Mais je ne me sentais jamais seul en jouant. Il y avait cet espace virtuel où on se rencontre, où on se déplace avec les autres et où on peut avoir des échanges audiovisuels directs. Je trouve ça aujourd'hui encore très intéressant, cette vie dans un monde commun alors que tous les joueurs se trouvent géographiquement très loin les uns des autres.

Le conseiller m'a aidé en m'apprenant à faire face à tous les problèmes qui parfois m'étouffaient. J'ai passé des accords avec mes parents, pas seulement au sujet du jeu. C'est sans doute ce qui m'a le plus aidé. Ils sont devenus plus cool. Ma mère me posait moins de questions, mais elle avait parfois un comportement très décidé. Une fois, elle m'a pris mon portable et l'a presque jeté par la fenêtre! Je l'ai retenue au dernier moment, nous avons fini par rire tous les deux de notre combativité. Je crois que depuis ce jour, les choses se sont améliorées... En fait, je suis content aujourd'hui de ne pas gaspiller le temps libre dont je dispose à 19 ans seul devant un écran d'ordinateur.

Rétrospectivement, je dois dire que ma consommation était énorme. C'était un sentiment d'éternité, j'étais assis devant l'écran, et hop, quatre heures avaient filé. Jamais je ne jouerais aussi longtemps aujourd'hui. J'ai découvert d'autres intérêts, parfois grâce à des gens qui m'ont montré qu'il y a autre chose dans la vie que les jeux vidéo. Ça m'a aidé à sortir du monde virtuel et à revenir dans la vraie vie.»

### «Expert en cyberdépendance» (station audio)

«Les cyberdépendants sont généralement heureux quand ils ont leur accès à Internet et à leur jeu vidéo ou à Facebook. Il ne leur manque rien, ils se sentent bien. Ils ont seulement un arrière-goût désagréable, parce qu'ils savent, dans un coin de leur conscience, que leur consommation du Web dépasse les limites.»

«Les cyberdépendants partent du principe qu'il est tout à fait normal de passer beaucoup de temps sur Internet, et ils ne voient pas de grande différence à rencontrer leurs copains 'seulement' dans le monde virtuel et pas dans le monde réel. Ils ne réalisent pas qu'ils négligent leurs relations dans la vie de tous les jours.»

«Le cyberdépendant type, c'est le jeune de 16, 17 ans qui joue un rôle dans le jeu 'World of Warcraft'.

Il se sent bien dans le jeu, rencontre des gens en ligne, est stimulé par la complexité du jeu, il admire cet immense monde virtuel et ne se rend pas compte qu'il perd petit à petit le contact avec la réalité.»

«L'environnement réagit par de l'incompréhension. Car il est difficile de comprendre qu'on puisse préférer l'écran aux contacts réels avec ses amis, sa famille, au repas du soir. Les proches sont énervés, vexés et se montrent agressifs quand le cyberdépendant n'est pas prêt à diminuer sa consommation.»

«La situation type de l'environnement d'un cyberdépendant, c'est celle où les parents s'énervent depuis longtemps et se font du souci que leur fils soit perpétuellement en ligne. L'impossibilité de réduire le temps passé sur Internet provoque des disputes, des conflits et de l'incompréhension. Les résultats scolaires baissent, les amis ne viennent plus rendre visite. La situation empire jusqu'au jour où un changement devient incontournable.»

«Il ne sert à rien de faire des reproches au cyberdépendant ou de jeter son ordinateur par la fenêtre. Il faut au contraire s'intéresser à ce qu'il fait concrètement dans le monde virtuel, voir comment il se présente, quel comportement il a. Ça peut fournir des indications sur ce qui ne fonctionne pas dans la réalité et ce qu'il souhaite. Il est utile de lui dire qu'il nous manque et qu'on ne comprend pas pourquoi il néglige ses contacts réels. Mais il faut aussi se montrer ferme et dire clairement: c'est trop, tu passes les bornes. Tu dois apprendre à contrôler ta cyberconsommation.»

«Il peut être utile, à ce stade, de faire appel à une aide professionnelle, extérieure, et de démarrer un processus nécessaire depuis longtemps.»

«Les différentes sortes de soutien professionnel sont utiles parce que l'intéressé apprend qu'il n'est pas seul, que d'autres ont le même problème. Il prend aussi conscience du fait qu'il est possible d'entreprendre quelque chose.»

«L'entourage des cyberdépendants joue un rôle central dans la thérapie. Les personnes qui les aiment et peuvent les soutenir dans leur changement sont un énorme facteur de motivation. Elles les aident à retrouver le chemin de la réalité, à refaire les expériences sensorielles qui rendent la vie digne d'être vécue.»

## Conseils – Thème: «Burnout»

### J'en peux plus!

Le burnout (de l'angl. «to burn out» = brûler) caractérise un état d'épuisement physique et mental. Il peut être le résultat d'une phase de plusieurs mois ou années de surcharge de travail et de stress. Dans notre société, axée sur la performance, le syndrome d'épuisement professionnel est de plus en plus répandu.

### Etes-vous menacé?

Le comportement personnel en matière de communication est un des nombreux facteurs pouvant entraîner un burnout. Répondez aux questions suivantes par «oui» ou par «non» et placez une boule du côté correspondant à chaque réponse.

1. Etes-vous toujours joignable dans votre vie professionnelle et dans votre vie privée?
2. Trouvez-vous qu'une pause est une perte de temps?
3. Ramenez-vous du travail et les problèmes qui l'accompagnent à la maison?
4. Négligez-vous vos besoins physiques pendant votre travail, comme l'alimentation, le sommeil ou l'hygiène?
5. Le multitasking fait-il partie de votre quotidien?
6. Renoncez-vous souvent à des contacts privés ou des activités de loisir en raison de votre travail?

