

Communiquer

Comment faciliter la communication interne ou externe ?

Dans toute organisation, les personnes collaboratrices ont besoin de communiquer entre elles et avec le public. Il existe de nombreux outils numériques pour communiquer, mais tous ne sont pas adaptés à toutes les situations. Il est important de connaître les différentes solutions afin de choisir les plus adéquates.

Que ce soit en **interne** avec les membres de sa structure, ou en **externe** avec le public ou d'autres organisations, il faut savoir changer d'outil selon les objectifs visés. Les outils numériques ont révolutionné nos pratiques depuis plus de trente ans. Pour s'organiser, collaborer, se faire connaître, etc., la maîtrise de ces outils est fondamentale. Mais ces derniers ne sont pas neutres et mal les choisir peut compromettre la **confidentialité des données** échangées, contraindre des personnes à exposer leur vie privée ou consommer bien plus de ressources que nécessaire.



Facebook, par exemple, est un outil efficace lorsqu'il s'agit de communiquer avec un public dont on sait évaluer la présence sur ce média social. Pour autant, en faire l'unique canal de communication externe oblige ceux et celles qui n'utilisent pas ce service à devoir s'y inscrire. Ce faisant, au lieu de se contenter d'afficher des informations et des liens, un effet réseau va se jouer. Cela rendra dépendant·e·s des outils de Facebook aussi bien vos collaborateur·rice·s que votre public.

Des bulles artificielles empêchent de toucher de nouveaux publics. Elles rendent très floues les frontières que vos collaborateur·rice·s

doivent entretenir entre leur travail et leur vie privée. Et ce n'est qu'un aperçu d'une dépendance orchestrée malgré vous.

Cet ensemble de fiches propose quelques outils pratiques et éthiques pour vous aider à mieux communiquer.

La communication externe

Être visible sur Internet est très important afin de toucher le plus de personnes possible.

Trois outils peuvent être utiles pour accroître votre visibilité : un site web, les médias sociaux, et les courriels. Mais les bonnes pratiques concernant ces outils ne sont pas toujours évidentes. Les fiches dédiées à la communication externe mettront en avant les bonnes pratiques avec ces outils, notamment en termes de respect de la vie privée du public, et de cohérence par rapport aux thèmes abordés.

La communication interne

Tous les outils de communication ne sont pas adaptés au travail en équipe. Certains sont pensés pour des discussions personnelles entre amis, d'autres pour des correspondances longues sur un sujet, d'autres encore pour des discussions instantanées en équipe.

Nous aborderons aussi le sujet de la confidentialité : lorsque l'on communique entre collaborateur·rice·s, personnes bénévoles ou professionnel·le·s, il est fréquent d'échanger des informations qui devraient rester secrètes. Il est donc d'autant plus important d'utiliser un outil de confiance et de faire attention aux destinataires des messages « sensibles ». Une première façon de résoudre ce problème consiste en l'adoption d'outils permettant de communiquer par groupe de travail.



Mattermost permet par exemple d'échanger en équipe, en privé ou en public -- et comme c'est un logiciel libre, le code



est accessible et audité publiquement, de sorte que l'on s'apercevrait bien vite si ce programme contenait des failles permettant à des tiers indésirables d'exploiter les messages.

*De nombreux événements dédiés
au logiciel
libre sont organisés chaque
année un peu
partout. N'hésitez pas à vous y
rendre !*

*Stand de Wikimedia France (tenu
par des
bénévoles
des projets Wikimedia)
aux Journées du logiciel libre
2018
de Lyon, France.*

*Source: Wikimedia
Photo : Antoine Lamielle
Licence CC BY-SA*

