

CHAPITRE II

Tout va bien !



*Je crois d'un bon citoyen de préférer les paroles
qui sauvent, à celles qui plaisent.*

DÉMOSTHÈNE

Ne pas prévoir, c'est déjà gémir.

LÉONARD DE VINCI

A BORD DU TITANIC

LE DIMANCHE 14 AVRIL, les opérateurs radios captèrent un message du Caronia qui signalait « la présence d'icebergs grands et petits ainsi que de la banquise par 42° nord et 49° et 51° ouest ».

Rappelons que le Caronia appartenait à la compagnie Cunard, concurrent direct de la *White Star*. Quel que soit le niveau concurrentiel, la tradition maritime veut que l'on transmette toutes les informations qui touchent de près ou de loin à la navigation et à la sécurité. Les officiers de pont n'accordèrent pas d'attention à cette information et pour cause : la glace est fréquente au large de Terre-Neuve. Par ailleurs, le ciel était magnifique et la visibilité excellente depuis le départ de Queenstown, les officiers imaginaient qu'ils repéreraient ainsi facilement le danger.

En fin de matinée, les mêmes radios captèrent également un message du bateau hollandais Nordam qui faisait état de « glaces » dans la zone traversée par le Caronia. Un troisième télégramme émanant de l'Amérika

a été également reçu à bord et confirmait les précédents.

Durant la journée du 14 Avril, c'est au total cinq télégrammes qui ont été reçus à bord, identifiant et précisant la position des icebergs.

Cinq télégrammes reçus mais pas forcément transmis. Le troisième notamment, s'il est arrivé à bord, n'a pas été communiqué à la passerelle. Pour une raison simple, mais aux conséquences gravissimes.

L'on se souvient que c'était le début de la télégraphie sans fil, et il était chic pour les passagers du Titanic de télégraphier à leurs amis des nouvelles de leur voyage. Les deux opérateurs Philipps et Bride n'appartenaient pas à la *White Star*, mais avaient été mis à la disposition du Titanic par la compagnie Marconi. Ils travaillaient énormément et vraisemblablement au-delà des heures normales. Compte tenu du nombre élevé de télégrammes reçus ou échangés par les passagers, l'opérateur de garde a oublié de transmettre ce troisième télégramme à la passerelle.

Recevez-vous les bons messages ?

On ne prête guère d'attention ou d'importance à une information banalisée : être informé qu'il y a des icebergs dans un endroit où l'on sait qu'il doit y en avoir peut être décodé comme une information banale. Il y a donc lieu de former et d'entraîner ceux qui ont à décoder les

informations, pour qu'ils perçoivent leur importance et leurs conséquences.

Interrogez-vous pour savoir si ceux qui vous entourent, et qui ont en charge le décodage et le tri des informations à vous transmettre ont reçu la formation nécessaire. Soyez vigilants, notamment face à l'habitude ou à la routine. Un trop grand nombre d'informations pollue l'ensemble des informations. Il conduit au survol : l'on passe à côté du détail qui forme l'essentiel.

Vos collaborateurs sont-ils surchargés ?

La surcharge de travail est une réalité dans l'entreprise, et il est confortable de ne pas la prendre en compte. Considérez que si vous confiez une tâche dont dépend la réussite d'un service ou d'un produit à un collaborateur surchargé, il y a de fortes probabilités qu'à un moment ou à un autre, il passe à côté de l'essentiel. Dans certains cas, les conséquences peuvent être irréversibles.

Ne sous-traitez pas l'essentiel

On peut évoquer également la sous-traitance exercée à l'intérieur, sur les lieux mêmes de l'entreprise.

C'était on le sait le cas de la société Marconi, et de ses opérateurs à l'intérieur du Titanic. Même s'ils ont été héroïques au cours du drame (seul Bride surviva), la non transmission du troisième message déterminant, est une des causes majeures du naufrage.