

MALENE RYDAHL

Avant avant avant hier

Je te réponds...

Lu

Aujourd'hui

Moi non plus

L'art de répondre et de comprendre
les non-réponses à l'ère digitale

PAR L'AUTEURE DE
**HEUREUX COMME
UN DANOIS**

Flammarion



Vous en avez assez d'attendre une réponse qui n'arrivera jamais ?
Vous n'en pouvez plus d'être envahi par toutes sortes de messages ?
Vous vous sentez coupable si vous ne répondez pas dans l'heure ?
C'est normal. La gestion des messages à l'ère digitale est devenue
une véritable source de stress, et l'absence de réponse est à l'origine
de nombreux malentendus.

Cette enquête passionnante, fondée notamment sur un sondage
international inédit, nous éclaire sur la façon d'interpréter les non-
réponses et le message qui se cache derrière ce phénomène. Elle
nous aide à mieux doser nos frustrations face au silence, à augmenter
nos chances d'avoir un retour, et à gérer nos propres (non-)réponses.

Malene Rydahl est une auteure et conférencière franco-danoise
spécialisée dans les thématiques du bien-être et de la performance
qu'elle enseigne à Sciences Po Paris et HEC Executive Education.
Elle est l'auteure à succès de deux livres : *Heureux comme un Danois*
(Grasset, 2014) et *Le Bonheur sans illusions* (Flammarion, 2017).

Les sondages sont réalisés par le cabinet Occurrence.

Je te réponds... Moi non plus

*L'art de répondre et de comprendre
les non-réponses à l'ère digitale*

DU MÊME AUTEUR

Heureux comme un Danois, Grasset, 2014 ; J'ai Lu, 2015.

Les 5 Pièges du bonheur, J'ai lu, 2018 (Paru en 2017 sous le titre *Le Bonheur sans illusions*, Flammarion).

Malene Rydahl

Je te réponds... Moi non plus

*L'art de répondre et de comprendre
les non-réponses à l'ère digitale*

Flammarion

© Flammarion, 2020.
ISBN : 978-2-0815-0551-3

À toutes les belles réponses de ma vie.

Introduction

Il y a quatre ans, j'ai décidé de changer de vie. J'ai quitté un métier dans lequel j'avais été heureuse et épanouie pour construire un projet autour de mes livres et de mes conférences sur le bien-être et le bonheur inspiré du modèle danois. C'est à ce moment-là que j'ai commencé à observer le phénomène de la non-réponse et à mesurer son ampleur.

« On reste en contact ! »

Il est toujours difficile de tracer une limite claire entre les relations purement professionnelles et celles qui sont amicales. Lorsque l'ambiance est positive sur le lieu de travail, il arrive même qu'on multiplie les très bonnes relations avec certains collègues et d'autres contacts professionnels qui deviennent des amis.

Je savais que je ne pourrais pas garder de relations suivies avec l'ensemble des collaborateurs ou

contacts de la chaîne d'hôtellerie de luxe où je travaillais comme directrice de la communication pour l'Europe, l'Afrique et le Moyen-Orient.

Je ne me faisais pas d'illusions sur les très gros profils avec qui j'avais l'habitude de correspondre dans le cadre de mes fonctions ou pour des raisons commerciales. Il y avait peu de chances qu'ils continuent tous à répondre à mes messages en dehors de nos échanges professionnels, surtout quand on sait à quel point ils sont sollicités.

J'espérais tout du moins pouvoir maintenir le contact avec ceux que j'avais vus plusieurs fois en dehors du travail, qui m'avaient invitée chez eux et que j'avais reçus.

Toutes les personnes avec qui j'ai eu le plaisir de créer une vraie relation personnelle ont en effet continué à répondre à mes messages, sans considération de statut, à chaque fois que j'écrivais, dans les mois suivant mon départ, pour demander des nouvelles ou pour proposer un déjeuner ; toutes sauf une.

Alors que j'obtenais des réponses chaleureuses et personnelles dans la plupart des cas, une personne avec qui j'avais de très bonnes relations me laissait sans réponse. Nous avons eu des conversations assez intimes et elle m'avait conviée chez elle plusieurs fois.

