



Chapitre 3 : Les outils de la communication interne



Dans tout processus de communication, l'information passe nécessairement par l'intermédiaire *d'un support ou d'un outil* de communication.

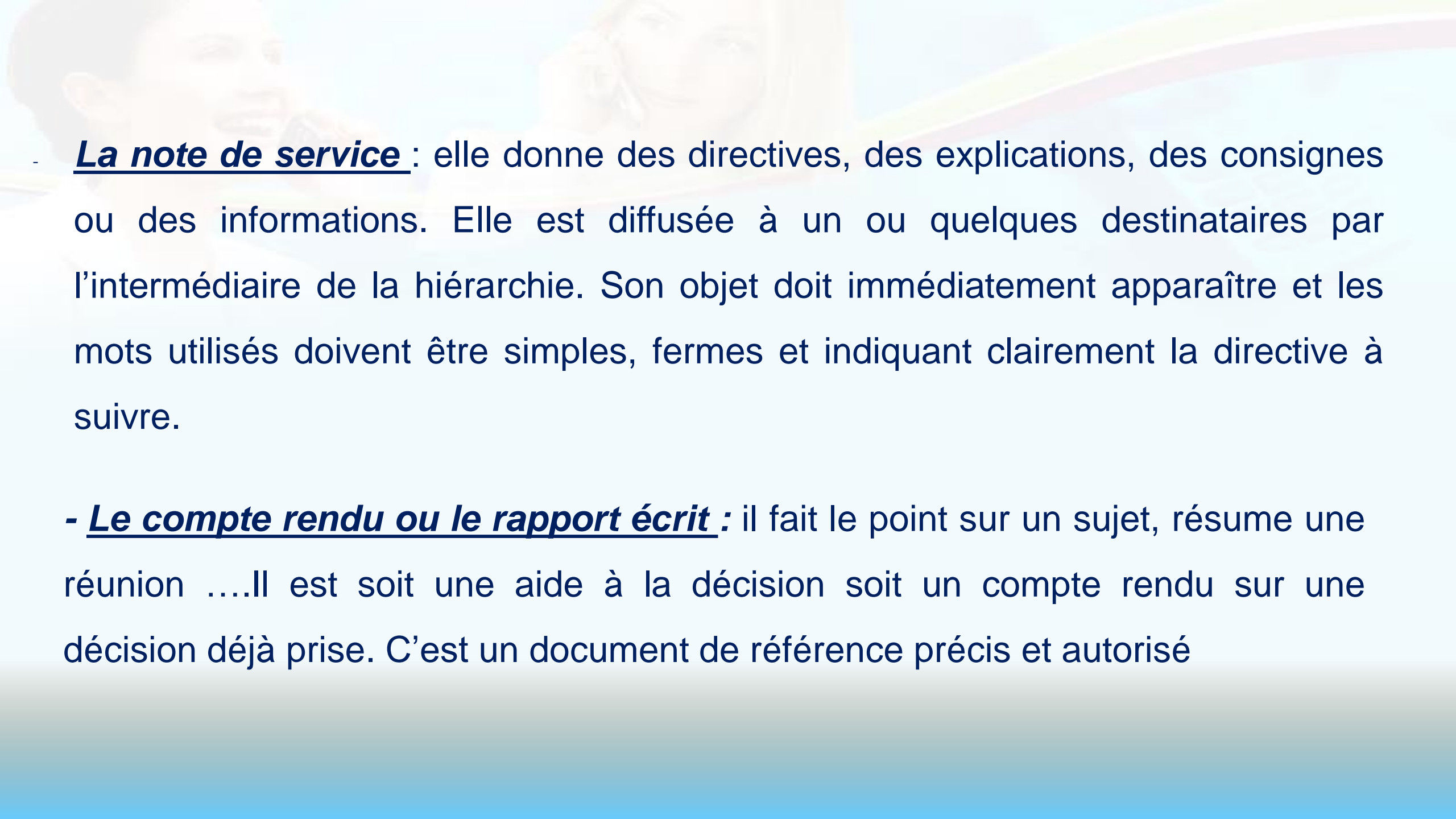
Le choix de ces supports se fait selon:

- La nature de l'information,
- La taille de l'entreprise
- Et le nombre de personnes visées.

