

Sommaire

Avant-propos	15
Introduction	23
Chapitre I : Le rôle méconnu du courrier	
dans notre société	31
<i>Un peu d'histoire</i>	34
<i>La poste, l'Etat et le service public</i>	40
<i>Le rite du courrier dans le quotidien</i>	51
<i>Le poids économique : des chiffres faramineux</i>	61
Chapitre II : La publicité, reflet de l'efficacité	
du médium courrier	65
<i>L'âge de la publicité</i>	67
<i>La publicité, un mal nécessaire?</i>	68
<i>La puissance du marketing direct</i>	73
<i>Les nouvelles formes de publicité écrite</i>	82

Chapitre III : Le renouveau de l'activité courrier	93
<i>La volonté de poursuivre les changements</i>	95
<i>La nouvelle définition du service public du courrier</i>	100
<i>Les nouveaux services du courrier</i>	108
Chapitre IV : L'écrit, moteur de notre histoire	115
<i>Langue orale, langue écrite, arts de la mémoire</i>	117
<i>De la liste au tableau, la pensée s'organise</i>	121
<i>Le support modifie l'écrit</i>	123
<i>La révolution de l'imprimerie</i>	128
Chapitre V : Avec Internet, l'agonie de l'écrit?	137
<i>Les écrits font de la résistance</i>	139
<i>Vers de nouveaux modes d'écriture</i>	148
<i>... et de nouveaux modes de lecture</i>	151
<i>L'accès aux bonnes informations</i>	157
<i>Papiers et identité: la question de la protection</i>	161
<i>Les nouveaux débats publics</i>	169
Chapitre VI : Les nouvelles fractures numériques	177
<i>La fracture économique</i>	178
<i>La fracture du rythme numérique</i>	188
<i>La fracture des nouveaux usages du papier</i>	192

SOMMAIRE

Chapitre VII : La fracture du développement durable	
et le virtuel	199
<i>Haro sur le papier au nom du CO₂</i>	201
<i>Les nouvelles technologies sont-elles aussi propres</i> <i>qu'on le dit?</i>	214
<i>La dématérialisation et l'avenir de la cellulose</i>	221
Conclusion	229

Avant-propos

Au cours de mon parcours professionnel, j'ai connu deux grandes périodes, dont la succession constitue presque un paradoxe.

La première est née sous le signe du « zéro papier », rêve mythique des informaticiens des années 1980. Chef de projet informatique des services financiers de La Poste – devenus aujourd'hui La Banque Postale –, j'étais impliqué dans la transformation du traitement des opérations et des transactions financières, qui passèrent alors du mode manuel au mode automatisé. Plus tard, j'ai entendu avec satisfaction les nouvelles générations d'informaticiens faire référence aux outils que nous avons créés dix ou quinze années plus tôt.

Pourtant, nos inventions de l'époque pour gérer les réseaux ou automatiser la production des ordinateurs centraux feraient aujourd'hui sourire n'importe quel néophyte utilisateur d'ordinateur. Les situations, les techniques, le vocabulaire même, ont tellement changé ! De leur côté, les utilisateurs demandaient déjà une restitution des résultats des travaux informatiques le plus vite possible, tout en exigeant une sécurité absolue. Ainsi, si les utilisateurs lançaient eux-mêmes

leurs travaux informatiques grâce à une instruction saisie sur leur écran connecté aux ordinateurs centraux, qu'allait-il se passer? Comment allions-nous maîtriser le déroulement et l'enchaînement des lots de programmes? Cela revenait à se demander comment accorder notre confiance à des non-spécialistes, que nous supposons bien inconscients des contraintes et des risques.

Conjointement au développement des réseaux connectés aux ordinateurs centraux, les tout premiers micro-ordinateurs dessinaient un avenir sans papier. Le fameux «zéro papier», promis pour l'an 2000, constituait la barre d'horizon de l'époque. En attendant cet Eden, des imprimantes de plus en plus performantes crachaient des flots continus de papier.

