



Jeanne Bordeau

Créatrice d'un bureau de style en langage, l'Institut de la qualité de l'expression

Le langage, le chef d'entreprise et le digital

Jeanne Bordeau, linguiste d'entreprise, appelait les dirigeants [dans un précédent papier](#) à une prise de conscience: le langage est un capital stratégique de l'entreprise. Elle revient ici dans nos colonnes pour leur donner des pistes pour s'approprier le langage.

On accuse souvent le numérique d'avoir abîmé la langue. D'avoir créé un langage phonétique, syncopé, stéréotypé. D'être à l'origine d'un appauvrissement de l'expression et d'une perte de nuance.

C'est pourtant le phénomène inverse qui se produit. Par une multiplication de supports, le digital amène la langue à se réinventer. Son, texte et image se conjuguent pour lui conférer une puissance inédite et sans précédent. Libéré, désankylosé, ouvert, le langage vit une révolution.

Les dirigeants doivent l'appivoiser. Mais nombreux sont ceux qui se refusent à se mettre en scène dans l'espace numérique ou qui se réfugient encore dans une communication traditionnelle.

Si les jeunes ne font plus confiance aux dirigeants, c'est en partie parce qu'interpellés, ils ne répondent souvent que dans les médias traditionnels, et dans des prises de parole amidonnées. C'est le contraire de ce que l'époque attend de vous !

Sur le web, le langage possède des codes, sachez les apprivoiser !

Exit distance et posture d'autorité, le langage digital est naturel, vif, efficace. Foin de formalisme, face à la multitude des interlocuteurs, vous ne pouvez plus être dans une parole barricadée.

Le langage digital vit, respire, tend vers l'autre et devient relationnel. Il est social et collaboratif. Il vous fait entrer en conversation et en débat. Une spirale saine se met en place: il crée une interdépendance entre la marque, l'entreprise, vos collaborateurs et vos clients. Au cœur de cette agora numérique en échange perpétuel, votre parole doit exister. Elle est déterminante.

Entre fabrique de l'émotion et plateforme collaborative, sur le web, le langage est sensible, mouvant et e- mouvant, parfois immersif. Il vous enserre dans sa toile et vous ne pourrez y échapper. Embrassez le mouvement plutôt que de le subir.

Le langage digital se range, de plus, du côté de la preuve. Doué d'une vraie puissance de rayonnement et d'incitation, il peut être soumis au fact-checking. Attention, vos destinataires peuvent décider de passer vos messages au détecteur de mensonge.

A chaque instant, ils peuvent vous faire chavirer dans le *bad buzz*. Si votre entreprise vit une crise, vous participerez au vaste débat numérique qui ébranlera vos publics. Mieux vaut anticiper, réfléchir et gagner en agilité.

La force d'irrigation inédite du discours numérique confère à vos clients et collaborateurs une forme d'ubiquité : l'écriture numérique vous fait vivre en simultané. Une nanoseconde et l'information de votre entreprise circule de la *social room* à votre appli. Pour faire face à sa puissance et rapidité de diffusion, il faudra veiller à la cohérence et la synchronisation de vos messages.

Votre discours sera son, image et vidéo. Cette écriture multidimensionnelle : orale, écrite, visuelle, vient enrichir vos champs d'expression et ceux de tous vos collaborateurs à un moment où vos savoirs se sophistiquent. Elle vient « augmenter » votre expression. Vous devez y être préparé !

Vous le saviez, réapparu en 2006, le *storytelling* est plus que jamais dans l'air du temps : par sa fonction sociale – il transmet les codes de conduite au sein d'une communauté – et par sa fonction culturelle – il transmet un patrimoine et diffuse un univers sensible. Soyez-en le premier auteur et utilisateur.

Vecteur d'émotions et de belles histoires, créatrice de liens, l'expression digitale possède toutes les qualités de la narration : elle saura conter et illustrer, auprès de vos actionnaires, les forces d'innovation de votre groupe. Le numérique a réveillé le récit. Et la force de projection de votre entreprise.

Marié au digital, le *storytelling* devient un outil redoutable pour séduire et fidéliser vos communautés. C'est presque toute l'écriture de votre entreprise qui doit reprendre vie ! Placez-vous au cœur de cette babel : car bientôt, elle réglera votre vie économique, vos échanges avec vos clients et fameuses parties prenantes.

A défaut de la contrôler pour maîtriser les flux de messages, décidez d'une ligne éditoriale qui vous distingue. La communication digitale est fondée sur l'incertitude, le hasard et l'indéfini. C'est précisément cet indéfini qui doit vous forcer à vous définir.

Vous devez devenir un initié qui saura utiliser toutes les arcanes du web et réfléchir à créer le nouvel alphabet de votre entreprise. Avec le digital, le langage de votre entreprise vit une révolution. Songez-y : il n'est désormais plus de barrière entre l'interne et l'externe !

Jeanne Bordeau Présidente de l'Institut de la qualité de l'expression

11/04/2016