Pour être tout à fait honnête, j'ai vite oublié sa non-réponse, tout occupée que j'étais à mon changement de parcours. Quelques semaines plus

tard, j'ai pourtant repensé à elle et je lui ai réécrit sans trop me poser de questions. Elle avait dû oublier de répondre, tout simplement, ou peut-être n'avait-elle même pas reçu mon message. Toujours pas de réponse.

Je trouve cela curieux, puis cela finit par m'inquiéter un peu : est-ce qu'il lui est arrivé quelque chose ? Des difficultés dans son travail ou, pire, un souci de santé ?

Lors d'un déjeuner avec un ancien collègue qui la connaît, j'essaie de m'informer. Tout va parfaitement bien pour elle, « elle est en pleine forme », selon lui. Je suis rassurée mais ne peux toujours pas m'expliquer son silence. Encore une fois cela me sort de l'esprit, jusqu'à ce que je pense à nouveau à elle en tombant sur un texte qu'elle vient de publier sur son blog.

À ce moment-là, mon esprit commence à faire des suppositions : j'ai dû faire quelque chose qui lui a déplu. Je lui réécris une dernière fois quelque temps plus tard, en gardant un ton léger et sans faire référence à ses précédentes non-réponses. Toujours rien.

Alors que ce n'est pas du tout dans mon caractère, je me mets à élaborer des scénarios dans ma tête. Elle n'a pas dû apprécier que je me désabonne de ses publications sur les médias sociaux... Mais comment a-t-elle pu être au courant ? En plus, maintenant, je me suis mise à écrire aussi, alors que c'est son rêve à elle ; peut-être m'en veut-elle. Et

je ne suis plus « directrice de la communication » : je ne représente plus grand-chose à ses yeux... Non, c'est ridicule.

Je sais heureusement m'arrêter quand mon imagination m'emmène sur des chemins trop surréalistes. Je connais bien cette femme ; elle n'arrêterait pas de me parler pour des raisons aussi absurdes. Mais alors pourquoi ce silence ?

Je décide de me contenter de cette non-réponse, sans chercher à creuser davantage, même s'il est difficile de rester dans une situation ambiguë. Quand le nom de cette femme est évoqué devant moi, dans des contextes sociaux, c'est à mon tour de garder le silence pour ne pas faire de commentaires sur elle : je ne partage le sentiment que j'ai à son égard qu'avec des très proches. Je ne peux m'empêcher de faire part de mon étonnement quant à son silence et de ma déception. En règle générale, je fais vraiment attention de ne pas juger autrui sans savoir, mais mon incompréhension m'incitait, à mon corps défendant, à avoir une opinion un peu négative à son égard.

C'est en recevant, *via* ma messagerie Messenger, un petit mot de sa part, près de deux ans plus tard, que j'ai pu revenir sur mes réactions avec plus de recul. « Comment vas-tu, chère Malene ? Cela fait si longtemps ! Voyons-nous pour prendre un verre ! »

Nous avons passé un délicieux moment ensemble à une jolie terrasse avec vue sur tout Paris.

Je ne lui ai pas parlé de ses non-réponses, mais cela m'a permis de comprendre qu'il s'agissait d'un vrai sujet de société que je souhaitais étudier.

Un problème sans réponse

Dans le cadre de mes recherches sur le bonheur pour l'écriture de mes deux précédents livres, *Heureux comme un Danois* et *Le Bonheur sans illusions*, je me suis beaucoup documentée sur ce qui nous rendait heureux, malheureux, ce qui était considéré par beaucoup comme des conditions du bonheur sans l'être véritablement, et inversement.

J'ai appris tant de choses durant ces quatre années, rencontré tant de gens qui ont élargi ma vision de l'existence, qui m'ont montré des chemins de sagesse, j'ai éprouvé tant de théories sur ce sujet infini qu'est le bonheur, élaboré aussi les miennes grâce à toutes les personnes merveilleuses que j'ai eu le plaisir d'accompagner.

Je ne trouvais rien pourtant, au cours de mes découvertes et de mes investigations, sur ce sentiment que j'avais éprouvé face au silence ambigu de cette amie de mon ancien monde de l'hôtellerie. Je me doutais que je ne devais pas être la seule personne à m'être retrouvée dans cette situation, pour la simple et bonne raison qu'il m'arrivait aussi parfois de ne pas répondre à

certains messages – mais toujours avec une bonne raison !

