



## LA COMMUNICATION AVEC LES DIVERSES PARTIES PRENANTES À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE

### ANNA HELLMAN

Représentante des parties prenantes • SportAccord



TEXTE ORIGINAL EN ANGLAIS

Le concept global de communication (ou la façon de communiquer) a considérablement évolué au cours de ces 30 dernières années. Si nous avions participé à ce congrès en 1980, peu d'entre nous – pour ne pas dire aucun de nous – auraient eu des ordinateurs. Nous n'aurions eu ni e-mail ni téléphone portable. Toute la planification et la communication préalables à cet événement se seraient déroulées par courrier ou, si nous avions été à la pointe de la technologie, par fax. Aujourd'hui, la plupart d'entre nous ne peuvent même pas envisager ne pas pouvoir communiquer avec des collègues, des amis ou des proches sans le plaisir « instantané » de la technologie actuelle. Et enfin, nous n'aurions pas été invités à éteindre nos portables et nos smartphones (car je suis sûre que vous en avez tous) avant d'écouter les intervenants. C'est à la fois une bénédiction et une malédiction, selon que l'on considère les choses sous une perspective pratique ou dans une dynamique culturelle. Mais qu'en est-il pour les diverses parties prenantes de notre communauté sportive ?

La Convention Internationale SportAccord a été créée en 2003 et, ne serait-ce que depuis ses six années d'existence, nous avons connu des changements importants dans notre mode de communication. Certains de ces changements qualifiés de « nouvelle technologie » ont apporté facilité et rapidité dans le travail, certains ont engendré des défis inattendus et des opportunités excitantes en termes de créativité, et d'autres, pour être honnêtes, se sont avérés surfaits ou totalement inutiles.

La Convention SportAccord est avant tout un événement international dont les participants ont des intérêts dans le monde entier. La révolution numérique pour ce qui est des communications nous permet de joindre toutes ces personnes d'une façon qui aurait été inconcevable il y a 30 ans. Notre site Web, par exemple, possède des archives vidéos de l'événement le plus récent et offre ainsi à ceux ou à celles qui n'ont pu y assister en personne la possibilité de voir et d'entendre les sessions qu'ils ont manquées durant une semaine. C'est là une avancée considérable à un moment où la Convention s'ouvre aux collègues et aux diverses composantes de toutes les régions du monde.

Le site Web présente également des interviews avec les plus grands décideurs du monde des affaires sportives, notamment des représentants de fédérations, des organisateurs de manifestations et des défenseurs de la ville hôte, permettant à chacun de communiquer directement avec le monde. Cet environnement numérique n'est donc pas pour nous uniquement un moyen de diffuser des informations, il représente aussi un outil multidimensionnel et instantané grâce auquel nos amis et nos collègues peuvent communiquer entre eux et avec les personnes non-membres de la famille SportAccord. Grâce aux nouveaux médias et aux techniques de production numérique, la Convention SportAccord est aujourd'hui devenue une plateforme qui leur offre la possibilité de diffuser leurs messages, et ce, non seulement une fois par an quand nous sommes réunis autour de cet événement, mais également durant toute l'année. C'est un domaine auquel nous prêtons une grande attention et nous nous réjouissons de partager avec vous des opportunités excitantes et considérables pour le court ou le long terme.

Moi-même, dont le travail consiste à mettre en place et à organiser des événements auxquels les gens participent en personne, je suis pleinement consciente des disproportions en termes d'énergie, de temps et de coûts qui existent entre l'organisation et la participation liées à un événement en direct et les possibilités offertes par la communication numérique.

À une époque où il est si facile d'envoyer un courriel, de faire une conférence téléphonique, de cliquer sur un lien vidéo ou de recourir au téléphone portable partout dans le monde, à quoi bon prendre encore l'avion pour rencontrer quelqu'un ? Qu'est-ce qui rend une manifestation en direct différente ou de meilleure qualité que la communication numérique ? C'est là une question que nous devons nous poser en permanence. Notre communauté SportAccord, qui représente le monde sportif international, inclut des personnes de différentes générations, de différents pays, de différents sports et de cultures très variées, dont chacune a une façon personnelle d'organiser des manifestations, de gérer les affaires et d'administrer le sport. Face à l'internationalisation croissante du sport, due en partie à la nouvelle technologie, il est vital que ces différentes entités communiquent entre elles fréquemment et directement, mais aussi qu'elles apprennent à se connaître et à comprendre les subtilités des façons de penser et de travailler de chacune. Pouvoir communiquer rapidement et facilement, mais derrière l'impersonnalité d'une machine, ne remplacera jamais une conversation en tête-à-tête avec quelqu'un, ni le fait de pouvoir comprendre son point de vue personnel ou son attitude face à des intérêts mutuels en matière de sport.

Il en est de même pour le sport. Même si nous « consommons » souvent (et pour certains uniquement) nos événements sportifs favorisés à travers divers supports électroniques, le sport – à moins de jouer à un quelconque jeu électronique – est un échange personnel entre concurrents. Il met en scène des hommes en chair et en os, de vraies émotions, un réel effort et un réel échange physique. C'est ce que nous aimons en lui, même si nous le voyons à des milliers de kilomètres de l'endroit où il se déroule.