Si plusieurs boules se trouvent du côté du «oui», vous êtes peut-être menacé de burnout. Qu'est-ce qui vous pourriez changer dans votre vie pour avoir davantage de boules du côté du «non»?

### Risque de burnout?

#### Facteurs de risque

Sont particulièrement menacées de burnout les personnes...

- ...qui sont très motivées.
- ...qui s'engagent considérablement et prennent des responsabilités.
- ...qui tendent au perfectionnisme.
- ...qui ont des exigences élevées envers les autres et surtout envers elles-mêmes.

...qui veulent toujours fournir les meilleures prestations.

Les facteurs sont encore plus problématiques chez les personnes qui ne savent pas lâcher prise et ne prennent pas le temps de se détendre et de se ressourcer.

#### Symptômes

Les signes avant-coureurs d'un burnout sont nombreux et peuvent varier d'une personne à l'autre. Les plus répandus sont les suivants:

#### Symptômes physiques:

- Disposition accrue aux maladies de toutes sortes
- Fatigue et troubles du sommeil
- Troubles de l'alimentation et de la digestion
- Vertiges et troubles de l'équilibre
- Maux de tête et maux de dos

#### Symptômes psychiques:

- Problèmes de concentration
- Performances amoindries
- Manque de créativité et de motivation

#### Symptômes affectifs:

- Indifférence
- Excitabilité
- Distance
- Sentiments d'échec et d'impuissance
- Dépression
- Crises de peur et de panique

Le chemin qui conduit au burnout est long et peut prendre des années. La personne qui en ignore les premiers signes peut faire une dépression nerveuse aux conséquences physiques et psychiques graves. Une personne qui a fait un burnout peut également mettre des années à se rétablir complètement.

Plus vous dépistez les signes avant-coureurs et réagissez précocement, mieux c'est.

## Prévention

### Prenez les signes avant-coureurs au sérieux.

On ignore souvent les premiers signaux parce que ce n'est pas le moment. Mais aussi parce qu'ils exigent un changement radical de notre mode de vie. «Écoutez» votre corps. Respectez vos besoins. Prenez soin de vous.

### Protégez-vous.

Une alimentation équilibrée est importante, une communication équilibrée aussi. Fiez-vous à vos aptitudes. Faites-vous confiance.

### Gardez du temps pour vous et apprenez à dire «non».

Créez un équilibre sain entre votre travail et vos loisirs. Prenez du temps, tous les jours, pour des pauses physiques et mentales. Vous verrez que les autres se montreront compréhensifs.

### Adressez-vous à un spécialiste.

On ne parle pas volontiers du burnout. Le stress et l'épuisement pourraient être interprétés comme des marques de faiblesse. La peur de l'échec, de perdre le respect d'autrui voire son job, ne font qu'aggraver la situation.

Pour quitter la «route du burnout», il faut souvent procéder à de profonds changements dans son comportement personnel et son mode de vie. C'est un processus long et difficile.

Si vous vous sentez débordé, adressez-vous immédiatement à une personne de confiance ou – mieux encore – un service spécialisé.

## En parler peut aider.

Deux interviews de Miriam Meckel, directrice de l'Institut de management des médias et de la communication, Université de St-Gall.

### Miriam Meckel parle de burnout.

Emission TV «Aeschbacher» du 27.01.2011 (extraits). Schweizer Fernsehen.

**[Aeschbacher:]** Ma première invitée sait ce que c'est quand un corps tire la sonnette d'alarme. Ce jour-là, elle a décidé: « Stop! J'arrête!». Elle vivait à cent à l'heure, avait brûlé toutes les étapes d'une carrière. Telle une comète, la plus jeune femme professeur d'Allemagne a été journaliste, porte-parole,

auteur de livres, conférencière et elle a enseigné partout dans le monde. Elle a été nommée professeur de sciences des médias à l'Université de St-Gall il y a cinq ans... et du jour au lendemain, «boum»: dépression nerveuse, épuisement total. Miriam Meckel va nous raconter ce que c'est et comment elle se porte aujourd'hui.

**[Aeschbacher:]** Y a-t-il eu des symptômes précurseurs?

**[Meckel:]** Oui, si j'avais compris ce qui était en train de se passer, j'aurais pu réagir plus tôt. Mais je n'ai pas compris, il faut le reconnaître. Ça a commencé par des insomnies, des troubles du rythme cardiaque, j'ai pensé que ça passerait. Plusieurs fois, j'ai remarqué que mon corps butait dans son fonctionnement. J'avais des sueurs froides et des pertes d'audition, un sifflement dans les deux oreilles qui disparaissait au bout d'une minute, après quoi je pensais: tout va bien maintenant. Cette attitude est assez typique des gens vivent ça un jour ou l'autre: on observe ce qui se passe en soi mais on est incapable de le comprendre. On croit que son corps fonctionne toujours...

**[Aeschbacher:]** Et comment s'est passé le jour du black-out?

**[Meckel:]** Il y a eu des signes avant-coureurs. J'étais à Berlin, je rentrais tout juste d'une conférence aux États-Unis et je devais animer une manifestation, puis j'avais un rendez-vous avec mon éditeur et le soir avec un ami. Je n'ai rien pu manger de la journée et j'ai remarqué que quelque chose n'allait pas. J'avais tout le temps des frissons et je transpirais. Je me suis couchée, mais je n'ai pas pu dormir. Le lendemain matin, je me suis levée à six heures, j'étais complètement à côté de la plaque. Je n'ai pas réussi à défaire ma valise, ne savais pas quoi faire, j'ai consulté mes mails et quand j'ai vu la quantité de messages que j'avais reçu, je me suis mise à pleurer... J'étais anéantie physiquement, mais aussi dans un état de confusion totale. Après coup, je me suis aperçue que j'étais non seulement épuisée par un stress permanent, mais aussi que j'avais attrapé un microbe lors d'un de mes voyages qui bloquait mon métabolisme. J'avais des inflammations dans tout le corps et ne pouvais plus rien avaler, mon cerveau n'était plus assez irrigué et alimenté.