C'est ainsi que je le rationalisais, du moins : comme beaucoup d'entre nous, je reçois quotidiennement des dizaines de messages sur chacune des messageries auxquelles je suis inscrite, Messenger, WhatsApp, LinkedIn, Telegram, Twitter, etc., sans compter les SMS, les mails et le courrier physique. J'ai toujours mis un point d'honneur à essayer de répondre à tous. J'avais même instauré cette politique au sein de mon équipe : « Répondre à tous les messages et de préférence avec un sourire. »

Mais, avec le temps et l'augmentation fantastique du nombre de messages par jour, il est devenu bien rare que j'arrive à les traiter en intégralité dans la journée ; ce qui me donne parfois cette impression de ne pas faire assez, de ne pas être assez présente pour les autres, de ne pas être assez organisée dans ma communication. En vérité, c'est parce qu'il est extrêmement difficile de répondre à tout, à moins de ne faire que ça, au détriment d'autres activités, ou bien de faire des réponses brèves et peu réfléchies.

J'avais nommé ce phénomène la non-réponse, et je commençais à l'observer autour de moi avec plus de lucidité et d'acuité, pour le comprendre et l'analyser. Je percevais qu'il s'agissait d'un problème double : le fait d'attendre une réponse des

autres et le fait que les autres attendent une réponse de vous.

Qu'est-ce que je ressens quand on ne me répond pas ? Quand, moi, je ne réponds pas ? Quelles sont les vraies raisons de ces non-réponses et pourquoi créent-elles de telles réactions ? Au bout de combien de temps j'estime qu'on abuse de ma patience, ou que moi je suis beaucoup trop longue à répondre ? Est-ce le même temps pour les messages personnels et professionnels ? Est-on tous concernés ou seulement une catégorie de la population ? Quelles conséquences dans les relations ? Quelle opinion a-t-on de ces personnes qui ne répondent pas même après une relance ? Et encore bien d'autres questions... Voilà toutes les problématiques que soulève ce phénomène.

Personne n'y échappe !

Chaque fois que j'évoquais ces questions lors de dîners entre amis, dans ma famille, ou auprès de mes contacts professionnels, j'étais frappée par l'enthousiasme avec lequel chacun entrait dans la conversation, me confiait anecdotes, histoires, ressentis, méthodes d'organisation et astuces en tout genre. Cela semblait vraiment concerner tout un chacun : jusqu'aux plus puissants de ce monde !

Au cours de mes recherches sur la non-réponse, j'ai mené des centaines d'échanges et d'interviews,

dans tous les milieux, les professions, dans de nombreux pays, auprès de personnes de tous âges, de tous statuts, fortunes, popularités.

Je vous livre ici une petite histoire pour montrer qu'il n'y a vraiment personne qui soit épargné.

Lors d'une de mes conférences sur le bien-être en entreprise, j'ai le plaisir de croiser un intellectuel français dont la contribution au débat public est reconnue. Nous échangeons un moment. Je ne peux pas m'empêcher d'évoquer avec lui ce sujet qui m'intrigue de plus en plus. Il regarde son téléphone et parcourt les conversations réparties entre les différentes applications. Il n'y avait jamais vraiment réfléchi.

Est-ce qu'il répond à tout le monde ? Est-ce qu'on lui répond toujours ? Il se rend compte de tous les messages qui attendent, pour toujours sans réponse, dans les méandres des applications de messageries instantanées. À notre grande surprise, le président de la République fait partie de ces oubliés. C'est un message d'il y a plusieurs mois dans lequel le Président demande son avis à notre intellectuel : « Que pensez-vous de la situation actuelle ? »

Je suis tout à fait surprise : « Comment pouvez-vous laisser le Président sans réponse ? »

J'ai presque craint une non-réponse verbale tant il a mis de temps à trouver ses mots, hésitant, cherchant ce qui avait pu motiver cette non-réponse si inattendue.

Après un long moment, il a été capable de me donner les raisons précises : il ne se sentait pas de répondre à une question si complexe par SMS, d'autant plus qu'il avait l'impression que le Président l'avait envoyée à de nombreux autres intellectuels pour recueillir plusieurs avis. Il n'était donc pas à l'aise avec le format de la correspondance, le SMS, plutôt réservé aux messages courts et utilitaires, et avec son manque de personnalisation !

