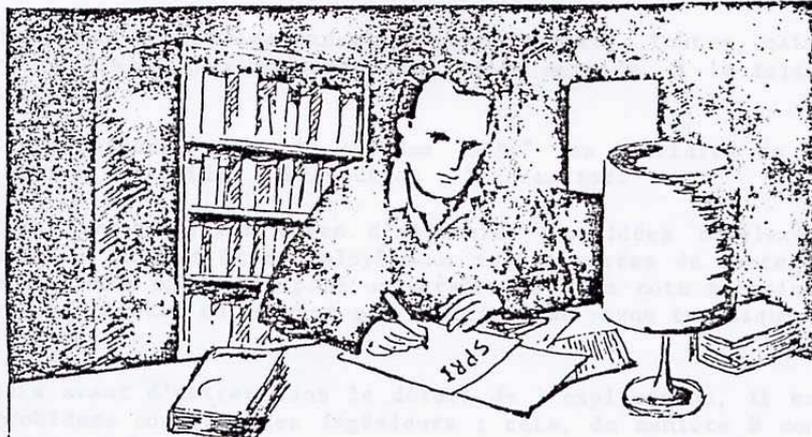


COMMUNICATION :
COMMENT EXPOSER EFFICACEMENT
DES IDEES COMPLEXES : LA METHODE "S.P.R.I."

"Les vraies richesses
sont les méthodes".

F. Nietzsche.

L. TIMBAL-DUCLAUX



L'INGENIEUR, LE CADRE, LE SCIENTIFIQUE ONT, A CERTAINS MOMENTS DE LEUR VIE PROFESSIONNELLE, SOUVENT BESOIN DE FAIRE "PASSER" LEURS IDEES. C'EST DIFFICILE SI LE PUBLIC EST PEU AVERTI DU DOMAINE ABORDE ET SI, EN OUTRE, LE SUJET EST COMPLEXE COMME IL ARRIVE SOUVENT.

LA VOIE ROYALE QUI CONDUIT A LA SOLUTION EXISTE. ELLE EST UTILISEE DEPUIS LONGTEMPS AUX ETATS-UNIS, ET DANS DE NOMBREUX DOMAINES.

ELLE EST SIMPLE, RAPIDE, FLEXIBLE, ET FACILE A APPLIQUER.

C'EST LA METHODE "SPRI".

Pour l'ingénieur, le cadre de formation scientifique et technique, les travaux de rédaction sont souvent des pensums redoutés. Pourtant, il ne peut totalement y échapper : il lui faut bien de temps à autre rédiger des rapports de recherche, décrire les procédés ou les solutions techniques qu'il voudrait voir développer, écrire un article, demander des crédits, déposer un brevet ... bref, "vendre" ses idées à des personnes ou des organismes qui ne sont pas des spécialistes de son champ de recherche.

Face à cette tâche, l'ingénieur baisse souvent les bras : "je ne suis pas un littéraire ... je n'ai pas un bon style ... je n'ai pas de facilités dans ce domaine ..."

Il serait cependant plus rassuré s'il savait que "faire un bon papier" est beaucoup plus une question de méthode que de style. Pour être facilement compris, il faut et il suffit d'exposer ses idées dans un ordre suffisamment clair.

Or, dans ce domaine, il n'a rien à envier à quiconque : il ne serait pas ingénieur s'il ne possédait pas des qualités certaines d'ordre et de méthode.

Il a donc toutes les capacités pour le faire. Toutes, mais à condition de connaître et d'appliquer justement une bonne méthode, à la fois suffisamment générale et précise.

Cette méthode, c'est le système "SPRI" les initiales de ses 4 points-clefs : Situation - Problème - Résolution - Information.

C'est un excellent moyen d'assembler des idées complexes de manière claire et simple. Il peut être employé pour toutes sortes de textes ou de conférences : de la thèse ou de l'exposé universitaire à la note technique pour l'entreprise ou ses clients, en passant par l'article de revue technique ou de journal à large diffusion ...

Mais avant d'entrer dans le détail de l'explication, il est bon d'examiner les problèmes concrets des ingénieurs ; cela, de manière à montrer comment "SPRI" peut aider à les résoudre.