**[Aeschbacher:]** Ce n'était donc pas qu'une petite infection, un désarroi passager... Vous avez dû suivre un traitement médical, passer quelques semaines en clinique.

**[Meckel:]** Oui, j'ai été dans une clinique, mais seulement quelques semaines plus tard, faute de place. Le jour où je me suis effondrée, j'ai su que j'avais besoin d'aide. On m'a immédiatement emmenée chez le médecin, il a tout de suite compris la situation et m'a mise en congé maladie. Puis les démarches ont commencé pour me faire admettre en clinique. Cette étape a été très difficile...

**[Aeschbacher:]** Franchement, je n'arrive pas à vous imaginer dans une clinique...

**[Meckel:]** Moi non plus, je n'arrivais pas.

[Aeschbacher:] Comment s'est passée la vie là-bas?

**[Meckel:]** Les deux, trois premiers jours, je me suis considérée comme une observatrice. Je pensais: oui, je suis bien là, mais je n'ai rien à voir avec tous ces gens car je ne le veux en aucun cas.

**[Aeschbacher:]** Les autres patients avaient les mêmes problèmes que vous. On appelle ça le «burnout», c'est un état d'épuisement total.

**[Meckel:]** Exactement, souvent accompagné de symptômes physiologiques tels que problèmes de métabolisme, refroidissement chronique et états dépressifs. Il y avait beaucoup de patients souffrant des mêmes problèmes. Au début, j'étais choquée. Je ne comprenais pas dans quel état j'étais. Mais j'ai soudain pris conscience que beaucoup de gens étaient touchés. D'un côté, ça m'a soulagée de voir que je n'étais pas seule. Mais de l'autre, j'ai été horrifiée de constater que cette maladie est beaucoup plus répandue dans notre société que je ne le croyais.

**[Aeschbacher:]** Vous avez suivi une thérapie, avez réappris à vous connaître.

**[Meckel:]** Oui, c'est ça. Mon domaine d'activité professionnelle concerne la communication. Rétrospectivement, c'est plutôt «drôle» – je vois les choses avec humour aujourd'hui – que la communication n'aie pas fonctionné en moi à plusieurs égards. Je n'ai pas réussi à communiquer avec moi-même, la communication biochimique n'a pas fonctionné dans mon corps, et je n'ai plus pu non plus communiquer

avec mon entourage. Un symptôme typique est qu'on se replie sur soi quand on est débordé. Ça irrite les proches. Je crois que j'étais assez pénible pour eux à cette époque. Quelques amis m'ont dit par la suite que oui, c'était bien que les choses aient changé. Ils m'ont beaucoup aidé, c'est une belle expérience que j'ai faite. A la clinique aussi, je me suis liée avec des gens qui m'ont beaucoup aidée après que j'ai franchi cet obstacle.

**[Aeschbacher:]** Comment êtes-vous sortie de la clinique? La même Miriam Meckel qu'avant ou une autre?

**[Meckel:]** Une autre je crois. Je suis devenue beaucoup plus sensible. Avant, j'avançais dans la vie comme un bulldozer, je me disais que tout fonctionnait, je réussis tout ce que j'entreprends, et ça s'appliquait aussi aux autres. Les choses ont beaucoup changé. Je me suis adoucie, pas endurcie, comme on pense toujours devoir le faire. Ça a été un vrai défi, parce que j'ai eu besoin de beaucoup de temps pour trouver un nouvel équilibre. Mais ça marche. Les démangeaisons sont toujours là, en partie. Mais c'est aussi une belle expérience, parce que je ressens davantage les choses qui se passent autour de moi, les gens.

**[Aeschbacher:]** Quand vous vous regardez aujourd'hui, qu'est-ce qui a changé? Qu'avez-vous appris? Qu'est-ce qui est nouveau dans votre vie?

**[Meckel:]** La nouveauté, c'est que je perçois et comprend relativement vite les signaux que mon corps émet quand je suis débordée et que je réagis tout de suite. C'est aussi que je fixe des limites claires. Je ne fais plus tout ce qu'on se sent obligé de faire. Je fais ce que j'ai envie de faire et ce que je dois faire, mais pas plus. J'arrive beaucoup mieux à dire «non» et je me montre plus conséquente qu'avant. Et je me consacre davantage de temps, je lis, ce qui est naturellement important pour mon travail mais aussi agréable pour moi, je passe du temps avec mes amis, je discute, je fais parfois une sieste à midi quand je suis fatiguée par quatre heures de cours. Je vais à la maison et je fais une pause.

[Miriam Meckel parle du comportement à adopter face au flot de la communication.](#)

«Un aspect typique des problèmes que nous pose le flot de la communication, c'est d'abord que nous recevons trop d'informations – toujours plus de mails et à intervalles toujours plus courts – et, d'un autre côté, que nous ne savons plus vraiment comment réagir, où fixer des priorités, à quels messages répondre et quels messages ignorer sans remord. Les gens pensent qu'ils doivent toujours être joignable, ont le regard rivé sur leur natel, leur smartphone, leur blackberry ou leur ordinateur portable et ils perdent le contact avec leur entourage, ne voient plus ce qui leur ferait du bien et que le moment est venu de faire une pause.»

