

# De la friture sur la ligne

Maladresse, faute de goût, voire irrévérence : la communication à distance multiplie les risques d'incompréhension. Petit inventaire des mauvais signaux à éviter.

# P

Près de 80% des conflits au travail sont liés à des malentendus ou des quiproquos... Et, vous l'avez sans doute constaté, la distance n'arrange rien à l'affaire. Plutôt que de botter en touche, mieux vaut apprendre, rappelle Charlotte Ringrave, consultante chez Alter-Nego, «à partager la bonne action, au bon moment, via le bon canal». En mode remote, cette obligation porte aussi bien sur le fond du message que sur sa forme.



## Mail Facilitez la vie de votre destinataire

Dans le champ de l'écrit, le message électronique règne toujours en maître. Aujourd'hui tout aussi formel que la bonne vieille lettre manuscrite, il doit s'accompagner de quelques précautions rédactionnelles. Côté émetteur, mettez-y de la rondeur. «C'est bête, mais un message laconique sans une formule minimale de politesse – «bonjour», «merci» – est rédhibitoire», constate Valérie Angliviel de la Beaumelle, manager chez Danone. Le message implicite,

c'est que vous ne tenez pas votre destinataire en très haute estime, que vous manquez de diplomatie ou, pire, que vous êtes un butor. Attention aussi au manque de contextualisation de votre mail : «Il m'est arrivé de réceptionner des courriels sans contenu dont l'objet indiquait «ci-joint le fichier», avec une signature réduite à une initiale», sourit la responsable. De quoi rester perplexe : à quoi, à qui cet envoi est-il lié ? Cette désinvolture donne une impression qui faciliteront la vie de votre destinataire qui, tout comme vous, croule sous les sollicitations. Autre point à bannir : les majuscules, qui sont l'équivalent écrit d'une AGRESSION, voire d'une ENGUEULADE. Les typos fantaisistes risquent, elles, de ne pas s'afficher sur tous les écrans. Quant à l'utilisation de l'affichage «priorité élevée» pour chacune de vos missives électroniques, son emploi systématique décrédibilise votre propos et transmet insidieusement l'idée que vous avez du mal à prioriser vos requêtes.

Côté destinataire, il est important de se montrer attentif au timing. En clair, faut-il répondre à un mail illico, dans la journée ou... jamais ? Charlotte Ringrave l'affirme : «Le pire est de laisser un message de travail sans réponse. Il faut à minima accuser réception dans la journée, c'est une question d'estime de l'autre.» Une absence de réponse passera pour de la négligence, voire pour une faute. Si vous manquez réellement de temps pour répondre, faites un pas de côté en restant poli : «J'ai bien reçu ta demande, mais je ne pourrai te répondre que plus tard.» Et, précise la consultante, «si vous le pouvez, donnez un délai».



## Visio Non aux écrans noirs !

Couper sa caméra lors d'un rendez-vous en visio envoie toutes sortes de mauvais signaux. «Cela donne immédiatement l'impression que vous avez quelque chose à cacher», indique Valérie Angliviel de la Beaumelle. Vous risquez aussi de passer pour impoli. «L'écran noir vous autorise à faire autre chose en

même temps, explique Anne Bléhaut, directrice du cabinet Discerneo. Vous êtes peut-être en train d'écrire vos mails ou de répondre à vos textos... Vous ne vous le permettez sans doute pas dans une salle de réunion, entouré de vos collègues !» Si vous devez absolument laisser votre webcam en off, prévenez en amont, ce sera mieux compris. Car votre écran noir peut aussi susciter de l'inquiétude. Il s'agit en effet du premier «signal faible» d'un télétravailleur qui part à la dérive, quelle qu'en soit la raison. En tant que manager, vous devez lui passer un petit coup de fil pour tenter de savoir ce qui se passe.



## Visio Gare au look

Au jeu de l'image de soi, la visioconférence ne pardonne rien : vous êtes constamment sous les yeux des autres participants, certes, mais aussi sous votre propre regard... qui n'est pas forcément le plus bienveillant. Selon une enquête de France Info, les interventions de chirurgie esthétique en Suisse ont augmenté de 30% au cours de ces derniers mois, pour répondre à la demande de télétravailleurs soucieux de leur image ! Sans aller jusque-là, «en visio, il faut adopter une posture professionnelle, recommande Charlotte Ringrave. Ne pas se tenir avachi, éviter de lire ses mails ou des documents en même temps, car la direction de votre regard vous trahira».

Prêtez une attention particulière au cadre et à l'orientation de votre caméra (lire page 70). Une étude menée par la plateforme de recrutement en intérim Qapa révèle que 68% des participants d'une visio observent de près le look des autres et même s'intéressent à leur déco (62%) ! Bannissez les rayures et pulls bariolés qui passent toujours mal à l'image et soignez votre arrière-plan : une étagère avec quelques livres bien choisis, un bout de mur avec un tableau consensuel ou un meuble orné d'un vase fleuri... Rien de trop distinctif ou de clivant qui pourrait déconcentrer ou, pire, choquer vos interlocuteurs. Evitez enfin de positionner l'écran en plongée, ce qui laisse aux autres participants tout loisir de contempler vos narines et révèle surtout que vous ne savez pas utiliser votre caméra. Ou que vous vous moquez complètement de l'impression que vous donnez.



## Téléphone Pas seulement en cas d'urgence

Négligé depuis l'avènement des textos et des mails, le téléphone revient en force pour gérer les urgences ou les détails dont la résolution mettrait un temps infini par écrit. Mais attention : à n'y recourir qu'en cas de catastrophe, vous risquez de traumatiser vos collègues dès que vous les «sonnez». Au contraire, conseille Charlotte Ringrave, «appelez pour débriefer au calme et compléter les échanges virtuels. L'informel passe mieux lors d'une relation téléphonique qu'en visioconférence». Alors qu'il retrouve désormais tout son charme intimiste, le téléphone exige aussi de votre part un minimum d'attention : souriez (ça s'entend), évitez de taper sur le clavier de votre ordinateur (ça s'entend aussi), ponctuez et reformulez les phrases de votre interlocuteur (il comprendra que vous l'écoutez avec attention). Ne laissez pas non plus votre smartphone sonner dans le vide. Envoyez au moins un texto pour signaler que vous allez rappeler. Là encore, il importe d'accuser réception.



## Tchats Chassez l'ambiguïté

Les plateformes de communication collaboratives internes sont un autre lieu de dérapage potentiel. Evitez la multiplication des «Je suis fier de...», des «J'ai fait ci, j'ai fait ça». Bien sûr, il faut communiquer sur vos réussites, mais l'expression continue d'un ego tout comme les phrases pompeuses et ampoulées ne manquent pas d'agacer vos collègues. «L'habileté consiste à communiquer de façon pertinente et élégante, en mettant en avant les succès communs», suggère Valérie Angliviel de la Beaumelle. Tout le monde vous adorerait ! Gare aussi, dans ces fils de discussion, à l'usage des émoticônes, qui renvoient parfois un signal ambigu (lire aussi page 64). Que signifie, par exemple, un pouce levé expédié par un collaborateur en réponse à une critique émise par son manager sur le contenu d'un dossier ? «Il existe, rappelle Pierre Halté, maître de conférences en linguistique à l'université Paris-Descartes, des règles tacites qui découragent l'usage des émoticônes entre niveaux hiérarchiques différents.» Evitez donc d'utiliser des émojis au travail. Ils appartiennent davantage au langage intime et non formalisé. \*

→ Par Julie Krassovsky