I - LA SITUATION : DE QUOI S'AGIT-IL ? EXPLIQUER A UN NON-SPECIALISTE



Beaucoup d'ingénieurs (et même une bonne part des professeurs d'ingénierie) ont souvent des difficultés à expliquer vite et facilement des techniques à des interlocuteurs qui ne sont pas familiarisés, comme eux, avec le sujet. C'est le même problème qui se pose quand il s'agit de faire comprendre l'intérêt d'un nouveau produit, d'un nouveau service ou d'une nouvelle méthode.

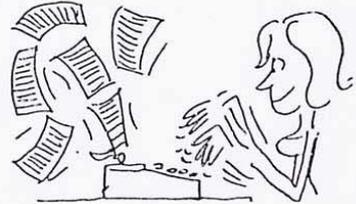
Voici un exemple vécu. Il y a quelques années, une entreprise se lança dans la mise au point d'un nouveau process industriel et voulut le faire connaître. Pour cela, elle s'assura le concours d'un groupe d'ingénieurs technico-commerciaux ; pendant des mois ils parcoururent le pays en tous sens pour le présenter et répondre aux questions. Peine perdue : personne ne semblait s'intéresser à ce process. Echec complet...

Alors, tout à fait par hasard, un journaliste technique le signala à son patron qui se montra intéressé. Après quelques démarches, le directeur de l'entreprise demanda à ses ingénieurs de rédiger une série de 3 articles sur le process.

Alors, à la surprise générale, la parution de ces articles provoqua immédiatement un volumineux courrier d'un grand nombre de personnes ou de firmes intéressées par le procédé.

Ainsi ce que n'avaient pas réussi une demi-douzaine d'ingénieurs ambulants pendant six mois, trois articles le firent. Ils le firent parce que le rédacteur en chef de cette revue technique avait eu la bonne idée de faire récrire les articles des trois ingénieurs par un journaliste professionnel selon la méthode de SPRI.

II - LE PROBLEME : TOUS LES ORDRES NE SE VALENT PAS.



Les ingénieurs de la compagnie n'avaient pas réussi à expliquer l'intérêt de leur process industriel. Pourquoi ? Parce qu'ils n'avaient pas réalisé qu'à l'oral comme à l'écrit, les idées isolées n'ont pas de signification, mais qu'elles en acquièrent une au cours du raisonnement par leur relation avec celles qui viennent après et qui viennent avant.

Ceci est un peu abstrait. On comprendra mieux le problème si on traite du cas des mots, qui est exactement le même. Par exemple, le mot "maison" évoque un objet inanimé ; tandis que le mot "chien" évoque un animal. Si vous dites : "le chien de la maison" vous parlez d'un animal. En revanche, si vous dites "la maison du chien" vous faites allusion à un objet, en occurrence une niche. Ainsi, c'est bien l'ordre des mots qui signifie, et non pas les mots eux-mêmes. Dans notre phrase, nous avons créé, à partir des deux mêmes mots ("chien" et "maison") deux sens différents selon que le premier est placé avant ou après. Le mot n'a pas une signification, c'est un nœud de significations.

Il en est de même des pensées : selon qu'elles seront placées dans un ordre plutôt qu'un autre, le sens apparaîtra mieux : incompréhensible dans un cas, elles deviendront plus claires dans le second, et peut être encore plus lumineuses dans un troisième.

Cette remarque est aussi capitale que souvent mal comprise. Trop de gens ont tendance à dire d'un texte : "du moment que les idées essentielles y sont, et que ce sont les bonnes, le texte est bon". Lourde erreur ! C'est confondre l'expression et la communication. Certes, dans ce texte, toutes les idées sont exprimées, mais leur ordre ne favorise pas leur transfert, leur communication, à un interlocuteur donné.

On peut prendre ici l'analogie de l'aérodynamisme en comparant l'inertie du public à la résistance de l'air. Un avion volera bien le nez en avant, mais s'il présente la queue ou une aile en avant, il se mettra en vrille et s'écrasera au sol.

Cette remarque n'est pas nouvelle. Dans sa Rhétorique, écrite quatre siècles avant J.C., Aristote accorde une place privilégiée à l'ordre dans lequel sont placés les arguments : la disposition. Il n'hésite pas à souligner que, de quatre parties de son livre, c'est probablement la plus importante : placée entre la recherche des idées (invention) et la manière de tourner les phrases (élocution), elle occupe une position centrale et décisive.