Ainsi ils constituent les voies à travers lesquelles les messages vont transiter et vont être véhiculer vers la cible.

1. Les supports écrits :

Dans la quasi totalité des organisations, l'écrit est la forme légale la plus importante. Ceci est dû au fait que la communication écrite laisse toujours *une trace « objective »* des échanges et elle permet une certaine dépersonnalisation des directives et des messages ainsi qu'elle constitue *un support de référence.*



- **La note de service** : elle donne des directives, des explications, des consignes ou des informations. Elle est diffusée à un ou quelques destinataires par l'intermédiaire de la hiérarchie. Son objet doit immédiatement apparaître et les mots utilisés doivent être simples, fermes et indiquant clairement la directive à suivre.

- **Le compte rendu ou le rapport écrit** : il fait le point sur un sujet, résume une réunionIl est soit une aide à la décision soit un compte rendu sur une décision déjà prise. C'est un document de référence précis et autorisé

- **Les lettres au personnel** : émanent du chef de l'entreprise et constituent un moyen de communication interne adressé à l'ensemble du personnel. Elles sont envoyées soit régulièrement soit à l'occasion d'évènements importants dans la vie de l'entreprise.
- **Les tracts** : distribués à l'ensemble du personnel. Ils véhiculent des informations instantanées informant tout le personnel simultanément. Ils permettent de faire connaître *rapidement le point de vue de la direction*.

- **Le tableau d'affichage :**

- Est présent dans la quasi totalité des entreprises.
- Peu coûteux, facile à mettre en œuvre et à gérer.
- *Le contenu de l'affiche doit aussi se retrouver sur d'autres canaux (mail...) pour être vu par tous.*

- **La boîte à idées** : Son principe est simple : le personnel dépose par écrit, anonymement ou non, ses suggestions dans des boîtes placées à un ou plusieurs endroits de passage. Ces suggestions traitent l'entreprise sous différents angles : technique, humain, administratif...

- **Les sondages et les questions ouvertes** : il y a deux moyens pour connaître l'opinion de son personnel :

- Le questionnaire : principe de sondage.
- Écouter ses interrogations : principe de questions ouvertes.

La première voie consiste à aller vers les salariés, la seconde consiste à les laisser venir à soi.

