



GUIDE PRATIQUE

Des équipes qui communiquent mieux, des organisations qui performant plus

Le guide pratique des règles de communication pour vos équipes de bureau

Dans la plupart des organisations, les employés ont reçu les outils — courriel, Teams, téléphone, salles de réunion. Ce qu'ils n'ont jamais reçu, ce sont les règles. Quand écrire plutôt qu'appeler. Comment structurer un courriel pour qu'on le lise. Combien d'échanges texte avant de décrocher le téléphone. Qui anime une réunion. Comment prendre une décision et en garder une trace.

Ce n'est pas un problème de volonté. Ce n'est pas un manque de compétences. C'est un problème de règles — et personne ne vous les a données.

01 Ce que la recherche nous dit

12 jours

perdus par employé
par année

Étude Atlassian

26 000 \$

de perte de
productivité par
employé / an

Étude Vocoli

72 %

des employés ont
accompli des tâches
inutiles

Étude Atlassian

+21 %

de rentabilité dans les
entreprises bien
alignées

Gallup

Ces chiffres ne concernent pas des multinationales. Ils reflètent la réalité quotidienne de milliers de PME où les mêmes patterns se répètent : des réunions sans décision, des courriels mal ciblés, des messages Teams qui noient l'information importante.

02 5 signes que votre équipe a un problème de communication

1 Vos réunions se terminent sans décision claire

Tout le monde repart avec sa propre interprétation de ce qui a été dit — et le suivi n'arrive jamais.

2 Vos employés utilisent plusieurs canaux pour les mêmes messages

Un texto pour confirmer ce qu'on vient de dire par courriel, puis un message Teams pour être certain. Pas de règles, pas de cohérence.

3 Vous passez du temps à clarifier des malentendus

Chaque semaine, quelqu'un doit expliquer ce qu'il voulait vraiment dire. Des erreurs se glissent. Des délais s'accumulent.

4 Les notifications ne s'arrêtent jamais

Teams, texto, courriel — tout arrive en même temps, à toute heure. Vos employés sont en mode réactif permanent.

5 Il n'existe aucune règle écrite sur comment communiquer

Chacun a son style, ses habitudes, ses préférences. Et tout le monde compose avec l'incohérence des autres.

Vous vous êtes reconnu dans 2 signes ou plus?

Votre organisation gagnerait à avoir des règles de communication claires.

La bonne nouvelle : ce type de problème se règle. Avec les bons outils.

03 Ce que ça vous coûte vraiment

Les pertes liées à une mauvaise communication sont rarement visibles sur un bilan comptable. Elles se cachent dans des heures non facturées, des projets qui prennent du retard, des employés qui quittent parce qu'ils en ont assez du chaos informationnel.

Situation	Fréquence typique	Coût estimé / semaine
Réunion de 8 personnes sans ordre du jour ni décision claire	3 par semaine	8 pers. × 35 \$/h × 1 h × 3 réunions ≈ 840 \$/sem.
Temps passé à clarifier des messages mal interprétés	45 min / employé	10 employés × 45 min × 35 \$/h ≈ 260 \$/sem.
Interruptions liées aux notifications en dehors des heures	Quotidien	Engagement, rétention
Décisions prises verbalement sans trace écrite	Plusieurs / semaine	Erreurs, retards

Comment ces montants sont calculés. Chaque estimation repose sur un salaire horaire chargé moyen de 35 \$/h. **Réunion** : 8 personnes × 1 h × 35 \$/h × 3 réunions/semaine = 840 \$/semaine.

Clarification : 10 employés × 45 min × 35 \$/h = environ 260 \$/semaine. *Ajustez le taux horaire et le nombre d'employés selon votre organisation.*

Estimations établies à partir d'un salaire horaire chargé moyen et des études citées en page 1 (Atlassian, Vocoli, Gallup).

Pour une équipe de 10 employés de bureau :

En additionnant les réunions mal structurées et le temps perdu à clarifier des messages, les pertes peuvent dépasser 50 000 \$ par année.

Un système de règles claires se rembourse généralement en quelques semaines.

04 Il existe des règles. Voici pourquoi personne ne vous les a données.

Les outils de communication ont évolué rapidement. Les organisations les ont adoptés sans jamais prendre le temps de définir comment les utiliser correctement. Résultat : chaque employé s'est construit ses propres habitudes — parfois bonnes, souvent incompatibles avec celles de ses collègues.

Les 7 canaux que vos employés utilisent au quotidien :

Canal	Problème fréquent sans règles
Courriel	Utilisé pour tout — trop long, mal ciblé, sans structure
Texto	Utilisé hors heures, pour des sujets trop complexes
Teams / Chat	Notifications constantes, canaux désorganisés, statuts ignorés
Appel téléphonique	Pas de protocole — on appelle sans vérifier la disponibilité
Réunion	Pas d'ordre du jour, pas de rôles, pas de décision documentée
Vidéoconférence	Caméras éteintes, participants passifs, aucun suivi
Visite en personne	On dérange sans vérifier si le moment est bon

Pour chacun de ces canaux, il existe des règles précises — des comportements concrets qui réduisent la friction, clarifient les attentes et font gagner du temps à tout le monde. Ces règles s'apprennent. Elles se pratiquent. Et elles restent.

05 La prochaine étape

Un diagnostic de communication, c'est une conversation structurée de 30 minutes qui vous donne un portrait clair des opportunités dans votre organisation. C'est gratuit. C'est sans engagement. Et vous repartez avec quelque chose de concret — peu importe si vous choisissez d'aller de l'avant ou non.

- 1 Vous réservez un créneau en ligne**
10 secondes via le calendrier de réservation.
- 2 Vous recevez un court sondage**
Quelques questions rapides qui me permettent de vous présenter les résultats propres à votre entreprise lors de notre rendez-vous.
- 3 On se rencontre 30 minutes, en visioconférence**
À l'horaire qui vous convient, où que vous soyez.
- 4 Vous repartez avec un portrait clair**
Les canaux les plus problématiques, les opportunités prioritaires.
- 5 Vous décidez de la suite**
Sans pression. La décision vous appartient entièrement.

Prêt à voir ce que ça donne pour votre équipe?

Demandez votre diagnostic de communication — gratuit, sans engagement, 30 minutes.
Vous repartez avec un portrait clair de vos opportunités.

[Réserver mon diagnostic gratuit](#)

veilleuxco.com · pierre-yves.veilleux@veilleuxco.com · 418-717-9262