Tout le monde est donc concerné : cela ne semblait plus faire de doute pour moi ; mais tout le monde en est-il affecté de la même manière ? J'avais du mal à m'imaginer qu'un chef d'État prenne trop personnellement le silence d'un de ses correspondants. Mais après tout, pourquoi pas ?

Le seul moyen d'en avoir le cœur net était d'obtenir des données précises sur la question, mais, comme personne n'avait encore enquêté, eh bien, il n'y avait tout simplement pas de chiffres !

Qu'à cela ne tienne ! J'en parle à mon ami Assaël Adary, président de l'institut de sondage Occurrence. Il est immédiatement séduit par l'idée et m'aide à organiser une étude internationale dans six pays : l'Allemagne, la Corée du Sud, le Danemark, les États-Unis, la France et le Royaume-Uni. 10 questions posées à 3 000 personnes, hommes et femmes, de tous âges, pour mieux comprendre la non-réponse.

Le paradoxe de la non-réponse

Les premiers résultats confirment mes intuitions. C'est une moyenne de près de 60 % des sondés qui se disent affectés émotionnellement de manière négative lorsqu'ils ne reçoivent pas de réponse à un message personnel envoyé à quelqu'un qu'ils connaissent ; près de 70 % en Allemagne et en Corée du Sud.

Comme mes nombreuses conversations à ce sujet me l'avaient fait pressentir, il s'agit bien d'un phénomène qui touche une majorité de personnes : plus d'une sur deux en France, aux États-Unis et au Royaume-Uni, et jusqu'à deux sur trois au Danemark et en Allemagne.

Pourtant, si l'on compare ce résultat avec ceux des autres questions, on se rend compte qu'il y a bien un paradoxe de la non-réponse. Tandis qu'une majorité se dit, entre autres, « blessée », « humiliée », « peu considérée » face au silence de son interlocuteur, on observe pourtant que, lorsqu'ils sont interrogés sur les raisons de leurs propres non-réponses, les gens sont encore une majorité à pointer vers des raisons bénignes.

À peine une non-réponse sur cinq dans le cadre professionnel (« je n'aime pas la personne »/« la personne n'est pas assez importante) et sur dix dans le cadre amical et familial (« je veux montrer que je suis vexé/blessé/déçu ») est motivée par des raisons qui doivent nous inquiéter.

On voit donc qu'il y a un décalage entre les réactions suscitées par ce phénomène et les réelles motivations de ce dernier. C'est encore plus flagrant quand on demande aux sondés leur opinion sur les personnes qui ne répondent pas à un message : plus de 75 % ont une opinion négative, et près de 20 % très négative de celle-ci, alors que, dans une majorité de cas, les non-réponses sont liées à des causes bénignes comme l'oubli, le manque de temps ou un excès de sollicitations.

Ce décalage entre les causes du phénomène et la réaction qu'il suscite est d'autant plus important qu'il y a, en plus, une grande diversité dans la définition de la non-réponse, ne serait-ce que d'un point de vue temporel ! Ainsi, pour près de 50 % des sondés, une réponse doit intervenir entre « tout de suite » et « dans les trois heures » (avec un record d'impatience pour mon Danemark natal et la Corée du Sud, 20 % de sondés estimant qu'ils doivent recevoir une réponse à leurs messages immédiatement).

Ils sont près de 20 % seulement, en revanche, à estimer qu'on peut attendre au-delà d'une journée. Mais cela change aussi en fonction du média ; pour les mails, 50 % environ exigent une réponse dans la journée et ils ne sont qu'autour de 15 % à estimer légitime d'attendre plus d'une semaine (ce sont nos voisins allemands qui affichent la plus grande patience dans ce domaine).

Un phénomène d'ampleur mondiale

Ce sont ces chiffres qui m'ont donné envie d'écrire ce livre, qui m'ont convaincue de sa nécessité. J'avais devant moi une source de souffrance et de frustration quotidienne pour une grande majorité d'individus. Ce sujet n'avait jamais été étudié en profondeur, et j'ai senti que je pouvais tenter d'y apporter des éclaircissements.