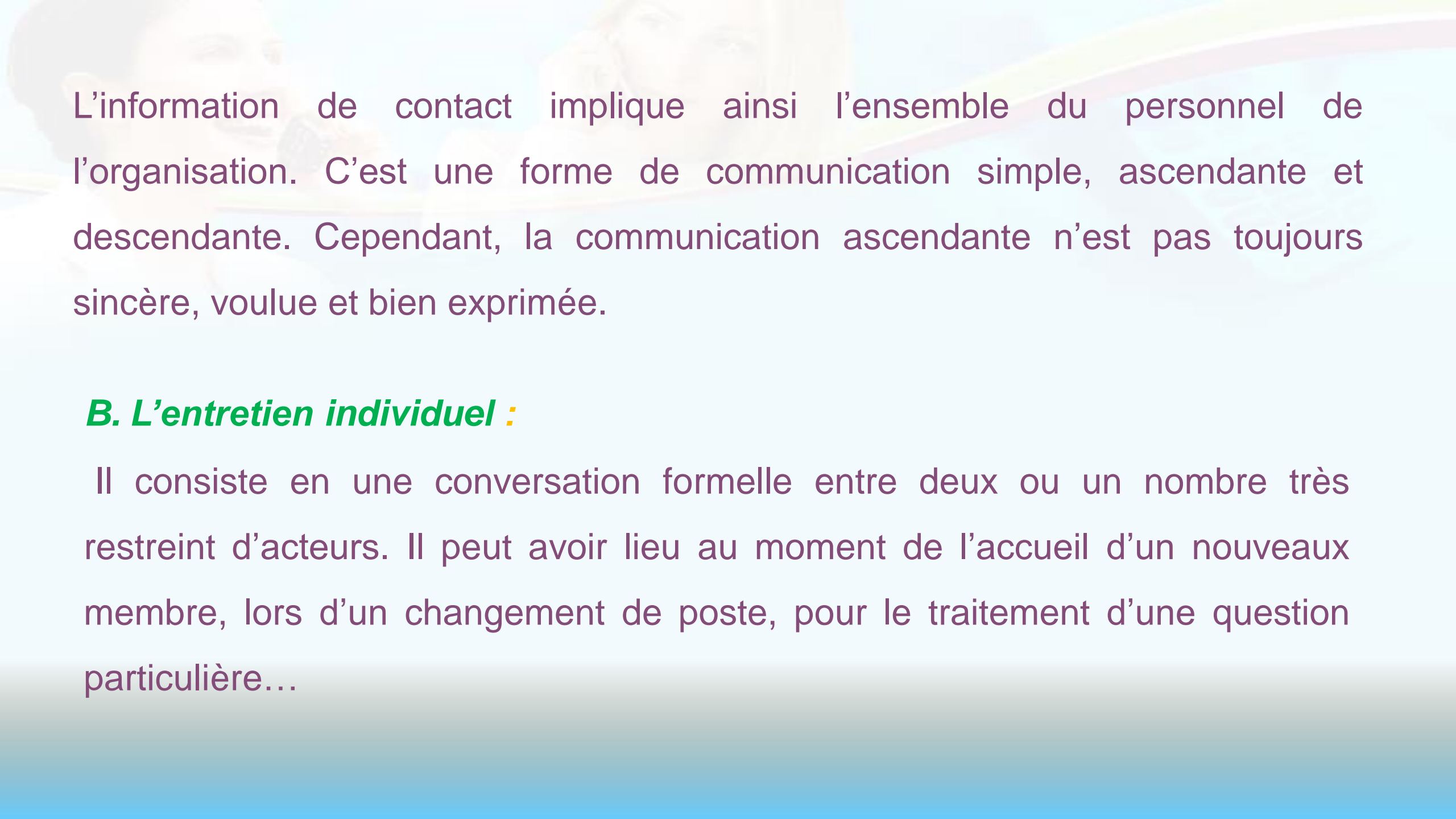
- **Le journal interne ou newsletter interne :**

- Est un outil assez simple à mettre en place et peu coûteux pour une entreprise.
- Elle permet de transmettre de l'information de façon régulière (toutes les semaines ou tous les mois par exemple) à tout le personnel et l'actualité de l'entreprise rapidement.
- Elle doit être représentative de toute l'entreprise, s'adresser à tous, et leur donner la parole .
- Elle ne doit pas être un simple outil de communication pour la direction. Pourquoi ne pas y inclure le témoignage d'un salarié, d'un client ou d'un investisseur ?

2. Les supports oraux :

Parler est le moyen d'échange le plus naturel et le plus immédiat. Dans les entreprises, comme dans n'importe quel groupe, *la communication* orale se fait de manière *informelle* (deux personnes peuvent se rencontrer dans un couloir et échanger quelques mots) mais se fait aussi autour de procédures plus *formalisées* (des réunions, des conférences...).

