

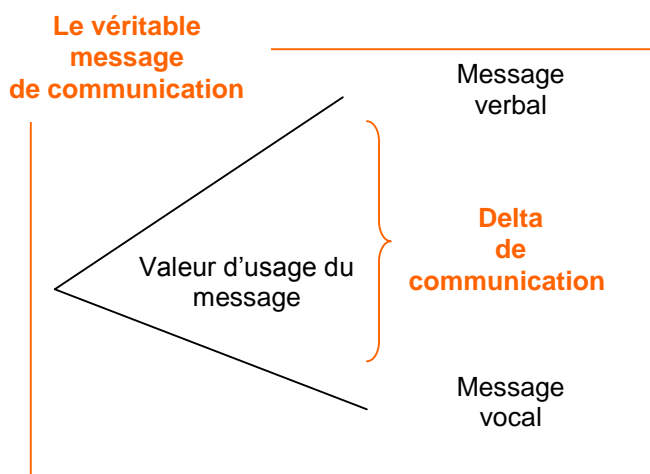
LA COHERENCE, Le plus efficace des outils de communication

Plaquettes, films, flyers... la communication ne se réduit pas à ces outils, qui constituent la face immergée de l'iceberg, le produit final. En amont, plus discrètes mais aussi plus fondamentales, se trouvent la *stratégie* et la *méthodologie*. En matière de communication, il n'existe pas de bons ou de mauvais outils, mais des applications cohérentes ou incohérentes. Explications.

1 Que communique-t-on réellement ?

Si je vous dis d'une petite voix : « je suis quelqu'un de dynamique », que retiendrez-vous : mon affirmation ou le ton employé ? Ni l'un ni l'autre, mais la contradiction entre ce que je dis (*le verbal*) et la manière dont je le dis (*le vocal*) ! Vous ressentirez, sans forcément l'analyser, l'incohérence de mon attitude.

L'incohérence est le véritable message (= *la valeur d'usage du message*) que je vous ai transmis, au-delà des mots ou du ton de ma voix. Pour communiquer la cohérence, donc la crédibilité qui suscitera la confiance, il est nécessaire de mettre en adéquation le vocal et le verbal.



La valeur d'usage d'un message n'est pas l'information verbale en elle-même, la déclaration, mais cette information prise dans la globalité de la communication, verbale et non verbale. Aussi le véritable message se traduit-il par des concepts plus larges, davantage ressentis par l'interlocuteur que conceptualisés par lui : cohérence (= confiance, respect) / incohérence (= méfiance, mépris).

2 Exemple

L'organisation Y prépare un événement pour son vingt-cinquième anniversaire. En un quart de siècle, la structure est devenue performante, et c'est notamment pour faire part de ce professionnalisme qu'elle invite les médias à une conférence de Presse.

Alors que les journalistes sont arrivés, on attend encore le Président, les dossiers de Presse sont mal reliés, la présentation s'attarde davantage sur l'organisation détaillée du conseil d'administration que sur les enjeux de l'événement... Les participants seront-ils convaincus de l'efficacité professionnelle de Y ?

3 Communication interne / Communication externe

La plupart des difficultés rencontrées en communication externe trouvent leur source dans une désorganisation de la communication *interne* : messages contradictoires transmis par divers émetteurs, absence de charte graphique, mésententes notoires, etc.

Une communication externe efficace s'inscrit dans le terreau d'une communication interne saine. Cette condition permet d'éviter des incohérences néfastes pour l'image de la structure. Plus encore, elle permet de fonder les projets de communication sur une base solide et d'instaurer une dynamique porteuse.

Isabelle NOURY
Communication Réactive