Je me suis spécialisée dans le bien-être, sous toutes ses formes, dans tous les compartiments de l'existence : c'est mon cœur de métier d'analyser ce qui rend les gens heureux, mais aussi de faire face à ce qui les rend malheureux et d'y trouver des remèdes.

Pour pouvoir simplifier la vie des gens et diminuer ces innombrables petites frustrations journalières que nous procurent les non-réponses, il me fallait toutefois débrouiller un peu ce sujet complexe, mettre un peu d'ordre et de rationalité dans une thématique ondoiyante, insaisissable et subjective.

Là encore, quelques chiffres permettaient de se rendre compte de l'ampleur du phénomène à un niveau mondial. Ils donnent vite le tournis. Plus de la moitié de la population mondiale, 4 milliards d'individus, utilise l'email comme moyen de communication en 2019, pour un total de presque 300 milliards de mails envoyés par an (hors spams,

bien sûr), c'est-à-dire plusieurs centaines de millions de mails par jour.

Une étude de 2015 faisait part, dans le cadre des boîtes mails d'entreprise, d'une moyenne française d'environ 90 messages reçus (dont une quinzaine de spams) et 35 envoyés par collaborateur chaque jour. Cela ne risque pas d'avoir diminué en 2019, même si des efforts sont faits pour endiguer la multiplication des mails envoyés. Une étude estimait à 121 mails par jour la moyenne mondiale pour les employés de bureau. Cela a même un impact écologique : une entreprise de 100 personnes génère chaque année 15 Paris-New York aller-retour en équivalent CO₂ juste avec ses envois d'emails.

Pourtant, ces chiffres paraissent dérisoires quand on les compare à ceux des messageries instantanées comme Facebook, WhatsApp, Telegram ou encore les SMS. En 2017, ce sont près de 6 000 et 22 000 milliards de messages qui se sont échangés par SMS et par WhatsApp : c'est-à-dire un nombre avec douze « 0 » ! Même en divisant par le nombre de jours, ou de secondes, cela reste difficile d'imaginer ce que sont 60 milliards de messages par jour ou 700 000 par seconde. Cela représenterait presque 10 000 messages par utilisateur inscrit à WhatsApp chaque année. Et encore, ce sont les chiffres d'il y a trois ans ! 2020 devrait voir passer la barre des 25 000 milliards de messages envoyés.

Les chiffres pour 2019 du rapport de l'Arcep, l'organisme français en charge des télécommunications, nous montrent avec quelle rapidité nous avons évolué dans nos pratiques. Ainsi, le taux d'équipement en Smartphones est passé en France de 17 % en 2011 à 75 % en 2018, soit une multiplication par presque 4 en sept ans. On voit par ailleurs que l'utilisation du Smartphone pour la messagerie instantanée progresse aussi très rapidement, avec des taux de croissance annuels autour de 10 %.

Une étude réalisée en 2015 par l'entreprise informatique Adobe auprès des cadres européens et américains montre qu'ils passaient en moyenne près de six heures par jour à consulter et envoyer des messages instantanés et mails (5,4 en Europe, 6,3 aux États-Unis). C'est ce chiffre qui est la clef pour comprendre de manière rationnelle le problème de la non-réponse.

Le nombre de messages s'est accru exponentiellement (le nombre de SMS a été multiplié par 3 en dix ans ; entre 2015 et 2017, le nombre de messages WhatsApp envoyés par jour est passé de 40 à 60 milliards), mais notre faculté à y répondre n'a, elle, augmenté que de manière marginale : le nombre d'heures dans une journée est resté le même...

Les individus interrogés pour l'étude internationale que j'ai conduite étaient près d'un sur trois, jusqu'à 40 % aux États-Unis, à recevoir plus

de 50 messages par jour, soit au minimum près de 3 messages par heure éveillée ; 10 % d'entre eux déclaraient en recevoir plus de 200. Si on fait le calcul, cela fait plus de 10 messages par heure éveillée : on comprend que certains soient littéralement rivés à leur téléphone à chaque seconde de la journée.

Les Coréens de leur côté font montre de plus de modération : près d'un Coréen sur deux déclare recevoir moins de 10 messages par jour. Nous voyons que la non-réponse n'est pas que le produit de l'excès de messages et du manque de temps ; ils n'en sont qu'une condition : seul un quart des non-réponses y sont liées.