«Une erreur typique que nous faisons face au flot de la communication, c'est d'être toujours joignable, toujours en «stand by», c'est-à-dire de toujours donner la priorité à la technique, aux appareils qui vibrent, sonnent ou clignotent, y compris, par exemple, dans nos discussions personnelles. En répétant sans cesse cette erreur, nous perdons le contact avec les personnes qui désirent nous parler et nous sommes submergés d'informations et de demandes de communication. Tôt ou tard, il en résulte des symptômes de stress graves pouvant aller jusqu'au burnout, à des états d'épuisement, des absences et tout ce qui s'ensuit.»

«A mon avis, il y a deux moyens d'aborder ces problèmes. Le premier consiste à délimiter concrètement des moments où nous ne sommes pas joignables, où nous faisons ce qui nous fait plaisir, où nous pouvons nous concentrer sur d'autres personnes, sur un livre, sur ce qui nous occupe à ce moment-là. Le second est de fixer des priorités, d'apprendre à décider ce qui est important et quand, quand nous voulons communiquer et comment. Ce n'est pas toujours facile. Mais ces deux moyens sont un début pour faire face au flot de la communication et à l'avalanche d'informations.»

«Il n'y a pas de recettes miracles pour faire face au flot de l'information. Mais je connais une bonne recette, c'est d'être un peu égoïste, de s'écouter et de se demander: qu'est-ce qui me fait vraiment plaisir et me rend heureux? Une discussion avec des amis autour d'un bon repas, un long coup de fil avec ses amis ou sa famille, confortablement installé sur son

canapé. Ce sont des choses dont nous, les humains, avons besoin et auxquelles nous avons droit. Il faut se les accorder.»

## Conseils – Thème: «Courriel»

### Le diktat du courrier électronique

Nous passons plusieurs heures par semaine en moyenne à recevoir et écrire des courriels électroniques. Un comportement ciblé permet de gagner du temps. Décidez à quelle vitesse vous voulez réagir à un message et à quelle communication vous voulez répondre en premier. Rédigez vos courriels de manière à ne pas embêter les autres. Nous vous aidons à le faire.

### Appréciation de l'importance et de l'urgence de courriels

Vous démarrez votre ordinateur et découvrez une cinquantaine de nouveaux courriels. A quels messages devez-vous répondre immédiatement? Quels sont les messages qui peuvent attendre? Comment procédez-vous?

Pour apprécier vos courriels, servez-vous de la «matrice d'Eisenhower».

Posez-vous les deux questions suivantes:

1. Le message est-il important ou non?
2. Le message est-il urgent ou non?

Il en résulte quatre actions possibles:

<b>Matrice d'Eisenhower</b>	Urgent	Pas urgent
Important	<b>Répondre immédiatement</b>	<b>Répondre à l'occasion</b>
Pas important	<b>Répondre maintenant ou jamais</b>	<b>Répondre un jour d'ennui ou laisser tomber</b>

Le général américain Dwight D. Eisenhower (1890-1969), 34<sup>e</sup> président des États-Unis, se servait de cette méthode toute simple pour décider des tâches qu'il pouvait déléguer ou dont il devait se charger en personne.

<b>Matrice d'Eisenhower</b>	Urgent	Pas urgent
Important	A exécuter soi-même immédiatement	A planifier soigneusement et exécuter personnellement
Pas important	A déléguer	A laisser tomber (corbeille)

La méthode portant son nom peut être utilisée – par analogie – dans de nombreux domaines.

### Les 7 péchés capitaux du courrier électronique

#### Pas d'objet

L'objet devrait contenir au moins un mot indiquant clairement le contenu du message. Evitez les termes ou les caractères spéciaux qui alertent les filtres anti-spam (par ex. proposition, offre, urgent).

#### Adresses arbitraires dans la champ Cc

Envoyez une copie de votre message aux seules personnes qui en ont besoin.

#### Fichier joint trop lourd

Les fichiers trop lourds peuvent allonger le temps de chargement, par ex. quand le message doit être lu sur un smartphone. Renseignez-vous auprès de votre destinataire avant de lui envoyer quoi que ce soit.

#### Majuscules

Les textes en MAJUSCULES sont interprétés comme des CRIS dans les courriels et sur Internet. Ils sont donc considérés comme impolis et agressifs.

#### Orthographe

Les règles d'orthographe s'appliquent aussi au courrier électronique. Un message rédigé correctement facilite la lecture et témoigne de la politesse de son auteur.

#### Caractères spéciaux et texte formaté

Les trémas ou les accents et les caractères spéciaux peuvent se perdre lors de l'envoi de courriels à un autre système de messagerie ou se transformer en séries de signes illisibles. De même pour les formats tels que caractères gras, italiques ou en couleur.

#### Formulations longues et incompréhensibles

Soyez aussi bref que possible et écrivez de manière claire et intelligible.

## Conseils – Thème: «Toujours et partout»

### Panneau lumineux de la clinique

IN JOIGNABLE

#### Joignabilité permanente? (station audio)

Avez-vous le sentiment de toujours devoir être joignable? Pourquoi? Est-ce qu'on l'exige de vous? Ou est-ce que vous vous l'imposez vous-même?

Il n'y a plus de temps d'arrêt naturels dans notre société de la communication. Il n'existe plus de lieux ni de domaines de la vie où la joignabilité n'aïlle plus de soi. Les technologies modernes nous permettent d'être toujours et partout joignables.

Cette joignabilité est souvent très utile, au travail, mais aussi pendant les loisirs, avec sa famille ou ses amis. Mais parfois, elle peut devenir un fardeau et conduire à l'épuisement.

C'est seulement en interrompant de temps en temps la communication quotidienne que vous parviendrez à la traiter de manière utile et à en tirer parti. Quand on manque de temps, on réagit de manière superficielle, impatiente et énervée. Qui est toujours joignable n'est en fait vraiment là pour rien ni pour personne.