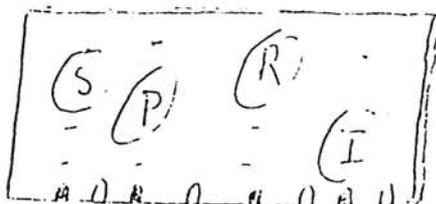
En effet, en "amont", une bonne "disposition", permet d'améliorer la recherche des idées et leur clarification ; en "aval" un bon enchaînement, bien logique, des idées permet à l'auteur de rédiger ou de parler plus facilement. Et donc de se faire mieux comprendre du lecteur ou de l'auditeur. (1)

Or, le nombre de plans possibles est beaucoup plus élevé qu'on ne le croit. Tout ingénieur pourra le vérifier par un calcul d'arrangements : avec deux idées, j'ai deux plans possibles ; avec trois, j'en ai déjà six. Dès lors, le nombre croît de manière vertigineuse : avec douze idées -ce qui n'a rien d'exceptionnel- je dispose de plus de 400 millions de plans théoriquement possibles !!

Oui, mais parmi ces 400 millions, il y en a sûrement certains qui sont meilleurs que d'autres du point de vue de la communication. Et parmi eux, le plus SPRI ; tout à la fois méthode de pensée, méthode de rédaction et méthode de vulgarisation.

(1) Pour approfondir cette question, on peut se reporter au troisième chapitre de notre manuel : "l'expression écrite : écrire pour communiquer" Paris, Ed. E.S.F., 1981.

III - RESOLUTION : "QUARTE GAGNANT" : S.P.R.I.



Dans quel ordre grouper des dizaines, voire des centaines d'idées, sans doute proches, mais cependant distinctes ? Tout est là.

En général, on procède en deux temps. D'abord, on assemble par petits paquets les idées qui présentent le plus d'affinités ; puis on groupe ces idées en des unités plus grandes comme des paragraphes, ou des chapitres. C'est ce que nous allons faire mais avec nos quatre rubriques : SPRI.

1 - D'abord : : Situation (S)

Nous regrouperons sous ce titre toutes les informations relatives à la toile de fond, au cadre, à l'environnement général de notre sujet. Nous les orienterons de manière à montrer :

- l'importance de l'enjeu de notre problème,
- d'où l'intérêt qui en découlerait s'il venait à être résolu de manière positive.

2 - Ensuite : Problème (P)

Il doit découler naturellement de l'examen de la situation. Il doit aussi être décrit comme un obstacle, une difficulté concrète qui fait réellement question, et pas simplement comme une vague question abstraite.

C'est difficile car, nous, les spécialistes qui avons travaillé sur ce problème pendant des mois, voire des années, nous en sommes tellement persuadés, de la réalité de ce problème, tellement pénétrés, qu'il nous paraît absolument "évident". Or, précisément, pour le lecteur, il ne l'est pas. Et nous risquons de ne pas l'expliquer suffisamment à des lecteurs qui ont d'autres préoccupations, d'autres horizons mentaux.

Donc, insistons bien : même si pour nous c'est "évident", c'est capital pour le lecteur, pour sa compréhension de la suite.

3 - Enfin : Résolution (de principe) (R)

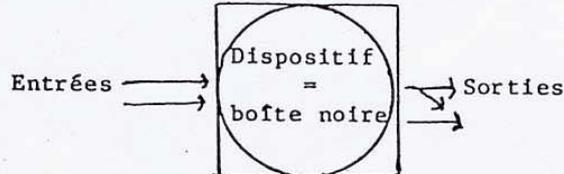
C'est ici -et ici seulement- que vous formulerez la réponse au problème posé, qu'il soit théorique ou pratique. Vous montrerez ici quelle est cette solu-

Répétons le : pas de détails, donnez seulement la solution globale, en restant au niveau des principes directeurs. Cette partie doit être brève et pas plus longue que chacune des deux premières.

4 - Eventuellement : Information (détaillée) (I)

C'est ici -et ici seulement- que vous donnerez toutes les explications aussi détaillées et pratiques que vous voudrez sur la solution proposée.

Autrement dit, dans la partie résolution vous avez proposé au lecteur une "boîte noire" avec seulement des entrées et des sorties, des causes et des effets globaux. Ici, vous allez ouvrir votre "boîte noire" et vous allez démontrer les rouages internes pour les expliquer au lecteur tout à loisir.