Dans la deuxième période, je suis devenu manager et spécialiste de l'activité courrier de La Poste, les dernières années comme directeur général. Championne des échanges écrits sur support papier, la division courrier de la Poste française reçoit, trie, transporte, distribue chaque jour plus de 70 millions de plis. Cela représente plus de deux mille tonnes de papier par jour! Tout ce courrier – les lettres, les factures, les publicités ou encore la moitié de la presse – est remis dans la boîte aux lettres de leur destinataire par quelque 100 000 facteurs, dans l'ensemble du pays, dans les villes comme dans les campagnes, en banlieue, en montagne ou dans les départements d'Outre-mer... Partout et tous les jours.

Ces chiffres sont si considérables qu'ils perdent toute signification. Ils montrent en tout cas combien l'écrit et son support papier se trouvent au cœur de l'activité économique, politique et culturelle, large éventail qui leur donne une dimension universelle. Ils révèlent également que l'écriture et le papier s'inscrivent dans un quotidien tout à la fois collectif et très intime.

Au fil des années, j'ai appris à aimer agir dans la complexité d'une gigantesque logistique en perpétuelle transformation, et à mesurer l'efficacité des leviers managériaux pour modeler des futurs meilleurs. J'ai pu percevoir et apprécier le rôle de la communication dans notre société, les techniques de communication comme le marketing direct. J'ai compris l'attachement de chaque individu à exister en étant partie prenante dans les réseaux d'échanges d'informations. L'attachement au courrier comme activité économique et sociale, en France comme dans bon nombre de pays développés, explique largement la sensibilité des élus à leur service postal. Le moindre changement de ce service public suscite des débats passionnés, qui peuvent paraître disproportionnés. Cette passion s'explique probablement parce que recevoir un courrier, c'est-à-dire un document écrit personnalisé, signe l'appartenance à la société et représente une forme d'intégration sociale et économique.

Resté Marseillais dans l'âme malgré un parcours professionnel qui m'a amené aux « quatre coins de

l'Hexagone», j'attache une importance fondamentale à la parole pour convaincre, et notamment pour conduire les changements importants au sein de l'entreprise. Et pourtant, l'utilisation des nouveaux outils informatiques, puis des nouveaux outils de transmission de l'information, est restée une constante de mon quotidien. Une autre constante de ma vie, jamais abandonnée, reste encore aujourd'hui le plaisir de la lecture et du livre, chaque jour, ou plus exactement chaque soir. Une passion ou une habitude complétée par la conviction du rôle déterminant de la presse dans notre démocratie et dans la sauvegarde de notre liberté, individuelle et collective.

Mon plaisir insatiable à utiliser les outils informatiques, les nouvelles technologies, je le dois sûrement à mon premier métier d'informaticien. J'en garde le sentiment excitant d'avoir eu la chance de participer à une aventure sans pareille. Les équipes, extraordinaires, travaillaient nuit et jour pour faire tourner nos « fichus » programmes, que nous considérions alors comme de petits miracles, fruits de la technique et de notre intelligence collective. A cette époque, nous étions fiers de lire une lueur dans les yeux de nos interlocuteurs – nous étions informaticiens ! Depuis, j'ai appris à être plus modeste, et plus réaliste...

Quant au plaisir et à l'émotion de l'écrit couché sur du papier, au goût du livre, de la presse écrite, du courrier, peut-être le dois-je à l'enfance. Le plaisir d'un instant alors sensationnel : la traversée d'une

imprimerie à la nuit tombante (aujourd'hui remplacée par des immeubles), au bas de la rue du Docteur Escat, tout près de Castellane, à Marseille. Je sens encore, sous une immense verrière, l'odeur de l'encre et celle du papier. C'était l'imprimerie où mon père travaillait. Après la journée, dans un silence écrasant, les machines attendaient, tapies, prêtes à tourner de nouveau...

Ce livre, je le dois et le dédie à ceux que j'ai rencontrés, entrepreneurs et managers, souvent des bâtisseurs inlassables, aux innombrables communicants, femmes et hommes passionnés et aux postiers conscients de leur rôle économique, social et humain dans la société d'aujourd'hui.

A toutes les équipes que j'ai eu le bonheur d'animer à Paris, Rennes, Besançon, Montpellier, Lille, Paris, Marseille et enfin à la direction générale du courrier, un immense merci.

A toutes et à tous et à chacun un seul mot : respect.

Dans cette cohorte de reconnaissances, je dédie des remerciements tout spécifiques à Pascale MR, Matthias LB, Céline R, David R, Alain V, Jean-Pierre A, Maud G, Margaux H, Muriel M, Nathalie C, Olivier DL et Rebecca L.