Vous ne pouvez être toujours en stand-by et réceptif, ça prend trop d'énergie. Dites «Non, pas maintenant!». Permettez-vous ici et là d'être injoignable. Offrez-vous une pause.

Faire une utilisation équilibrée des technologies de la communication, c'est s'en servir quand on veut, ou justement ne pas s'en servir. Tous les appareils possèdent un bouton permettant de les arrêter. Servez-vous en. Vous n'êtes pas une station-service ouverte 24 heures sur 24. Fixez vous-même vos heures d'ouverture.

## Conseils – Thème: «Gratuits»

### Déjà lu?

Les journaux gratuits sont les produits de presse les plus lus en Suisse. Ça ne veut pas dire qu'ils soient bien acceptés par tous. Ils continuent d'alimenter des discussions houleuses.

## Manchettes fictives dans la Clinique de la communication

Les jeunes n'ont jamais autant lu le journal qu'aujourd'hui.

Les gratuits, c'est du gaspillage de papier et beaucoup de déchets.

Un bref exposé vaut mieux qu'un long discours.

Les gratuits sont un élément de notre démocratie.

L'information au niveau du fast-food.

Plus jamais de sièges de train sales... grâce aux gratuits.

Les gratuits, fossoyeurs du journalisme de qualité.

L'information gratuite pour tous: un droit humain.

Sur le chemin de l'école, les enfants lisent des articles sur des meurtres et des implants mammaires.

L'information documentée n'est pas gratuite.

Les gratuits rendent la vie des pendulaires plus agréable.

Crétinisation pure et simple!

Lire le journal tous les jours éduque et prépare à la vie professionnelle.

Des images en couleur, un équilibre contestable entre les sujets et beaucoup de publicité.

## Conseils – Thème: «Natel»

### Mais je ne dérange personne!

Le téléphone mobile est accepté par le plus grand nombre comme un moyen de communication pratique et utile. Mais téléphoner en public reste considéré comme gênant dans certaines situations. Où et quand est-ce que le natel dérange? Ça dépend de chacun et de ses standards personnels.

Notez sur une feuille de papier les endroits où le téléphone mobile dérange le plus. Pourquoi? Que pouvez-vous faire pour ne pas être dérangé? Comment pouvez-vous éviter ce dérangement?

## Conseils – Thème: «Internet»

### Perdu sur Internet

Internet offre des possibilités de communication et d'information illimitées. Vous avez l'embaras du choix. Comment évaluer des sites Web? Qu'est-ce qui est utile? Qu'est-ce qui est crédible? Des stratégies de filtrage ciblées vous aident à vous y retrouver dans le plus grand supermarché de la Terre.

### Fiabilité d'un site Web (station PC)

Vous faites une recherche sur Internet et obtenez beaucoup de résultats. Comment évaluez-vous la fiabilité des sites Web que vous avez trouvés?

Les cinq critères suivants vous aideront à évaluer la fiabilité d'un site Web:

Autorité – Objectivité – Actualité – Contenu & taille – Précision

#### Autorité: «Qui?»

Examinez les points suivants:

- Qui est responsable du site Web?
- Qui en a rédigé les contenus?
- Est-il possible de contacter cette personne, société ou organisation?
- Les auteurs sont-ils suffisamment qualifiés pour rédiger les contenus du site?

Cherchez sur le site Web les indications concernant l'auteur ou les informations concernant la société ou l'organisation qui le gère.

#### Objectivité: «Pourquoi?»

Examinez les points suivants:

- Qui se cache derrière le site Web (autorité, groupe d'intérêts, société, individu)?
- Le site contient-il des opinions personnelles ou des faits objectifs?
- Quels intérêts les auteurs du site défendent-ils?
- Le site a-t-il un arrière-plan commercial?

Le suffixe figurant après le point de l'adresse du site Web («Top Level Domain») renseigne sur l'objectivité du site: ainsi, «.com» est utilisé par les sites commerciaux, «.org» par les sites non commerciaux, «.gov»

par les sites d'autorités étatiques et «.edu» par les institutions du monde de l'éducation. Parallèlement, on trouve toutes sortes d'abréviations de domaine signalant, par ex., la «nationalité» du site (comme «.ch» pour les sites suisses).

#### Actualité: «Quand?»

Examinez les points suivants:

- Le site Web possède-t-il une date de création?
- Quand a-t-il été modifié ou actualisé pour la dernière fois?
- La date du droit d'auteur («copyright») est-elle indiquée?

La date figure souvent tout en haut ou tout en bas de la page.

#### Contenu et taille: «Quoi?»

Examinez les points suivants:

- Le sujet est-il traité en profondeur?
- Les sujets controversés tiennent-ils compte des différents points de vue et les expliquent-ils?
- Les sources sont-elles mentionnées, sont-elles sérieuses et crédibles?
- Des liens sont-ils proposés vers des sites à la thématique identique?

Informez-vous sur les sources indiquées et vérifiez les liens vers les informations pour apprécier le contenu.

#### Précision: «Comment?»

Examinez les points suivants:

- Le site Web est-il construit de manière claire?
- Les textes sont-ils écrits de manière compréhensible et bien subdivisés?
- Les textes contiennent-ils des fautes d'orthographe ou de grammaire?
- Les liens internes et externes vers d'autres pages fonctionnent-ils?

Les erreurs que présente un site Web jettent un doute sur ses auteurs.

### Conseils

Il est recommandé, dans ses recherches sur Internet comme ailleurs, de consulter une seconde opi-

nion. Recoupez les informations trouvées avec celles d'autres sites Web ou de sources extérieures à Internet (par ex. livres spécialisés, presse, entretien direct avec des spécialistes).