Pourquoi choisissons-nous de prendre le temps de répondre dans certains cas et pas dans d'autres ? C'est tout l'enjeu des nouveaux usages de la communication.

Quelques grandes non-réponses dans l'histoire et la littérature

Mais une objection vient immédiatement à l'esprit : on n'a pas attendu l'invention des SMS ou la 4G pour ne pas répondre à un message ou languir devant une boîte aux lettres désespérément vide.

L'histoire est même pleine d'exemples fameux de non-réponses comme celle-ci, qui concerne un

auteur qui nous est très cher à nous les Danois : le grand conteur H.C. Andersen, l'équivalent de Charles Perrault pour les Français, le créateur entre autres du Vilain Petit Canard, de la Reine des neiges ou encore de la Petite Sirène.

Durant l'été 1839, Andersen, alors âgé de 34 ans, rend visite à une connaissance en Suède. Il y fait la rencontre d'une jeune aristocrate ayant la moitié de son âge, la comtesse Mathilda Barck. Il ressent immédiatement pour elle « une inclination », selon ses termes. Il lui rend plusieurs visites cet été-là et encore au printemps suivant. C'est à partir de ce moment qu'une charmante correspondance s'établit entre l'écrivain et la jeune fille.

À l'automne 1840, Andersen doit partir pour un long voyage à travers l'Europe. Il écrit une lettre tendre et triste à sa Mathilda, en lui expliquant son parcours pour qu'elle puisse lui répondre au plus vite. Mais, du fait de contingences qui seraient presque comiques si l'histoire n'était si triste, ce n'est que trois ans plus tard qu'il recevra la réponse pleine d'espoir et d'affection de la jeune fille.

La lettre avait été confiée à une voisine, censée la remettre à Andersen lors de son voyage et qui a, très banalement, oublié. Le conteur pensait que la non-réponse de la jeune fille signifiait un refus de sa part ; quand il comprit son erreur, Mathilda

était déjà mariée à l'ambassadeur de Belgique en Suède.

Est-ce cette histoire qui a inspiré Herman Melville pour la rédaction de *Bartleby le scribe* ? Dans cette célèbre nouvelle, on découvre à la fin que la folie du personnage de Bartleby a été causée par des années de travail au service des courriers égarés où s'entassaient les lettres d'amour jamais arrivées, les demandes d'aide restées sans réponse, les excuses qui n'ont pas pu réconcilier, les secours urgents jamais arrivés.

On perçoit dans ce motif de la lettre égarée, dans l'histoire et la littérature, une immense différence avec notre vie contemporaine. Il arrive encore, en effet, que des messages numériques se perdent, mais dans des proportions infiniment moins grandes que les messages envoyés par voie physique ; pourtant, de nombreux messages se perdent, non pas parce qu'ils sont égarés, mais parce qu'ils sont noyés dans un océan de communications. De même, nombreuses sont les personnes de bonne foi, et plutôt optimistes de nature, qui se disent quand on ne leur répond pas : « Le message a dû se perdre. »

D'autres histoires de non-réponses. Pendant la Révolution française, la militante féministe Olympe de Gouges, auteure de la première déclaration des droits des femmes, adresse une lettre à la reine Marie-Antoinette, quand celle-ci était encore au pouvoir, pour lui demander d'appuyer la cause

des femmes. Marie-Antoinette n'y répondra jamais et finira guillotinée quelques mois plus tard. Elle bénéficiera de la seule égalité de traitement instaurée par la Révolution : le droit d'être décapitée. En lisant la lettre de la citoyenne de Gouges, on peut se demander si ce n'est pas l'absence des formules de politesse qui a dissuadé l'altière Marie-Antoinette de répondre : elle l'appelle simplement « Madame » ; « Votre Altesse » et « Votre Majesté » sont absents.

Plus terrible, ce courrier adressé par Ghandi à Adolf Hitler. Ici, les formules de politesse ne manquent pas ; la lettre commence même par un cordial « Cher ami » : c'est la dernière que le leader indien enverra au Führer. Après quelques échanges sympathiques où l'indépendantiste reconnaît à *Mein Kampf* des qualités, il comprend, assez tard, en 1939, qu'Hitler est aux antipodes de sa méthode non violente. Il écrit donc une missive au chancelier pour le conjurer de renoncer à la guerre. Elle restera sans réponse.