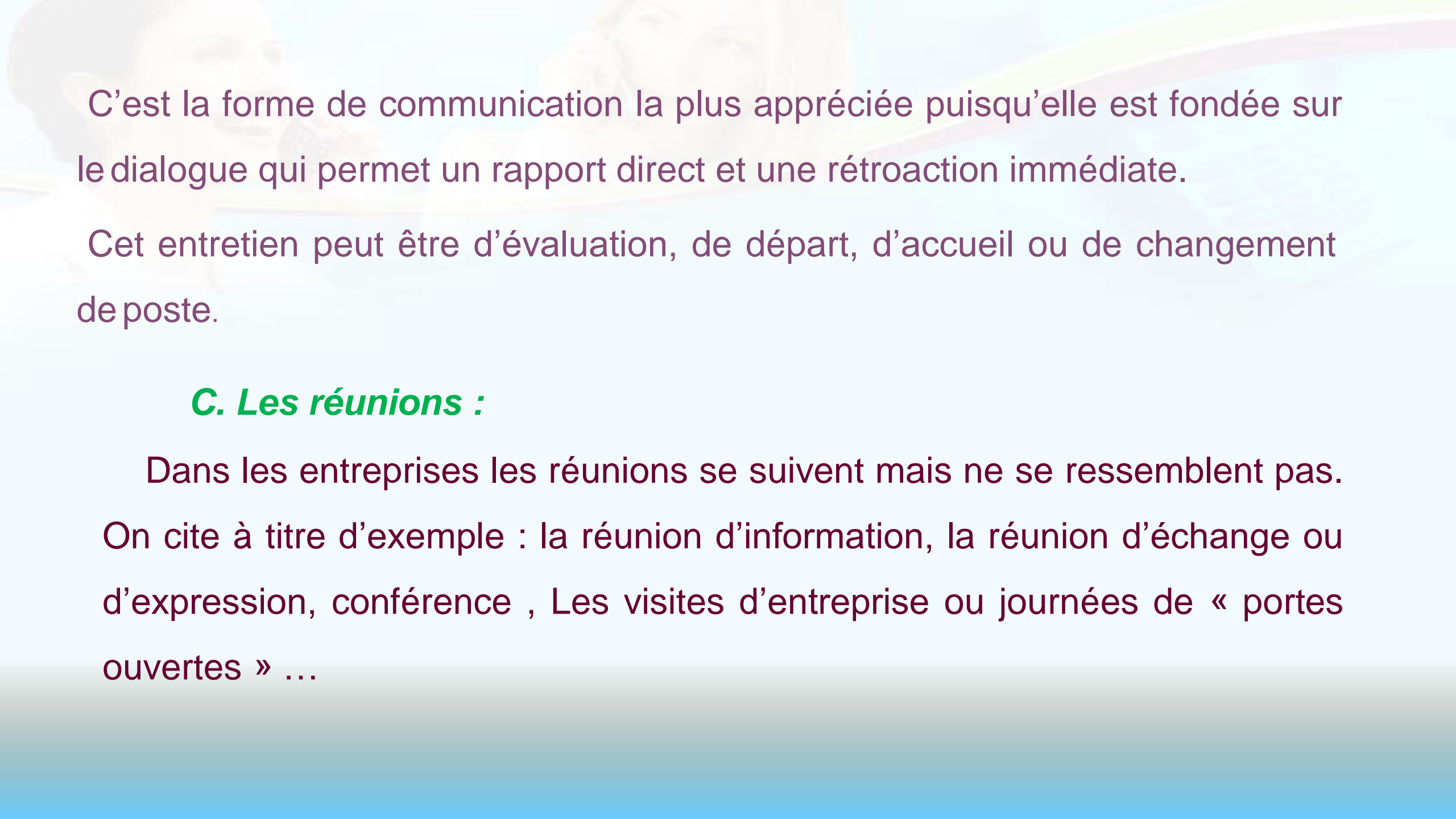
A. - L'information de contact : C'est le fait que le directeur, le chef ou le responsable soit présent parmi son personnel. Sa présence est prévue et organisée. Elle a lieu par exemple lors des visites systématiques et planifiées dans les différents départements ou alors au cours de la célébration d'événements particuliers.



L'information de contact implique ainsi l'ensemble du personnel de l'organisation. C'est une forme de communication simple, ascendante et descendante. Cependant, la communication ascendante n'est pas toujours sincère, voulue et bien exprimée.