Raymond Redding

*Le futur de l'écrit et celui de son support papier
ne seront pas ceux que vous croyez.*

Épitaphe ou épigraphe,
à vous de choisir.

Introduction

Depuis une quinzaine d'années, le discours dominant nous annonce le déclin irrémédiable de l'écrit et de son support le papier, en raison de la généralisation des nouvelles technologies de l'information et de la télécommunication. On nous assène des thèses sans équivoque et sans nuance, renforçant l'évidence d'une victoire fatale de l'image et du son sur l'écrit d'une façon générale, et tout particulièrement sur le papier. Mais, à bien y regarder, l'écrit n'est pas près de mourir. L'écrit numérique affiché sur les écrans a évidemment tout l'avenir devant lui, tout comme l'écrit traditionnel couché sur une feuille de papier, même s'il sera bousculé, bouleversé.

L'écrit papier, notamment le courrier classique, n'est absolument pas condamné à disparaître.

D'abord, toutes nos organisations et nos habitudes sont toujours marquées par une résistance aux changements non négligeable. Le changement au nom du progrès est généralement admis, mais quand il s'agit d'évolutions qui touchent notre vie quotidienne ou nos valeurs, après une période de surprise et d'attirance pour la nouveauté, la résistance s'organise et modifie les trajectoires des changements qu'on avait initialement imaginées.

Pour le cas particulier du courrier postal, il faut tenir compte de la puissance de ce médium, économiquement mesurable, souvent liée au constat que la lettre reçue est presque toujours conservée, et souvent ouverte. La lettre a une vie, un véritable parcours au sein du domicile, passant du guéridon à la table ou au bureau. Ce sont autant d'occasions d'être lue par les uns ou les autres, d'attirer l'attention et parfois de provoquer la décision de faire quelque chose, de répondre à une sollicitation. Il existe là une dimension quantitative d'efficacité et de performance de la relation écrite, dans la mesure où le courrier échangé en France est économique en quasi-totalité (à 97 %), justifié par un échange commercial, de gestion ou d'administration. A côté de cet aspect purement rationnel, s'ajoutent des valeurs d'universalité, de pérennité et de confiance qui ne se démentent pas, voire se renforcent avec le temps et la multiplication des modes d'échange plus virtuels, plus distants. Davantage que tous les autres médias, le courrier pousse plus loin les valeurs de lien social ou d'appartenance

à la société. L'écrit et son allié le papier confèrent une dimension supplémentaire de continuité physique et charnelle.

Un renouveau de l'activité courrier est tout à fait possible, en s'appuyant sur la force du savoir-faire des postiers et sur les performances d'un processus industriel qui utilise les meilleures technologies pour améliorer le service rendu non seulement à tous les habitants de ce pays, mais aussi aux entreprises qui réalisent l'essentiel des 11 milliards de son chiffre d'affaires. Un nouveau destin peut fort bien se construire, en jouant sur la complémentarité des bénéfiques pérennes de la tradition et de la puissance de la technologie. Sachons associer les valeurs et la chaleur de l'échange physique générées par l'écrit sur papier et la puissance, la facilité d'usage des nouvelles technologies.

Un air de nostalgie, direz-vous ? Loin de là ! Il s'agit de tirer profit de la force d'un secteur économique aux dimensions aussi impressionnantes que méconnues. Le courrier publicitaire que chacun d'entre nous reçoit régulièrement dans sa boîte aux lettres est l'exemple d'un écrit qui résiste aux nouvelles technologies. Cette activité est aujourd'hui repartie à la hausse après une période de près de deux ans de vaches maigres, des difficultés essentiellement dues à la crise économique. Nombre d'analyses confirment l'efficacité économique de la publicité écrite sur papier par rapport aux autres médias. Bon nombre d'entreprises, de dirigeants,

d'experts, même d'acteurs de l'économie numérique, s'en font l'écho. Et par exemple Microsoft, à qui l'on ne peut prêter la moindre complaisance, l'affirme sans ambiguïté.

