

## « QUAND UNE MAUVAISE COMMUNICATION AU BUREAU POURRAIT VOUS COUTER CHER »

**FUTURA, OCTOBRE 2024**

À l'ère du télétravail, les multiples modes de communication sont bien pratiques, mais ils entraînent souvent des incompréhensions entre les interlocuteurs et pour cause : SMS et courriels truffés d'acronymes, de jargon ou d'anglicismes incompréhensibles... Entre la perplexité causée par une requête mal formulée, les tentatives infructueuses de décodage et le moment où l'on se résout à demander des éclaircissements, une enquête a évalué ce temps perdu. C'est énorme !

La génération du télétravail a poussé de nombreux managers à s'interroger sur les ressorts de la communication en entreprise. Car il n'est pas toujours facile d'échanger avec ses collègues ou ses supérieurs hiérarchiques, que ce soit à l'oral ou à l'écrit. Une situation qui nuit à la productivité des salariés, et plus généralement à la performance de l'organisation qui les emploie.

L'écrasante majorité des professionnels dans le monde utilisent régulièrement des outils de communication écrite, qu'il s'agisse de mails, des plateformes de messagerie instantanée (Slack, Teams, etc.) ou des outils de documentation, selon une récente étude d'Atlassian\*. Bien que les salariés soient de plus en plus amenés à se rendre au bureau, ils n'échangent pas nécessairement en face-à-face avec leurs collègues. Une enquête d'Unispace affirme que les actifs passent la plupart de leur temps seuls à leur poste de travail quand ils sont en présentiel. Rien d'étonnant donc à ce que 44% de ceux interrogés par Atlassian disent que l'écriture est leur principal mode de communication.

Pourtant, 61% des employés de bureau affirment que la communication écrite est la plus susceptible de donner lieu à des erreurs d'interprétation et autres incompréhensions. Pour cause, les salariés prennent de moins en moins de temps à rédiger les messages qu'ils envoient à leurs pairs. Les plus anglophiles les truffent d'abréviations et d'acronymes tirés de la langue de Shakespeare comme asap (« le plus tôt possible »), fiy (« pour votre information ») et tbc (« à confirmer »), par souci d'efficacité. Mais, à force d'écrire à la hâte, on risque d'oublier des informations importantes.

### **Un décodage qui se chiffre à 40 heures de travail perdues par an**

Résultat, un e-mail de quelques lignes peut laisser une équipe dans l'expectative pendant des heures. Un tiers des salariés interrogés par Atlassian disent perdre plus de 40 heures par an à essayer de décoder et interpréter les messages de leurs collègues. Une aberration pour Molly Sands, responsable du Teamwork Lab d'Atlassian. « *Cela pose un sérieux problème aux entreprises. En effet, pendant que les employés se demandent ce que leurs collègues veulent dire ou ce que leur supérieur attend d'eux, ils pourraient être en train de se consacrer à des tâches essentielles* », explique-t-elle dans un communiqué.

Pour éviter cette perte d'énergie, il convient de s'interroger sur le mode de communication à utiliser pour bien se faire comprendre. Le mail est utile pour donner des pièces jointes et établir une feuille de route. Pour diffuser une information rapidement, par exemple le changement d'heure d'une réunion, la messagerie instantanée est plus appropriée. Le téléphone s'impose quant à lui pour expliquer une situation ou un problème avec plus de subjectivité.

## **Langage SMS, points d'exclamation multiples, émoticônes...**

Si vous optez pour l'écrit, veillez aussi à respecter les règles de grammaire et d'orthographe. Le langage SMS n'est pas compris par tous, ni même apprécié. La ponctuation expressive est, elle, à double tranchant. Certains s'offusquent de voir un ou plusieurs points d'exclamation dans un message professionnel, tandis que d'autres y voient un moyen de donner du peps à leurs échanges.

Les émoticônes sont plus consensuels : 78 % des employés de bureau sondés par Atlassian disent qu'ils sont plus susceptibles d'ignorer un message ne contenant pas d'emojis. Les salariés de la génération Z sont particulièrement sensibles à ces petits pictogrammes : 68 % d'entre eux affirment ressentir un regain de motivation quand ils en voient un dans un mail ou sur un canal de diffusion type Slack.

*\*Cette enquête a été menée par Atlassian, en collaboration avec YouGov, auprès de 10 000 employés de bureau aux États-Unis, en Australie, en France, en Allemagne et en Inde, entre le 8 et le 26 août 2024.*