

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR TOUTES SPÉCIALITÉS
--

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

SESSION 2013

Durée : 4 heures

Aucun matériel autorisé.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 7 pages, numérotées de 1 à 7.

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR – TOUTES SPECIALITES		SESSION 2013
Culture Générale et Expression	CULTGEN	Page 1 sur 7

Paroles, échanges, conversations, et révolution numérique

PREMIÈRE PARTIE : SYNTHÈSE (/ 40 POINTS)

Vous rédigerez une synthèse concise, objective et ordonnée des documents suivants :

Document 1 : Michel Béra et Eric Mechoulan, *La machine Internet*, 1999

Document 2 : Antonio A. Casilli, *Les liaisons numériques*, 2010

Document 3 : Madame de Sévigné, Lettre à Madame de Grignan, jeudi 9 mai 1680

Document 4 : Nicole Aubert, *Le culte de l'urgence*, 2003

DEUXIÈME PARTIE : ÉCRITURE PERSONNELLE (/ 20 POINTS)

Selon vous, le développement de nouveaux modes de communication améliore-t-il notre dialogue avec autrui ?

Vous répondrez à cette question d'une façon argumentée en vous appuyant sur les documents du corpus, vos lectures de l'année et vos connaissances personnelles.

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR – TOUTES SPECIALITES		SESSION 2013
Culture Générale et Expression	CULTGEN	Page 2 sur 7

DOCUMENT 1

Comme l'ancien courrier sur papier, le courrier électronique est poli et respectueux. Il ne nous sonne pas comme pour appeler des gens de maison, ce dont se plaignaient amèrement les premiers utilisateurs bourgeois du téléphone à la fin du XIX^e siècle. Nous allons le relever quand bon nous semble. Ce n'est pas un moindre privilège.

La présentation du courrier est d'ailleurs l'occasion de remarquer que l'Internet n'assure pas la synchronisation de l'humanité. Contrairement aux arguments de vente pour le grand public, la vertu économique du réseau n'est pas dans la mise en relation de tous les individus connectés en temps réel, c'est-à-dire en même temps. Au contraire, il n'y a pas plus respectueux des fuseaux horaires que l'Internet, lui qui n'a pas la grossièreté du téléphone réveillant le correspondant endormi aux antipodes ; il sait se libérer de la synchronie.

Synchrone, j'impose à mon interlocuteur la concomitance¹ dans l'échange : rendez-vous téléphonique, mais aussi papotage instantané (*instant chat*) sur l'Internet, il faut être deux au même moment pour se parler. La technique a rendu possible ce miracle depuis l'ère du téléphone et nous a appris à trouver inadmissible la lenteur des réponses que nous voulons à nos questions. La télévision en direct, grâce au satellite, a ajouté à ces habitudes. L'Internet représente une pierre supplémentaire à l'édifice de la communication bâti au nom de l'efficacité, en faisant mieux que le temps réel, en inventant l'asynchronie.

Asynchrone, je laisse le temps à autrui de s'organiser pour traiter ou non l'information dont il peut se rendre maître. Privilège du courrier postal, privilège surtout du courrier électronique qui permet enfin l'appropriation de l'asynchronie « à grain fin », pour utiliser un jargon technique, en d'autres termes le recours au décalage le plus minime possible pour un coût dérisoire. [...]

Enfin, le courrier² instaure de fait dans la nouvelle correspondance un style libre qui tranche, surtout en pays latin, avec les formules rigoureuses qu'impose la rédaction du courrier, déjà malmenée par la télécopie. Cette simplification des contacts humains joue en faveur de ceux qui ne maîtrisent pas les usages, contre les garants d'un ordre social passé. Le courrier électronique est à cet égard vraiment démocratique, même si certains ne manquent pas de prendre ce mot en mauvaise part lorsqu'il fait disparaître les petits riens qui distinguent les hommes bien élevés.

L'informatique apporte en sus une garantie d'intégrité, comme pour tuer les moyens de communication antérieurs. Le message n'arrive pas déformé au bout du combiné comme la voix de l'interlocuteur qui s'égosillait aux antipodes, avant l'arrivée du son numérique, ou dans la boîte aux lettres comme la missive détrempée, piétinée et déchirée. Le courrier électronique parvient intact – lorsqu'il parvient, ce qui arrive presque toujours mais pas systématiquement, l'Internet assurant ce qu'on appelle un *best effort*, mais pas un succès à 100%. Comme la lettre ou l'appel téléphonique, il peut ne pas aboutir, mais, à moins d'être l'objet de manipulations désobligeantes de la part d'informaticiens spécialisés dans la nuisance, il ne saurait subir de détérioration.

.../...

¹ La simultanéité.

² Le terme est ici employé au sens de courrier électronique.