Vous brûliez d'impatience de le faire depuis le début : de montrer au lecteur comment fonctionne votre petite merveille. Avant c'était trop tôt : le lecteur n'aurait pas compris à quoi cela pouvait servir. Maintenant, c'est bon : grâce à ce petit "suspense", habilement ménagé, non seulement il y prendra de l'intérêt, mais encore il vous comprendra beaucoup plus vite et bien mieux.

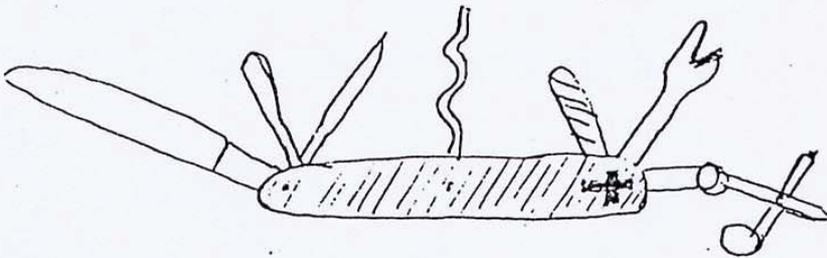
Vous avez maintenant compris, le principe de la méthode SPRI.

A tous les coups, l'ingénieur non prévenu tombe dans le panneau. Il est tellement fier de son procédé, de sa machine, de son process industriel, de sa méthode, qu'il se précipite pour la décrire en détail au public "sans bla-bla-bla".

Mais ce dernier qui ne voit pas à quoi ça sert, est "cueilli" complètement à froid : il ne comprend pas où l'auteur veut en venir, il baille, il se lève et s'en va.

Avec le SPRI, nous avons fait ensemble un détour, mais un détour fécond. Apparemment nous avons "perdu du temps" dans les parties 1,2,3, mais c'est en fait du temps gagné. Au départ, nous avons fait un petit crochet, mais c'était pour prendre une autoroute sur laquelle nous pouvons rouler maintenant à grande vitesse, et en toute sécurité : le public, solidement accroché, suivra.

IV - L'INFORMATION : TOUT CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE AVEC CETTE METHODE



Sans doute, à ce point du texte, êtes-vous intéressé par la méthode SPRI, mais vous vous demandez si elle n'est pas un peu difficile à appliquer. En réalité, pas du tout. Comme beaucoup, vous la pratiquez peut-être sans le savoir.

Exemple : Comment est rédigé un brevet ?

Prenons un exemple concret : la rédaction d'un brevet d'invention. Si vous examinez attentivement la manière dont les spécialistes juridiques les rédigent, vous verrez assez vite que tout se passe comme s'ils connaissaient tout de la méthode SPRI sans en connaître le nom.

Le brevet commence en effet par la description de quelques pratiques courantes dans un domaine donné. Vous avez déjà reconnu la situation. Un peu plus bas, le texte passe à leur examen critique et met en lumière leur insuffisance. C'est le problème. (Lisez bien et admirez au passage comment les gens essayent souvent de faire accepter des inventions plutôt faiblardes en décrivant les problèmes en termes assez dramatiques).

Vient alors le "clou" de la présentation. Il est introduit souvent par une expression du genre : "c'est alors qu'à notre grande surprise, nous avons découvert que ...". C'est la solution qui fait l'objet du brevet. Ensuite, vous trouverez normalement des croquis, des dessins, des tableaux et toutes sortes d'explications techniques. Ce sont les informations.

Peut-être la connaissez-vous sous une autre forme ?

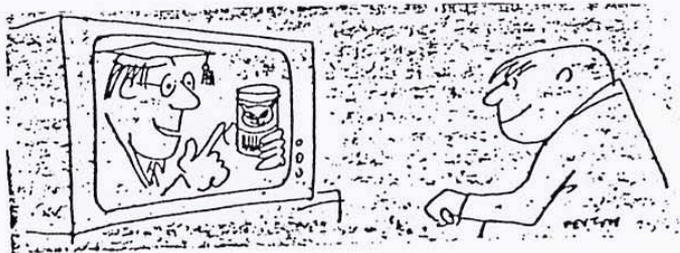
Prenons un peu de recul par rapport à notre plan SPRI et voyons s'il n'y a pas d'autres moyens de le présenter. En fait, il y en a deux.