## Conseils – Thème: «Multitasking»

### Tout va beaucoup plus vite

Faire plusieurs choses à la fois. Changer en permanence de moyen de communication. Et, régulièrement, être dérangé par des problèmes inattendus ou des distractions. Le «multitasking» est à l'ordre du jour. Il fait partie de la vie quotidienne de bien des gens. Mais au fait, fonctionne-t-il? Et est-il vrai que les femmes sont plus douées pour le «multitasking» que les hommes?

### Test de multitasking (station PC)

#### Explication :

L'être humain arrive à combiner des activités comportant beaucoup d'automatismes avec des activités plus complexes. Il peut, par exemple, lire en mangeant. Le cerveau ne peut en revanche exécuter simultanément deux activités complexes, comme lire et téléphoner. Il passe constamment de l'une à l'autre.

#### Résumé :

L'exécution parallèle de tâches complexes

- ne permet pas de gagner du temps, au contraire.
- augmente le sentiment de stress et le risque d'oubli.
- rend plus difficile la distinction entre ce qui est important et ce qui ne l'est pas.
- augmente le risque d'erreur ou d'accident.

### Comment travailler de manière productive?

1. Planifiez votre journée et fixez des priorités.
2. Evitez les interruptions (mais prévoyez des pauses volontaires).
3. Tenez-vous en à votre programme de la journée.

Bref: évitez le «multitasking». Concentrez-vous sur une activité jusqu'à ce que vous l'ayez terminée. Ne vous attentez à la suivante qu'à ce moment-là. Fixez des heures précises pour contrôler votre boîte électronique et passer vos coups de fil. Et si vous avez un travail difficile à faire, fermez votre messagerie ou vos pages de réseau social et désactivez le téléphone.

Enfin: acceptez le fait que vous ne pouvez pas toujours être au maximum de vos capacités.

## Conseils – Thème: «Normes»

### Ça, je ne le ferais jamais!

Quelles sont les normes de comportement en vigueur en ce qui concerne les moyens de communication modernes? Existe-t-il des règles de conduite reconnues par tous? Devons-nous nous fier au bon sens humain? Ou est-ce la majorité qui décide de ce qui est «permis» ou «interdit»?

### Sondage

#### 16 questions sur les règles de comportement à observer dans l'utilisation des moyens de communication modernes

1. Les parents ont-ils le droit de regarder ce que leurs enfants ont sur leur natel?

D'un côté, les enfants ont droit eux aussi à une vie privée. De l'autre, consulter les SMS, vidéos ou apps est un moyen de les protéger.

2. Peut-on mettre un terme à une histoire d'amour par SMS?

Est-ce que ça vous embêterait que votre partenaire rompe par SMS? Un entretien en tête-à-tête demande davantage de courage, mais il témoigne de plus de respect et permet d'éviter les malentendus.

3. Peut-on poster les photos d'autrui sur les réseaux sociaux?

Il est plus correct de commencer par demander l'accord de l'autre avant de poster ses photos. Vous évitez ainsi des désagréments, pour vous et les autres.

4. Peut-on laisser le gratuit qu'on vient de lire dans le tram ou le bus?

Il y a sûrement des gens qui sont ravis de trouver de la lecture sur la banquette. Mais les gratuits déjà lus sont aussi des déchets que quelqu'un doit ramasser tôt ou tard.

5. Faut-il répondre à tous les courriels et tous les SMS?

La station «Le diktat du courrier électronique» traite dans le détail de ce sujet.

6. Faut-il justifier son injoignabilité envers les autres?

Ça dépend de l'interlocuteur - parents, partenaire, chef, ami - et du moment ou du temps pendant lequel vous n'êtes pas joignable.

7. Peut-on envoyer des blagues ou des liens et des images humoristiques à tous les destinataires d'une liste d'adresses publique (par ex. au bureau ou à l'école)?

Certains se réjouiront sûrement de cet intermède. Mais n'oubliez pas que le nombre des courriels ne fait qu'augmenter si tout le monde envoie des messages de ce genre. Passer un accord à l'intérieur du groupe peut être une solution.

8. Les enfants peuvent-ils garder leur natel allumé pendant le repas familial et répondre aux appels ou SMS qu'ils reçoivent?

Un SMS ou un appel raté peut être rattrapé plus tard. Une conversation familiale pas forcément.

9. Les parents peuvent-ils garder leur natel allumé pendant le repas familial et répondre aux appels ou SMS qu'ils reçoivent?

Il y a des appels ou des SMS importants auxquels les parents doivent répondre. Mais quelles que soient les règles, elles doivent être les mêmes pour toute la famille.

10. Faut-il annoncer par SMS un appel privé sur le réseau fixe?

Votre appel aura-t-il lieu à une heure décente? Pour être sûr de ne pas déranger, il peut être utile de poser la question par SMS.

11. Peut-on téléphoner des toilettes?

Si vous téléphonez des toilettes, attendez avant de tirer la chasse d'eau...

12. Peut-on se faire passer pour une autre personne sur les réseaux sociaux?

Il peut être amusant ou palpitant de se faire passer pour une autre personne. Mais les choses se compliquent si vous abordez, trompez ou attaquez quelqu'un sous une fausse identité. Ce comportement peut avoir des conséquences juridiques.

13. Peut-on refuser une demande d'ajout d'ami émanant de parents sur Facebook?

Une amitié sur Facebook permet aux parents d'être informés des activités de leur enfant. Mais ils ne doivent pas tout savoir. Les enfants ont le droit d'avoir leurs secrets.