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR – TOUTES SPECIALITES		SESSION 2013
Culture Générale et Expression	CULTGEN	Page 3 sur 7

DOCUMENT 1 (suite)

40 Le courrier électronique, ainsi plébiscité par les utilisateurs, devrait permettre de
recréer une socialité perdue avec l'ère industrielle des cités où les hommes s'ignorent.
Mieux, il annonce le vrai retour de l'écrit, après la domination presque exclusive du téléphone
dans la communication privée. Débarrassé des formes protocolaires de la correspondance
épistolaire dans les pays qui y attachaient encore un certain prix, il s'assimile à un dialogue
45 verbal transcrit, devient pour certains une nouvelle oralité par sténographie interposée. Pas
de phrases, pas de formules, pas de style, pas de calligraphie, juste quelques mots, bref
l'information épurée de toutes ses scories, l'information pure.

Michel Béra et Eric Mechoulan,
La machine Internet (1999)

DOCUMENT 2

Pour évaluer les conséquences du Web sur le lien social, il ne suffit pas d'examiner les pratiques individuelles. Ce sont les interactions mêmes qu'il convient de prendre en compte. Pour pouvoir les analyser, il faut se demander quelles sont la nature et la qualité de l'information que les internautes échangent en ligne – et avec qui. L'étude de Kraut¹ insistait sur le fait que le Web favorise les échanges avec des personnes géographiquement éloignées et, de ce fait, des relations peu significatives. Or, l'on découvre que souvent, parmi ces personnes éloignées, il y a des membres de la famille de nos usagers, ou leurs amis de longue date. Mais aussi que ces contacts sociaux s'avèrent être cruciaux pour des recherches d'aide, d'avis ou pour des prises de décision importantes. Quoique lointains, ces individus restent fortement reliés aux usagers. C'est « la force des liens Internet », selon le titre d'un rapport de la fondation PEW paru en janvier 2006. Selon les auteurs, plus de 60 millions d'Américains se sont tournés vers Internet durant la première moitié des années 2000 pour prendre des décisions cruciales pour le cours de leur vie – et ces décisions s'appuient sur le contact avec les membres de leur cercle social élargi. Par courrier électronique ou par messagerie instantanée, les internautes se concertent constamment avec leurs proches (ou leurs moins proches) avant de prendre des décisions quant à l'achat d'une maison ou au meilleur traitement pour une maladie. Mais ils peuvent très bien se limiter à échanger des renseignements banals et quotidiens, portant aussi bien sur leur intention de changer de boulanger que sur le dernier commérage du bureau. Ce mélange de banalité et de sérieux est un autre signe de la solidité et de la constance des liens numériques.

Si l'effet socialisant des technologies informatiques a été sous-estimé, c'est à cause de l'opinion erronée que le Web remplace la communication en face à face. Les communications numériques devraient être mises sur le même plan que les appels téléphoniques ou les lettres – des techniques qui, depuis longtemps, articulent et complètent la communication en face à face. On s'en sert pour prendre un rendez-vous, annoncer une nouvelle, envoyer un mot gentil pour témoigner d'un sentiment. Ces techniques de communication, tout comme les communications en ligne actuelles (courrier électronique, messagerie instantanée, forums de discussion, etc.), n'ont pas remplacé les rencontres directes. Elles s'y ajoutent plutôt, en augmentant le volume total des contacts. Ce qui est conforté par le fait que les utilisateurs intensifs d'Internet se servent tout aussi fréquemment de téléphones ou d'autres formes de contact personnel que les non-utilisateurs.

Antonio A. Casilli,
Les liaisons numériques (2010)

¹ L'auteur fait ici référence à un article de Robert Kraut (professeur américain de sociologie sociale) intitulé « Le paradoxe d'Internet : une technologie sociale qui réduit la participation sociale et le bien-être psychologique ».

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR – TOUTES SPECIALITES		SESSION 2013
Culture Générale et Expression	CULTGEN	Page 5 sur 7

DOCUMENT 3

Madame de Sévigné entretient avec sa fille, Madame de Grignan, une correspondance intense depuis le mariage et l'éloignement géographique de cette dernière. Madame de Sévigné écrit cette lettre alors qu'elle voyage en France.

A Blois, jeudi 9 mai 1680

Je veux vous écrire tous les soirs, ma chère enfant ; rien ne me peut contenter que cet amusement. Je tourne, je marche, je veux reprendre mon livre ; j'ai beau *tourner une affaire*, je m'ennuie, et c'est mon écritoire qu'il me faut. Il faut que je vous parle, et qu'encore que cette lettre ne parte ni aujourd'hui, ni demain, je vous rende compte tous les soirs de ma
5 journée.