- Regroupement en : problème/solution : (SP) + (RI)

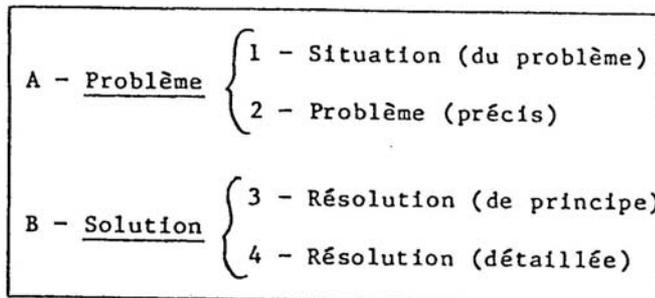
Au fond, la situation du problème et le problème lui-même, c'est deux façons de considérer notre problème, d'abord de manière large, ensuite de manière plus étroite et plus précise.

De même, la résolution et l'information détaillée sur cette solution, c'est deux manières de considérer la solution de notre problème : d'abord globalement, puis de manière aussi détaillée que l'on veut. Ne cherchez pas trop loin.

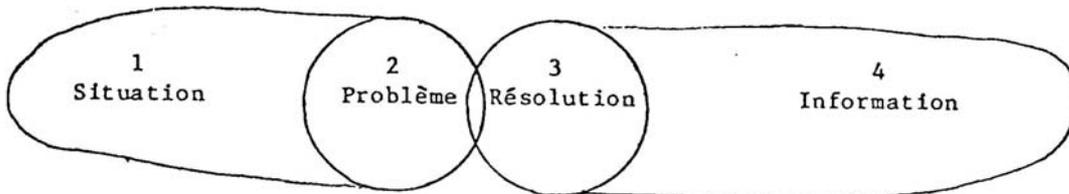
Vous avez reconnu là le plan de huit spots publicitaires sur dix. Problème : une tâche sur la moquette ; Solution : le produit détachant-miracle. Problème : l'enfant se mouille ; Solution : couche-culotte-avec-le-petit-élastique-qui change tout, etc ...



En résumé, cela nous fait un plan en deux parties, axées sur l'opposition problème/solution.

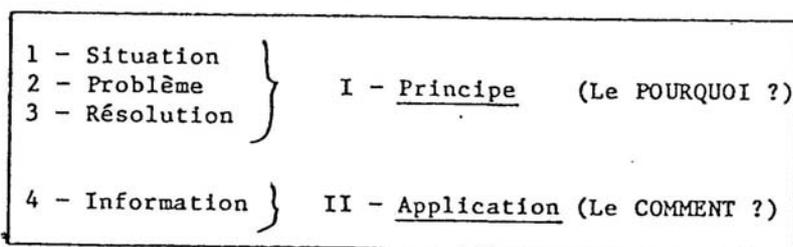


On peut visualiser cette présentation par le schéma suivant :



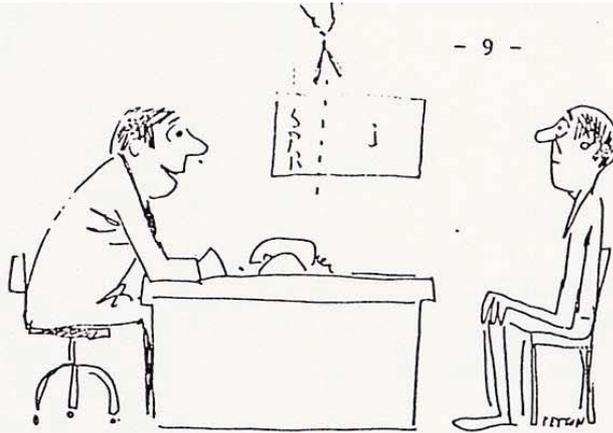
- Deuxième variante : principe/application : (S + P + R) + (I)

Il y a une seconde manière de regrouper nos quatre parties en deux : d'abord les trois premières ; ensuite la dernière.



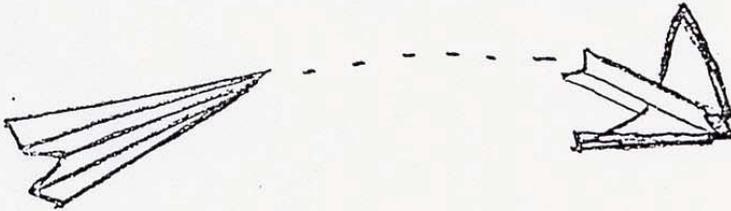
Cela nous donne, d'un côté le problème et sa solution de principe ; de l'autre son application détaillée. Pour deux raisons différentes, cette nouvelle présentation va nous être très utile en pratique.