14. Est-on infidèle quand on a un partenaire et qu'on flirte en ligne?

Un flirt en ligne peut être considéré comme un fantasme. Mais peut-être que votre partenaire voit les choses autrement. Voulez-vous mettre en jeu votre histoire d'amour?

15. Peut-on écrire des courriels ou surfer sur Internet tout en téléphonant?

Quand on fait plusieurs choses à la fois, on n'est pas aussi attentif. D'autres peuvent interpréter ça comme un manque d'intérêt.

16. Peut-on passer une grande part de son temps libre sur Internet?

Internet est passionnant et fascinant... mais comporte des risques. La station «Dépendant? Pas moi.» vous permet d'en savoir plus sur le problème de la cyberdépendance.

### Conclusion:

Comme vous avez pu le constater, il est quasiment impossible de réagir par un «oui» ou par un «non». Les règles de comportement en usage dans l'utilisation des moyens de communication varient d'un individu à l'autre.

Notre conseil: respectez les avis et les points de vue des autres.

## Conseils – Thème: «Image de soi»

### Pourquoi est-ce que je joue le jeu?

#### Mots clés

Reconnaissance

Orgueil

Plaisir

Amour-propre

Statut social

Pression sociale

Peur de rater quelque chose

Peur d'être exclu

Etre aimé

Etre «branché»

#### Déclarations

«Sans smartphone, mes amies ne me trouvent pas cool.»

«Sans portable, mes amis ne m'inviteraient plus de manière spontanée.»

«Quand je ne reçois pas de SMS pendant une journée, je me sens seul.»

«Je n'aimerais pas être toujours la dernière à savoir quelque chose.»

«Tous mes amis ont un compte Facebook.»

«Chatter sur Internet me donne un sentiment d'appartenance. Je suis quelqu'un.»

«Je ne veux pas me faire mal voir, j'aimerais être populaire.»

«Quand je ne suis pas toujours joignable, mes clients me jugent peu fiable.»

«Sans un appareil récent, je me fais remarquer parmi mes collègues de travail.»

«J'ai peur de rater quelque chose d'important.»

## Conseils – Thème: «Médias sociaux»

### Ma vie publique

Les réseaux sociaux d'Internet permettent de communiquer sans limites de temps ou de lieu. C'est fabuleux... mais pas sans risques. Les déclarations spontanées faites sur la Toile sont fixées sous la forme de données numériques et immédiatement disponibles au plus grand nombre. Leur diffusion n'est plus contrôlable. Quelles traces souhaitez-vous laisser sur le Web?

## Conseils – Thème: «Victime – coupable»

### La faute aux autres

En communiquant, vous alimentez le flot de la communication. Et en communiquant sans réfléchir et sans vous retenir, vous devenez vite un coupable. Vos habitudes peuvent faire des autres, participants ou non, des victimes. Vous reconnaissez-vous dans un des portraits robots?

### ON RECHERCHE: Le coupable du portable

On lui reproche les délits suivants:

- Adorer les sonneries de téléphone spéciales, au volume sonore élevé.
- Téléphoner partout et à voix haute.
- Discuter de choses personnelles et intimes en public.
- Répondre aux appels et aux SMS pendant les repas en famille ou avec les amis.
- Ne pas éteindre son téléphone pendant les séances, en salle de classe ou au cinéma.
- Sortir son smartphone à toutes occasions pour vérifier sur Internet ce que lui dit son interlocuteur.
- Truffer ses SMS d'abréviations que nul ne comprend.
- Toujours activer le clic des touches de son téléphone.
- Ne pas respecter les zones de silence.

### Stratégies de protection

Si vous tombez sur le coupable du portable, restez calme. Respirez profondément et comptez jusqu'à dix avant de réagir. Parlez-lui de manière claire et directe et signalez-lui aimablement son délit. Bien des coupables n'ont pas conscience de gêner. Evitez par conséquent de le vexer ou de l'embarrasser.

### **ON RECHERCHE: La coupable du courrier électronique**

On lui reproche les délits suivants:

- Communiquer aussi par courrier électronique quand un coup de fil serait plus rapide et plus utile.
- Envoyer des courriels par réflexe, y compris pour des questions et affaires sans importance.
- Rédiger de longs messages incompréhensibles et ne respecter aucune règle de grammaire.
- Utiliser le champ «Cc» (pour copie carbone) ou la fonction «Répondre à tous» y compris quand un seul destinataire est concerné.
- Toujours envoyer des courriels avec la mention «Importance: haute».
- Réexpédier les chaînes de messages ou les blagues avec leurs annexes (pièces jointes) à tous ses contacts.
- Ne pas utiliser le champ «Cci» (pour copie carbone invisible) pour ses messages groupés.
- Réexpédier les messages personnels ou confidentiels à d'autres.
- Ne pas répondre aux courriels et ne pas envoyer d'accusé de réception.

### Stratégies de protection

Si vous tombez sur la coupable du courrier électronique, signalez-lui aimablement son délit. Dites-lui quels messages vous souhaitez recevoir ou non. Attirez son attention sur les risques que les pièces jointes (attachments) et les messages groupés comportent en termes de sécurité. Optez pour une conversation personnelle afin d'éviter les malentendus.

### **ON RECHERCHE: Le coupable du réseau social**

On lui reproche les délits suivants:

- Avoir d'innombrables «amis», pour prouver sa popularité.
- Envoyer à tous ceux qu'il «connaît» une demande d'amitié et revenir plusieurs fois à la charge.
- Se cacher derrière un profil fictif.
- Rapporter tout ce qu'il fait, y compris ce qui n'intéresse personne.
- Utiliser des textes d'autrui sans indication de la source.
- Diffuser des photos gênantes d'autrui et se moquer d'eux.
- S'exprimer sur tout et toujours tout savoir mieux que les autres.
- Se montrer lunatique, impoli, agressif et insultant.
- Enerver par son égocentrisme et son narcissisme.