Il en va de même pour ceux d'entre nous qui ne sont pas sur le vrai terrain de jeu. Aucune technologie, aussi inventive soit-elle, ne peut se substituer à un échange personnel, et c'est ce qui justifie l'existence de SportAccord. Notre défi en tant qu'initiative de réseautage est de déterminer comment nous utilisons la technologie pour renforcer l'expérience en direct plutôt que de la remplacer. Au fur et à mesure où les possibilités numériques évoluent, nous devons sans cesse améliorer



l'événement en direct en développant les aspects qui le rendent encore plus précieux auprès des participants.

L'outil dont nous disposons sur le Web et qui permet à nos participants de communiquer entre eux avant l'événement et d'organiser des réunions avec les personnes qu'ils désirent le plus voir ici est l'un de ces aspects. Voilà un cas où l'option numérique augmente l'utilité et l'interactivité de l'événement en direct. Avec les progrès de la technologie, nous continuerons d'explorer les manières de maîtriser cet outil pour faciliter la communication de personne à personne, la rendre efficace et, espérons-le, agréable.

Quant aux communications quotidiennes et courantes, la révolution numérique a apporté deux changements, qui constituent les deux côtés de la médaille. D'abord, elle a facilité et accru l'efficacité potentielle de la communication avec nos délégués et sponsors dans le monde entier. Ensuite, elle a relevé considérablement le niveau des exigences : chacun peut décider de recevoir ou non son contenu et peut également déterminer quand et comment l'information lui sera communiquée.

Dans un environnement où la communication est techniquement facile et rapide, nous sommes pleinement conscients qu'il peut y avoir un phénomène de « surcommunication ». La Convention SportAccord se réunit une semaine par an, cela ne signifie pas pour autant que nous devons être présents dans votre boîte e-mail durant les 51 autres semaines. Si nous apparaissions dans votre boîte e-mail tous les jours, certes vous ne nous oublierez pas, mais vous n'aurez certainement pas des sentiments positifs à notre égard. Ce n'est pas parce que la technologie nous autorise à faire quelque chose qu'il faut nécessairement le faire, compte tenu surtout de la multiplicité des fuseaux horaires et des cultures.

De plus en plus, avec la télévision, les DVD, les e-mails, les publicités sans intérêt et autres messages relatifs à de la publicité non demandée, les gens ont la possibilité d'ignorer le « bruit », et c'est ce qu'ils font. À l'ère de la communication « instantanée » et souvent excessive, il est important que l'objet de la communication soit nécessaire, facilement compris et qu'il parvienne au bon moment. L'un des défis auxquels nous sommes tous confrontés est de passer à travers le bombardement de messages que nos délégués reçoivent sur une base hebdomadaire, quotidienne et parfois horaire, afin que nos messages puissent arriver. L'idée clé que je veux faire passer ici est la suivante : à l'heure où la technologie permet une distribution plus rapide, plus facile et plus ciblée des informations, c'est le contenu de l'information qui prime, sinon tout cela est à la fois une perte de temps, d'efforts et d'argent.

J'aimerais également mentionner brièvement à quel point notre organisation s'appuie sur la technologie en interne pour communiquer sur une base journalière. Notre équipe est composée d'une équipe « virtuelle » de personnes basées dans différents pays et différents fuseaux horaires, et chaque année un comité d'organisation est chargé de l'événement dans une région différente du monde. Avec la technologie dont nous disposons aujourd'hui, nous pouvons tous parler régulièrement à chacun, parfois sur une base horaire, avoir des conversations de groupe par le biais de conférences téléphoniques sur Skype et, si nous pensons à allumer notre webcam, nous pouvons même nous voir chaque jour. Le tout est une opération aisée, rentable et aussi cohérente que si nous étions assis les uns à côté des autres dans le même bureau, chaque jour de la semaine.

La révolution numérique nous a donc apporté des avantages directs. Elle nous a notamment permis :

1. de toucher facilement une vaste audience dans le monde, et de faire connaître notre manifestation par le biais d'un moteur de recherche sur Internet ;
2. de prévoir et de cibler des messages spécifiques à l'intention des différentes parties prenantes et donc d'éliminer certains « bruits » qu'ils reçoivent, ce qui signifie que nos messages ont de meilleures chances d'être reçus et compris ;
3. de nous relier/connecter à la communauté sportive internationale par le biais de notre site Web, de notre conférence, de nos initiatives en réseau et de nos offres SportAccord.

En conclusion, j'aimerais dire que la technologie favorise des interactions étonnantes et qu'elle peut accélérer, faciliter et augmenter notre capacité à communiquer avec chacun et avec nos parties prenantes. Mais en fin de compte, ce qui importe avant tout, c'est de communiquer. Vous devez toujours faire passer votre message de façon à ce qu'il soit compris et apprécié. Et n'oublions pas que la « communication » doit se faire dans les deux sens. Étant donné les nombreuses options dont nous disposons actuellement pour transmettre nos messages aux parties prenantes, nous risquons d'oublier que la moitié de « l'équation de communication », c'est l'écoute ! Il ne suffit pas de leur communiquer notre message, il faut s'assurer qu'elles aussi sont en mesure de se connecter et d'avoir un dialogue constructif avec nous.

Gardons-nous de recourir à la technologie simplement parce qu'elle est là. Mais rappelons-nous qu'en dernier lieu, c'est l'interaction directe d'être humain à être humain qui a le plus de sens et d'importance.