La note à deux niveaux ...



Vous savez comme moi que tous les "chefs" (ministres, directeurs, chefs de service ...) ont tout, sauf le bien le plus précieux : le temps. S'ils voient arriver dans leur courrier une note ou un rapport de 50 ou même de 10 pages, ils vont parcourir la première page, et, si cela les intéresse, ils diront à leur conseiller : lisez le, faites moi un résumé et reparlez m'en. Donc un nouveau travail, un nouveau délai. La méthode SPRI permet de l'éviter. Comment ? En séparant votre note en deux parties distinctes : I - Principe (SPR) ; II - Application (I). La première partie, intitulée par exemple "synthèse du problème" peut se réduire en trois paragraphes (SPR) d'un volume d'une à deux pages. Donc lisible par un directeur. Ensuite vous mettez en haut de la page "explications techniques" avec toute la rubrique information, plus volumineuse. En bref, la première partie sera destinée au Chef, la seconde à ses spécialistes. C'est la bonne manière de présenter un projet, un devis, une étude, par exemple pour un client.

... et sa présentation à "géométrie variable"



Pour convaincre un public, il faut lui présenter une argumentation convaincante. Tout le problème vient de ce qu'il n'y a pas un public, mais des publics. Une présentation adaptée à l'un ne sera pas forcément adaptée à l'autre. D'où le dilemme : faire le même message pour tous et risquer de n'être pas compris ? Ou faire à chaque fois un message différent, au risque de les multiplier et de n'avoir plus le temps de les rédiger ? Encore une fois, la méthode SPRI va nous aider.

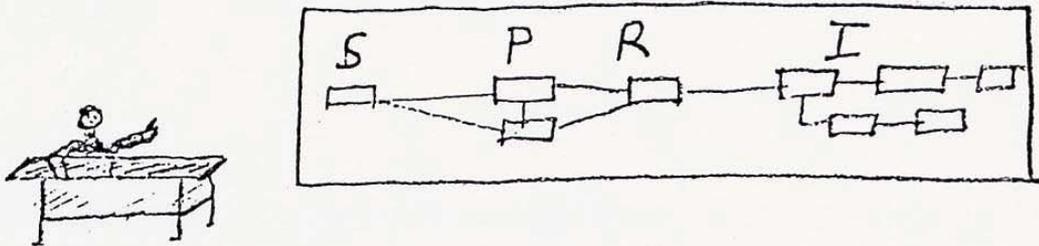
Nous allons choisir la solution intermédiaire. La partie I (SPR) restera pratiquement la même pour tous nos publics ; la partie II (I) variera considérablement selon le public visé : à la fois en longueur et en orientation.

Soit l'exemple d'une campagne en faveur du développement de la pompe à chaleur.

La première partie, invariable, décrira la solution de principe qu'elle apporte au problème du chauffage en période de hausse des combustibles. La seconde variera selon les nombreux publics concernés : chefs d'entreprises, installateurs, réparateurs, agents commerciaux, clients domestiques, clients du secteur industriel ...