Les technologies de la communication : du temps long à l'instantané

Ces exemples empruntés à l'histoire et à la littérature nous montrent deux choses : l'importance fondamentale des moyens de communication dans l'histoire humaine et le fait que, si les

problèmes de non-réponse ont toujours existé, ils se sont radicalement transformés avec les nouvelles technologies de l'information. Pour le comprendre, on peut parcourir à toute vitesse les 8 000 ans qui séparent l'utilisation des signaux de fumée dans la jungle amazonienne de la mise en place de la 5G sur tous les continents de notre planète. Deux critères permettent de juger du progrès des moyens de communication : la complexité du message envoyé et la vitesse d'acheminement.

La première grande invention en termes de télécommunication a donc été le courrier écrit ou dessiné, dans l'Égypte antique, 2 000 ans avant notre ère. Il permet l'envoi de nombreux messages complexes mais reste un moyen de communication lent. Le courrier se déplace exactement à la même vitesse qu'un être humain : à pied, à cheval, en bateau. Il faut donc parfois des semaines, voire des mois pour qu'il arrive à destination (si le messenger y parvient, ce qui est loin d'être toujours le cas).

On peut penser aux différentes Épîtres des Évangiles pour se faire une idée du degré de complexité qu'avait atteint la communication postale au début de notre ère. Saint Paul est capable d'établir des correspondances suivies avec plusieurs villes éloignées de Méditerranée pour diffuser la religion chrétienne.

La première révolution en matière de vitesse de communication a lieu au Moyen Âge avec la généralisation, d'abord en Orient puis en Europe, des pigeons voyageurs. Ici, c'est la vitesse qui va franchir un seuil. Pour la première fois, il est possible de faire parvenir un courrier à une vitesse supérieure à celle d'un messenger humain, même à cheval. Un pigeon peut en effet atteindre des vitesses de plus de 100 km/h pendant de longs trajets.

Ce ne sont plus en jours que s'attendent désormais les correspondances mais en heures, voire en minutes. Mais ce mode de communication restera majoritairement utilisé à des fins politiques, militaires, financières et journalistiques. Il ne faut pas s'imaginer que les gens « textotaient » par pigeons voyageurs, comme dans *Game of Thrones*.

Puis le télégramme a été inventé, d'abord optique puis électrique, en 1832 par Samuel Morse. Il inaugure une ère encore différente. Celle d'un mode de télécommunication plus rapide qu'aucun être vivant sur terre, presque instantané, comme un courant électrique, et mondialisé. Là où les pigeons ne pouvaient transmettre un message qu'à quelques centaines de kilomètres de distance et en plusieurs heures, il est désormais possible d'envoyer un message instantané de l'autre côté du globe, par-delà les océans.

C'est l'ère dans laquelle nous nous trouvons encore aujourd'hui ; à laquelle s'ajoutent l'inven-

tion du téléphone et sa généralisation rapide au début du xx^e siècle, qui vont encore plus loin que le message instantané en créant la conversation en direct.

Nous évoluons encore dans ces deux paradigmes : messages instantanés et conversation en direct. Le courrier ne disparaît pas pour autant ; comme aujourd'hui, il bénéficie de chaque avancée en matière de transports : le train, les bateaux à moteur, les avions permettent d'unifier le temps d'attente pour une lettre qui ne dépasse plus, dès lors, quelques jours, voire quelques heures pour les communications locales. Fini les courriers qui mettaient des semaines ou des mois à parvenir à destination.

La deuxième moitié du xx^e siècle va mettre l'essor de la technologie informatique et satellitaire au profit des télécommunications grâce à deux inventions : le téléphone cellulaire, qui permet, pour la première fois, une communication en mouvement ; l'ordinateur et Internet, qui permettent quant à eux une démultiplication exponentielle du traitement et de l'acheminement de l'information.

Il n'y a pas de différence fondamentale entre un télégramme et un mail du point de vue de la vitesse, mais, outre la complexité des informations envoyées (notamment la longueur des messages, leur mise en forme et l'inclusion de contenu multimédia), ce qui change véritablement la donne, c'est la possibilité d'envoyer infiniment plus de