B. L'entretien individuel :

Il consiste en une conversation formelle entre deux ou un nombre très restreint d'acteurs. Il peut avoir lieu au moment de l'accueil d'un nouveau membre, lors d'un changement de poste, pour le traitement d'une question particulière...

A background image showing a group of people in a meeting. A woman in the foreground is looking at a laptop screen. Other people are visible in the background, some looking at the screen and others looking towards the camera. The image is slightly blurred and has a soft, warm tone.

C'est la forme de communication la plus appréciée puisqu'elle est fondée sur le dialogue qui permet un rapport direct et une rétroaction immédiate.

Cet entretien peut être d'évaluation, de départ, d'accueil ou de changement de poste.

C. Les réunions :

Dans les entreprises les réunions se suivent mais ne se ressemblent pas. On cite à titre d'exemple : la réunion d'information, la réunion d'échange ou d'expression, conférence , Les visites d'entreprise ou journées de « portes ouvertes » ...

1. Les supports audiovisuels :

A- Les aides visuels :

Ce sont surtout les tableaux (noirs, blancs, de couleurs ou aimantés), les rétroprojecteurs, les projecteurs de dispositifs...

Ces moyens sont utilisés pour illustrer ou appuyer le discours d'une réunion, d'une conférence ou d'un exposé.

En effet, sur ces tableaux seront portées des données différenciées, des graphiques, les points importants du discours... Il s'agit d'un moyen peu coûteux et facilitant la communication

B - La visioconférence :

C'est une nouvelle technologie qui permet de recréer les conditions d'une réunion entre plusieurs personnes géographiquement éloignées mais relier entre elles par un système de télécommunication

Les parties prenantes sont équipées d'un moniteur, d'une caméra vidéo et d'un haut parleur. Elles se voient et dialoguent comme si elles étaient dans la même pièce

La visioconférence peut se tenir dans les propres locaux de l'entreprise ou à partir de studios loués pour l'occasion

C- Le film d'information :

C'est un court métrage sur un problème, une question ou alors des activités de l'entreprise. Il permet de faire savoir ou de sensibiliser le personnel. Il a l'avantage de rester plus ou moins gravé et conserver dans les mémoires.

D- Le montage audiovisuel :

Il rassemble un ensemble de techniques telles que : les diapositives sonorisées, le diaporama, le mur d'images...

Ces techniques sont utilisées pour la présentation de l'entreprise aux nouveaux employés ou pour les actions de formation ou d'information.

- **L'intranet** : est considéré comme un outil plus passif.
- Il est généralement réservé à des moyennes entreprises, notamment pour son coût relativement élevé.
- Plus qu'informatif, l'intranet permet de rassembler des informations ou outils utiles pour les employés. Documents d'information officiels, procédures à suivre ou guides pratiques pour les nouveaux employés,
- L'intranet doit fournir au personnel des informations et renseignements utiles à tout moment.

Le réseau social d'entreprise

- Est complémentaire à l'**intranet**.
- Il confère un aspect plus convivial aux discussions entre employés sur le web.
- Chacun peut partager des informations utiles à tous, poser des questions à des collègues, proposer une idée...

- Le réseau social ne doit pas être informatif mais plutôt collaboratif.
- Un outil comme **Yammer** permet de créer des réseaux sociaux d'entreprise assez simplement. On le trouve généralement dans les entreprises avec un personnel nombreux ou à forte, dissémination géographique

Des réunions sous forme de webinaires :

Organiser des réunions peut être difficile, surtout lorsque les employés sont séparés géographiquement. Pourtant, elles apportent beaucoup tant aux salariés qu'aux employeurs. Elles permettent d'échanger sur l'actualité de l'entreprise, sur des points à améliorer dans les process de travail, etc.

L'employé peut se sentir plus à l'aise, pour parler de problèmes rencontrés dans son travail, au sein d'un groupe plutôt que seul.

Aujourd'hui des outils tels que **Skype**, **Hangout** ou **Webex** permettent d'organiser des réunions sous forme de **web conférence**.