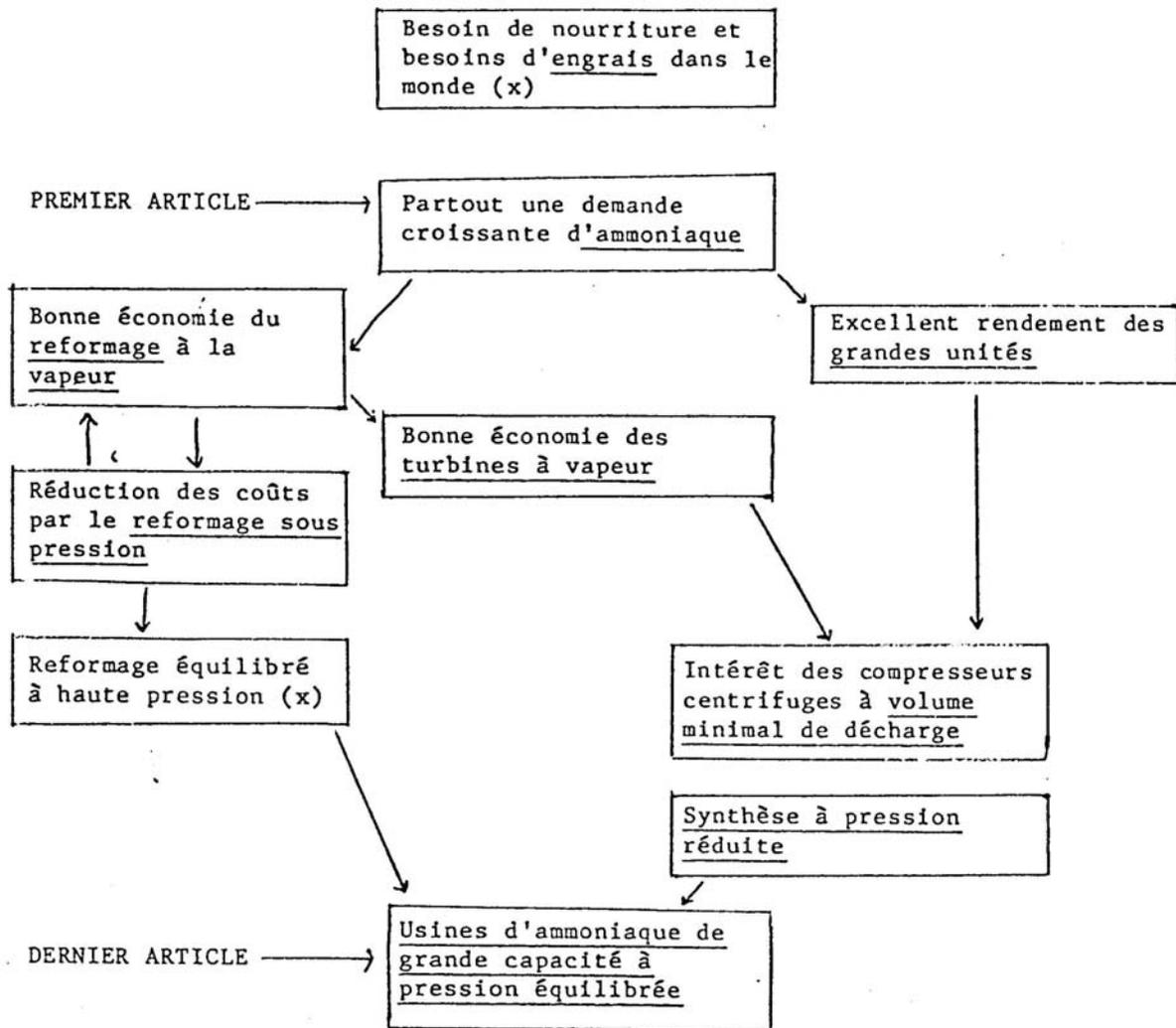
Pour chacun de ces publics, une information précise lui sera fournie concernant la partie de la question qui l'intéresse : fabrication, vente, achat, dépannage, coût de fonctionnement, etc .

... et même à grande échelle, comme "planning" !



La méthode SPRI peut faire plus que vous aider à rédiger une note , un article ou un brevet. Elle peut aussi s'appliquer à très grande échelle comme moyen d'organiser un livre entier ou toute une série de "papiers" techniques relatifs à une action technique, commerciale ou de relations publiques de longue haleine. Elle fera fonction d'une sorte de planning général. Planning que vous pourrez afficher par exemple sur le mur de votre bureau.

R.L. Miller junior, consultant en "technical writting" aux Etats-Unis, raconte ainsi comment il orchestra, pour le compte d'une société, une campagne de dix articles de presse dans des revues techniques pour le développement d'un nouveau procédé de fabrication de l'ammoniaque dit à pression équilibrée. Ces articles s'articulaient, selon le schéma suivant, comme des pièces de mécano avec des boulons.



N.B. Les concepts-clés sont soulignés.

(x) Articles déjà existants non rédigés pour ce propos.

Ainsi si vous avez à fournir un gros texte -de type livre ou étude détaillée- vous pouvez organiser votre matériel selon le cheminement des principaux concepts de ce type. Le texte sera divisé par chapitre selon le principe SPRI. Toutes les parties seont articulées entre elles selon le principe : problème/solution.

Tous les articles n'ont pas besoin d'être rédigés ni par la même personne, ni pour la même date, certains existent peut être déjà. Il suffit que "l'homme SPRI" vérifie qu'aucun ne manque et que tout se boucle. Quand tous les articles ont paru, on peut les rassembler dans un recueil ou dans un livre.

Dernière application : la réécriture d'un texte confus avec ciseaux et colle.