### Stratégies de protection

Si vous tombez sur le coupable du réseau social, restez cool: ce qui vous dérange peut plaire à d'autres. Demandez-vous si le contact est important pour vous et, si non, supprimez-le de votre réseau. Si vous voulez lui signaler son délit, utilisez les canaux de contact personnels plutôt que publics. Expliquez-lui ce que son comportement déclenche chez vous et demandez-lui comment il réagirait s'il en était la victime.

## **Conseils – Thème: «Publicité»**

### **Non à la publicité!**

#### Spam

Les courriels publicitaires indésirables sont appelés «spams» ou encore «pourriels». Ils représentent environ 90 % de tous les messages électroniques envoyés à travers le monde. La plupart d'entre eux sont filtrés par les fournisseurs de services Internet.

Pour endiguer le flot des spams, suivez les règles suivantes:

- Ne jamais répondre aux spams.
- Envoyer les courriels destinés à des groupes à sa propre adresse et mettre les destinataires en copie carbone invisible («Cci»).
- Pour ses opérations en ligne, utiliser une seconde adresse pouvant être supprimée si nécessaire.

### Courrier publicitaire

Pour lutter contre les lettres publicitaires sans destinataires qui s'accumulent dans votre boîte aux lettres, il peut être utile d'y apposer un autocollant «Publicité non merci». Les envois publicitaires portant votre adresse, eux, sont distribués par la poste. Vous pouvez renvoyer ceux que vous ne désirez pas sans les affranchir en y inscrivant «Refusé» et en y apposant votre signature.

Si vous vous faites inscrire sur la «liste Robinson» de l'Association suisse de marketing direct (ASMD), les membres de l'association (qui regroupe aujourd'hui plus de 120 sociétés de marketing) n'ont pas le droit de vous envoyer de courrier publicitaire.

### Appels à froid

Pour lutter contre les coups de fil publicitaires (dits appels à froid ou «cold calling»), on peut recourir à un service téléphonique qui refuse les appels masqués.

Vous pouvez faire inscrire une astérisque à côté de votre numéro sur l'annuaire téléphonique de Swisscom. Pour les entreprises publicitaires, elle signifie: ne désire pas d'appels publicitaires.

Et si un de ces appels indésirables vous parvient, répondez poliment mais fermement que vous ne voulez pas être dérangé et raccrochez.

### La publicité dans l'espace public

Pouvez-vous vous imaginer une ville sans publicité? A São Paulo, la plus grande ville d'Amérique du Sud, située au Brésil, la publicité dans l'espace public est strictement limitée par la loi depuis 2007. Les affiches publicitaires et les réclames lumineuses ont presque disparu de l'image de la ville.

### Fenêtres surgissantes et bannières

La publicité sur Internet attire – et détourne l'attention. Les fenêtres publicitaires qui s'ouvrent automatiquement (dites fenêtres surgissantes) peuvent être bloquées par une configuration spéciale de votre navigateur Web.

Les annonces et les bannières apparaissant sur les pages Web sont moins faciles à éliminer d'un clic. Ou bien si? Certains logiciels de blocage spéciaux ou des applications complémentaires (modules ou addiciels ou «add-ons») dans votre navigateur permettent d'en supprimer une bonne partie.

### Réseau social

L'utilisation du réseau social Facebook est gratuite. Cependant, la valeur de la société est estimée aux environs de 70 milliards de dollars (en juin 2011). Comment est-ce possible?

Les données de millions d'utilisateurs, leurs commentaires et leurs liens permettent de déduire leurs goûts et leur consommation individuelle. C'est ainsi qu'on peut placer de la publicité sur mesure en fonction des différents profils. La publicité est la principale source de revenus de Facebook.

L'offre de réseaux sociaux sur Internet présente un potentiel de marketing gigantesque. Des sommes énormes sont en jeu.

## Sortie

### **Salutations de Sana van Belkom, directrice de la clinique**

Chère Visiteuse, cher Visiteur,

J'espère que votre séjour à la Clinique de la communication a été intéressant et passionnant.

Vous avez pu découvrir que c'est à vous de maîtriser le flot quotidien de la communication. Heureusement, vous êtes maintenant bien armés. Vous avez appris à connaître des stratégies utiles pour faire face à ce raz-de-marée. Mettez au point un comportement qui corresponde à vos besoins individuels de communication.

Le «Guide pour une communication équilibrée» que vous pouvez vous procurer à l'automate, vous aidera dans votre tâche.

Un grand merci de votre visite! Vous avez bien mérité une petite pause!

Sana van Belkom, Directrice  
Clinique de la communication

### **Comucaïne – Votre guide pour une communication équilibrée**

Ceci est un moyen de communication. Lisez attentivement le mode d'emploi ou renseignez-vous auprès de votre coach en communication.

## Impressum

Concept:

Leah Witton, Hannes Saxer, Gallus Staubli

Auteurs:

Leah Witton, Gallus Staubli

Textes de l'exposition:

Leah Witton, Ueli Schenk

Graphisme & photographies de l'exposition:

Grafikatelier Saxer, [www.hanessaxer.ch](http://www.hanessaxer.ch)

Traduction française:

Stéphane Rigault

Les contenus de ces matériels didactiques peuvent être librement utilisés à des fins scolaires. Toute autre utilisation doit être négociée avec le Musée de la communication de Berne, titulaire des droits.

Il n'a pas toujours été possible de trouver les détenteurs des droits sur les textes et les photos. Les prétentions légitimes seront honorées dans le cadre des conventions usuelles.

Copyright:

© 2011 Musée de la communication, [www.mfk.ch](http://www.mfk.ch)