Mon fils est parti cette nuit d'Orléans par la diligence, qui part tous les jours à trois heures du matin, et arrive le soir à Paris ; cela fait un peu de chagrin¹ à la poste. Voilà les nouvelles de la route, en attendant celles de Danemark. Nous sommes montés dans le bateau à six heures par le plus beau temps du monde ; j'y ai fait mettre le corps de mon
10 grand carrosse, d'une manière que le soleil n'a point entrée dedans : nous avons baissé les glaces ; l'ouverture du devant fait un tableau merveilleux ; celle des portières et des petits côtés nous donne tous les points de vue qu'on peut imaginer. Nous ne sommes que l'abbé et moi dans ce joli cabinet², sur de bons coussins, bien à l'air, bien à notre aise. [...]

Nous passons tous les ponts avec un plaisir qui nous les fait souhaiter : il n'y a pas
15 beaucoup d'*ex voto*³ pour les naufrages de la Loire, non plus que pour la Durance : il y aurait plus de raison de craindre cette dernière, qui est folle, que notre Loire, qui est sage et majestueuse. Enfin nous sommes arrivés ici de bonne heure ; chacun tourne, chacun se rase, et moi j'écris romanesquement sur le bord de la rivière, où est située notre hôtellerie : c'est la *Galère* ; vous y avez été.

J'ai entendu mille rossignols ; j'ai pensé à ceux que vous entendez sur votre balcon. Je n'ose vous dire, ma fille, la tristesse que l'idée de votre délicate santé a jetée sur toutes mes pensées : vous le comprenez bien, et à quel point je souhaite que cette santé se rétablisse ; si vous m'aimez, vous y mettrez vos soins et votre application, afin de me témoigner la véritable amitié que vous avez pour moi : cet endroit est une pierre de touche⁴.
25 Bonsoir, ma très chère ; adieu jusqu'à demain à Tours.

Madame de Sévigné,
Lettre à Madame de Grignan.

¹ Irritation, désagrément.

² Petite pièce à l'écart, l'expression désigne ici l'intérieur du carrosse.

³ Plaque ou objet exprimant la gratitude dans une église ou chapelle en remerciement d'une grâce obtenue ; ici remerciement pour avoir survécu à un naufrage.

⁴ Votre attitude révélera vos sentiments.

DOCUMENT 4

Nicole Aubert s'intéresse dans cet extrait aux échanges entre individus dans le milieu de l'entreprise.

5 D'une manière générale, l'e-mail est vu, tout comme le portable mais plus encore, comme contribuant à générer l'urgence et à « détemporaliser » la relation en instaurant une exigence d'immédiat. L'écart entre la demande effectuée et la réponse attendue ne fait presque plus partie des choses admissibles et on attend de cette dernière une promptitude
10 égale à celle de l'envoi. Mais les dysfonctionnements induits par cette exigence sont nombreux. D'abord, la réponse dans l'immédiat est souvent inefficace : « On envoie un mail pour poser une question et on attend la réponse par retour d'e-mail, dans les minutes qui suivent. Avant, quand on demandait une réponse par retour du courrier, ça prenait trois jours, mais, maintenant, on s'impose de répondre tout de suite à une question et ça ne fait pas
15 gagner de temps parce que deux jours après, il y a un nouvel élément qui fait que la réponse change et on va devoir donner trois réponses à trois jours d'intervalle, plutôt que d'attendre trois jours pour donner la vraie réponse. Donc, le mail est générateur d'urgences et surtout de fausses urgences. »

20 En fait, ce qui est en cause, c'est la gestion des e-mails. Celle-ci semble en effet souvent très anarchique et, par des comportements de surprotection et de sursécurisation, conduit à diluer l'information et à encombrer les messageries :
« Avant, témoigne un chef de service, quand on avait besoin de quelque chose, on allait voir la personne et on lui disait "écoute, j'ai besoin de tel truc". Maintenant on le fait par mail et on met en copie cinquante types pour attester qu'on a demandé à Duchmoll de faire ci ou ça.
25 C'est complètement pathologique et ça fait perdre du temps à tout le monde ! ». « On est submergé d'informations et de sollicitations, explique un cadre dirigeant, parce que les gens pensent qu'ils ont fait leur boulot en envoyant tout en copie et ça génère une inflation pas possible, c'est un bombardement permanent sur plein de choses différentes. Il y a des moments où vous voyez tous ces mails s'accumuler et c'est vraiment créateur d'angoisse, alors vous vous dites "je vais y répondre dans le même temps", donc vous répondez à trois
e-mails, et puis vous avez le téléphone qui sonne, puis vous découvrez trois autres e-mails arrivés entre temps et vous avez l'impression d'être dans un jeu de ping-pong, dans lequel il y aurait quarante joueurs qui envoient tous des balles en même temps. C'est une accumulation de sollicitations qui crée un stress terrible. »

Nicole Aubert,
Le culte de l'urgence (2003)

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR – TOUTES SPECIALITES		SESSION 2013
Culture Générale et Expression	CULTGEN	Page 7 sur 7