Combien de fois ne nous tombe-t-il pas sous la main des rapports certes utiles, mais si indigestes et confus ! Impossible de les publier sous cette forme ! Pourtant il faut les utiliser ! Que faire ?

Là encore, la méthode SPRI est à votre service. Lisez à fond le texte une fois. A la seconde, notez en marge les lettres S, ou P, ou R, ou I selon que le paragraphe concerne ces différentes rubriques. Puis feuillotez les pages et notez sur une feuille les références de tous les "S", puis de tous les "P", etc .

Enfin, organisez tous les "S" entre eux en les numérotant selon un ordre logique : S₁, S₂, S₃, les "P" en P₁, P₂, P₃, etc .

Vous allez peut être trouver S₁ à la première page, S₂ dans la conclusion et S₃ au milieu du texte. Ce n'est pas grave : vous tenez le bon bout. Il ne reste plus qu'à tout découper, tout monter dans le nouvel ordre, et figoler quelques retouches de transition. Quel gain de temps par rapport à une "rewriting" complet du texte !

Souvent, il est plus facile de rédiger vos rubriques à l'envers

Vous êtes désormais convaincu de l'excellence de la méthode SPRI. Fort de cette certitude, vous vous mettez au travail et vous vous dites : je vais commencer par rédiger les "S", puis par les "P", puis par les "R" et enfin par les "I". Je veux bien, mais je ne suis pas sûr que ce soit la bonne méthode ! Votre problème n° 1, répétons le, c'est que vous êtes tellement imprégné par votre question que vous avez du mal à prendre du recul par rapport à elle pour l'expliquer à votre public.

Autrement dit, mentalement, vous êtes en plein dans la rubrique "I", déjà un peu plus loin de "R", mais vous voyez très mal ce qui doit venir en "P" et surtout en "S".

Ce n'est pas grave : ce recul vous allez l'acquérir progressivement tout en rédigeant. Mais pour cela il faudra rédiger à l'envers. Vous allez commencer par rédiger la rubrique "I" que vous connaissez bien, trop bien ! Cela fait, vous vous arrêtez et vous prenez un peu de recul par rapport à ce texte. Vous vous posez la question : en bref, comment résumer le dispositif que je décris ? Quel est son principe essentiel ? La réponse sera votre rubrique "S".

Maintenant, vous allez remonter d'un cran en vous disant : "j'ai la solution", mais à quel problème répond-t-elle ?" Et vous rédigez votre problème.

Reste alors à poser la dernière question : "oui, mais ce problème, pour-quoi se pose-t-il ?". En répondant à cette ultime question, vous avez trouvé la situation. Il ne vous reste plus qu'à mettre ces quatre rubriques dans l'ordre SPRI et à vérifier vos transitions.

Concrètement, vous avez touché du doigt un secret essentiel de toute communication réussie : l'ordre dans lequel on trouve ses idées n'est pas le même que celui dans lequel il faut les exposer : le premier est inductif, le second souvent déductif.

Votre cours de physique n'expose pas les découvertes dans l'ordre où elles ont été réalisées au cours de l'histoire

x
x x

Vous voyez bien que la méthode SPRI est flexible, polyvalente et qu'elle vous fait gagner du temps. La prochaine fois que vous aurez à rédiger un article ou un rapport, ne dites pas que c'est un métier de littéraire, dites plutôt que c'est une affaire de méthode et qu'un scientifique est tout à fait armé dans ce domaine. "Ecrire un livre est un métier, comme de fabriquer une horloge" a dit La Bruyère.

Reste la question du "style" dont nous étions partis. Là aussi il existe un secret bien simple. Tous les tests scientifiques menés depuis quarante ans ont montré que pour être bien lisible, il suffit de faire des phrases courtes et d'éviter d'employer des mots techniques sans les expliquer.

Des phrases courtes, ce sont des phrases qui, en moyenne, ont moins de vingt mots ; soit en pratique des phrases qui ne dépassent pas deux lignes. Un excellent moyen de couper vos phrases trop longues est d'utiliser beaucoup plus souvent le point-virgule ou les deux points. D'ordinaire, les ingénieurs et les cadres font des phrases trop longues parce qu'ils veulent tout dire dans la même phrase. Mission impossible si vous n'êtes pas Proust ! Alors coupez vos phrases, et votre idée complète trouvera naturellement sa place dans des paragraphes de quatre à six lignes qui deviendront les unités élémentaires de votre discours.

