

2004

## Revue de thèse: "La communication dans le travail par messagerie, téléphone et courrier, une étude empirique" (Par C. Cucchi)

Robert Reix

Université de Montpellier 2, admin@localhost.admin

Follow this and additional works at: <http://aisel.aisnet.org/sim>

---

### Recommended Citation

Reix, Robert (2004) "Revue de thèse: "La communication dans le travail par messagerie, téléphone et courrier, une étude empirique" (Par C. Cucchi)," *Systèmes d'Information et Management*: Vol. 9 : Iss. 1 , Article 6.

Available at: <http://aisel.aisnet.org/sim/vol9/iss1/6>

This material is brought to you by the Journals at AIS Electronic Library (AISeL). It has been accepted for inclusion in Systèmes d'Information et Management by an authorized administrator of AIS Electronic Library (AISeL). For more information, please contact [elibrary@aisnet.org](mailto:elibrary@aisnet.org).

**Chantal CUCCHI**

***La communication  
dans le travail  
par messagerie,  
téléphone et courrier,  
une étude empirique***

Directeur de recherche :  
Jean-Louis PEAUCELLE

Cette recherche, centrée sur le thème de la communication organisationnelle, s'intéresse aux flux de messages échangés par les salariés de l'entreprise via trois supports de communication : la messagerie électronique, le téléphone/fax et le courrier postal. Elle ambitionne de contribuer à une meilleure compréhension des échanges d'information dans un contexte professionnel en fournissant des outils de représentation des échanges, des mesures de l'activité communicationnelle ; elle vise en outre à caractériser des situations d'usage des médias, mettre en évidence des mécanismes de complémentarité ou de substitution entre médias et également à analyser l'ampleur des relations internes à l'organisation. Le document est organisé en trois parties :

La partie 1 décrit le terrain et la méthodologie de la recherche, la partie 2 présente les résultats, la partie 3 propose une relecture de ces résultats à la lumière de différentes théories.

Le périmètre de l'étude correspond à un ensemble de trente entités, géographiquement proches, appartenant au même groupe. Le démarche consiste à observer l'usage réel des médias par le recueil systématique de toutes les communications à l'intérieur du périmètre d'étude. Aucune information sur le contenu des messages n'est recueillie. La méthode de collecte conduit à utiliser les capteurs techniques (fichier des échanges sur le serveur de messagerie, extraction des données gérées par l'autocommutateur téléphonique) et le comptage des lettres émises et reçues (sur la période d'observation, les échanges observés correspondent à 582 000 messages électroniques, 465 000 appels téléphoniques et 5 470 lettres échangées).

Le traitement des données recueillies fait émerger différents résultats :

- L'analyse de la messagerie entre les différentes entités révèle l'intensité de son utilisation pour la communication interne et de fortes disparités entre services (les services transversaux sont des utilisateurs importants). On distingue des pôles ayant atteint une maturité d'usage certaine et d'autres, plus limités dans leurs pratiques. A partir de la matrice des flux, par méthode d'échelonnement multidimensionnel, on dresse une carte des flux caractérisant la structure des échanges.
- L'analyse plus fine des échanges entre personnes permet de définir deux types d'utilisateurs (utilisateurs sporadiques et utilisateurs intenses) différenciés par leur ancienneté, leur position hiérarchique et leur niveau d'équipement.

- L'analyse des échanges téléphoniques fait apparaître un usage intensif (8 appels quotidiens émis par individu, en moyenne) et très variable selon les métiers.
- Les résultats par métiers montrent deux situations d'usage : la messagerie est sollicitée par les fonctions transversales alors que le téléphone est surtout utilisé par les métiers opérationnels. Une certaine complémentarité entre médias apparaît et on observe également des effets de substitution lorsque l'utilisateur communique intensément.

Dans la troisième partie, les résultats sont tout d'abord rapprochés de ceux d'études antérieures. Les résultats observés au niveau individuel rejoignent plusieurs recherches antérieures fondées sur des caractéristiques indivi-

duelles et socio-professionnelles (théorie de la présence sociale), sur des aspects socio-techniques (théorie de la masse critique) ou sur des caractéristiques des médias (théorie de la richesse des médias). Un dernier chapitre propose des conclusions pratiques pour l'entreprise, propres à éclairer des décisions relatives aux équipements à prévoir, aux coûts à gérer, à l'anticipation des évolutions dans les usages des différents médias.

En conclusion, des prolongements à la recherche, notamment par une analyse du contenu des messages, sont évoqués.

*Adresse :*

*GREGEOI-FACIREM*

*Université de La Réunion*

*Institut d'administration des entreprises*

*Saint-Denis de La Réunion*

***Par Robert REIX***