La publicité constitue un domaine privilégié pour comparer la puissance de l'écrit et du courrier par rapport aux autres médias. Si l'on veut bien s'en donner la peine, la rationalité des analyses et des chiffres peut fournir une démonstration éclatante du potentiel économique de l'écrit sur papier. Cela permettra d'ailleurs de rétablir certaines vérités et de démasquer des idées reçues. Non seulement l'écrit constitue de très loin le premier canal de distribution de la publicité, mais, en ces temps de concurrence accrue, la publicité écrite distribuée par voie postale tient fort bien son rang. Comment donc expliquer que ce succès se maintienne contre vents et marées ? Essentiellement parce que le destinataire, le lecteur et le consommateur accordent une attention toute particulière à ce mode de communication. C'est la base de son efficacité.

Si l'on va plus loin, constatons que, si l'écrit traditionnel résiste aussi bien, c'est que ce mode de communication est le fruit d'une longue et passionnante histoire qui a façonné nos sociétés. La création de l'écrit, puis l'invention de l'imprimerie et enfin les innovations du papier constituent les trois composantes qui ont permis la transmission de la pensée et favorisé l'émergence de nos démocraties.

Ainsi, l'écrit imprimé sur papier a permis de diffuser les idées des savants, des intellectuels et des créateurs, et de les rendre accessibles au plus grand nombre.

De nos jours, l'écrit numérique représente bien sûr un accès à l'information dans une dimension bien supérieure à ce que permet l'imprimerie. Mais le vrai changement réside dans la révolution de l'écriture : une extraordinaire facilité est offerte au plus grand nombre de femmes et d'hommes de diffuser leurs réflexions et de faire connaître leurs actes. Il est probable que l'humanité n'a jamais autant écrit.

Les nouvelles technologies de l'information constituent, et constitueront encore davantage dans les années qui viennent, un vecteur de progrès et de transformations qui nous permettront de bâtir un nouveau monde. L'émergence de nouveaux modes de lecture, la multiplication des informations accessibles façonneront de nouvelles méthodes de penser, au point de créer un nouvel être cognitif, libérant des potentiels encore inconnus.

Mais prenons garde à ne pas nous laisser emporter par le rythme effréné de ces changements.

Il appartient à notre génération de canaliser les impacts que les nouvelles technologies peuvent avoir sur nos sociétés, et de veiller à ne pas laisser les transformations induites par la Toile emporter nos valeurs fondamentales, ébranler les fondements de nos modes de vie. Les sujets de préoccupation ne manquent pas : l'émergence des communautés, le droit à l'oubli, la

redéfinition d'un nouveau périmètre entre vie publique et vie privée, la protection du droit d'auteur... Au-delà, il existe des domaines plus inattendus, mais tout aussi importants pour notre quotidien, que les nouvelles technologies pourraient bouleverser, sans que les conséquences en soient réellement discutées et débattues. C'est le cas de l'adresse physique de notre domicile ou de notre lieu de travail, qui constitue un élément essentiel de notre identité personnelle, et que certains souhaitent faire évoluer vers les techniques de repérage géographique de type GPS. Voilà l'exemple typique d'une fausse bonne idée qui, sous couvert de modernisation, nous impose subrepticement des évolutions plus technocratiques que technologiques.

Nous avons devant nous deux ou trois générations pour affronter les fractures générées par le monde numérique. L'accès au web ne subsistera probablement pas comme une fracture dans les prochaines années, car notre société saura réagir et permettre à la quasi-totalité de la population d'avoir un accès à Internet. Le risque est ailleurs : le rythme de l'accès à l'information est un flot continu qui peut emporter et submerger. Or il se pourrait bien que, comme dans les révolutions précédentes de notre histoire, une nouvelle aristocratie émerge, composée de celles et ceux qui sauront garder la capacité, la possibilité économique et la force psychologique de prendre le temps du recul et de la réflexion.

INTRODUCTION

L'écrit traditionnel et l'écrit numérique trouveront l'un et l'autre leur avenir et leur marché, en complémentarité, chacun s'appuyant sur ses propres forces. Il existe cependant un domaine où l'écrit papier souffre d'un handicap d'image injustifié, qu'il paraît essentiel de corriger : la comparaison totalement erronée entre l'univers numérique et virtuel qui serait écologiquement propre et l'écrit sur papier qui serait le seul à être source de pollution. Là aussi, il est temps de rétablir certaines vérités.