

Prendre le temps d'écrire pour mieux innover

LE MONDE ECONOMIE | 01.10.2012

Par Julie Battilana, Professeure associée à la Harvard Business School

La communication au sein des [entreprises](#) a été considérablement facilitée par l'avènement des nouvelles [technologies](#). Les communications audiovisuelles et les échanges de courriels rendus possibles par l'Internet permettent de [communiquer](#) plus vite et plus fréquemment à moindre coût.

Pourtant, il serait faux de [croire](#) que ces nouveaux outils de communication peuvent se [substituer](#) aux modes traditionnels. Chacun reconnaît aujourd'hui la nécessité de compléter la communication en ligne par des rencontres en personne pour établir des relations de confiance.

Au-delà des échanges verbaux, les échanges écrits jouent encore un rôle essentiel dans les organisations. D'après une étude menée en 2011 par [Radicati Group](#), cabinet d'études et de conseil spécialisé en messageries ("Email statistics report, 2011-2015"), les salariés recevraient en moyenne plus de 70 courriels par jour et en enverraient près de 30. Ils continuent donc d'écrire au quotidien.

GRAND ÉVENTAIL DE POSSIBILITÉS

Cependant, les nouvelles technologies ont changé le rapport à l'écrit dans les entreprises. Les messages échangés sont plus courts. Quand ils dérogent à cette règle, les textes longs sont souvent le résultat de manipulations de copier-coller qui recyclent tout ou partie de documents existants.

D'après [Anne-Laure Fayard](#) (professeure à l'Institut polytechnique de l'université de [New York](#)) et [Anca Metiu](#) (professeure à l'Essec), ce nouveau rapport à l'écrit risque de [nuire](#) à l'innovation au sein des entreprises. Dans leur ouvrage intitulé *The Power of Writing in Organizations* (éditions Routledge, 2012), les deux chercheuses rappellent le rôle-clé de l'écrit pour [articuler](#), [partager](#), [modifier](#) et élaborer les [idées](#), permettant ainsi le développement de nouvelles connaissances.

Pour que l'écrit remplisse ces fonctions essentielles, encore faut-il que les salariés soient encouragés à [prendre](#) le temps d'écrire. Or, l'utilisation qui est aujourd'hui faite des nouvelles technologies ne favorise pas l'engagement dans des processus plus longs d'écriture. En effet, l'instantanéité des échanges prend souvent le pas sur la réflexion.

FORMATIONS CENTRÉES SUR L'ÉCRITURE

Pourtant, les nouvelles technologies, loin de [contraindre](#) la communication écrite, nous offrent un grand éventail de possibilités allant de l'échange bref et immédiat à l'envoi de textes élaborés. Prenant conscience du risque que représente pour elles la disparition de tels écrits plus réfléchis,

les entreprises sont de plus en plus nombreuses à [proposer](#) à leurs cadres des formations centrées sur l'écriture.

De leur côté, certaines écoles de commerce offrent aujourd'hui des cours consacrés à ce thème. C'est le cas, par exemple, des écoles de commerce de l'université de Wharton, du [Massachusetts Institute](#) of Technology aux Etats-Unis, et de l'Essec en France.

A l'heure où l'Internet abolit les contraintes spatio-temporelles en nous permettant d'échanger de façon immédiate où que se trouvent nos interlocuteurs, le temps de l'écriture, plus lent et solitaire, pourrait [sembler](#) dépassé. Il demeure néanmoins essentiel au développement d'une réflexion approfondie et autonome assurant le renouvellement des idées au sein des entreprises.

C'est là l'une des conditions nécessaires au maintien et au renforcement de leur capacité d'innovation.