

Chapitre 6 : La communication interne au service de la mobilisation

- Objectifs :**
- Repérer les objectifs de la communication interne ;
 - Discuter de la réussite ou non d'une opération de communication interne ;
 - Percevoir l'intérêt des TIC en tant que supports de communication interne ;
 - Caractériser les différentes techniques d'animation des équipes et leurs limites;
 - Apprécier leur efficacité du point de vue de l'adhésion ou non des équipes aux objectifs de l'organisation

- Notions :** **La communication au service de la mobilisation :**
- Communication interne
 - Animation d'équipes

1. La communication interne

Diversité d'objectifs de communication interne

Classez les objectifs suivants dans différents types de communication concernée : ascendante, descendante et transversale :

<http://revolution-rh.com/objectifs-communication-interne/>

- Assurer l'intégration d'un nouveau salarié :
 - Conforter chacun dans son rôle dans l'entreprise :
 - Etre à l'écoute de suggestions d'amélioration, car souvent les meilleures idées viennent du terrain :
 - Etre au courant du marché et des besoins des clients :
 - Faciliter la connaissance du terrain par le top management :
 - Faciliter le partage d'expériences :
 - Faire adhérer au projet collectif de l'entreprise :
 - Faire connaître les règles communes :
 - Faire connaître les valeurs fondamentales de l'entreprise :
 - Faire partager une vision et jouer le rôle de ciment fédérateur :
 - Interagir au quotidien entre salariés, services... :
 - Contribuer au bon climat social :
 - Rassurer sur la pérennité de l'entreprise :
 - Transmettre ses compétences, son savoir-faire :
- Est-il utile de combiner ces trois types de communication ?

Analyse de deux opérations de communication

1) Réunion annuelle qui expose aux employés d'une usine les objectifs à réaliser au cours de l'année prochaine. Cette séance se clôt par une séquence de questions-réponses.

2) Campagne de communication interne pour célébrer l'anniversaire de la mise en place de la démarche de développement durable.

Cette campagne a été l'occasion d'inviter les employés à exprimer leur meilleure façon d'avancer en faveur de cette démarche. Les employés ont pu apporter leur contribution sur papier ou sur Internet auprès du responsable de la communication. Les propositions ont été reprises dans le diaporama lors de l'événement qui a conclu la campagne.

Tableau d'analyse :

Opération	Réunion annuelle sur les objectifs	Campagne anniversaire sur le développement durable
Cible		
Objectifs		
Effets attendus par l'organisation		
Effets attendus pour le salarié		

Optimisation de la communication interne

<https://www.youtube.com/watch?v=YrygXbTBLw>

- Quels facteurs pèsent sur l'importance de la communication interne dans les entreprises ?
- Quelle est la mission principale de la communication interne ?
- Distinguez l'information de la communication

Classement des différents outils de communication interne

Agenda partagé - Alertes personnalisées – Blog – Courriel – Forum - Intranet - Messagerie instantanée – Newsletter - Plate-forme collaborative - Réseaux sociaux – SMS – Téléphone – Tweet – Visioconférence

	Mise en relation des individus	Partage des documents	Gestion /diffusion de l'information
En différé			
En temps réel			

Utilisation des outils de communication interne

Affichage des informations - blog – courriel – enquête de satisfaction des salariés - entretien individuel - forum de discussion - groupe de travail – intranet - journal d’entreprise – newsletter - organigramme de structure – réunion -séminaire, événements

Remarques des salariés	Outils
a) Claire, l'assistante : « J'aimerais diffuser les informations importantes à tous les salariés concernés. Les solutions informatiques existent ! »	
b) Martin, commercial : « On aimerait savoir où en est réellement notre société. A-t-on des difficultés ? Quels sont nos objectifs ? »	
c) Noémie : « Il faudrait afficher la répartition des secteurs géographiques par commercial. »	
d) Pierre, préparateur de commandes : « On ne connaît pas tous les salariés et pourtant on travaille pour la même chose. »	
e) Valérie, secrétaire : « On ne se voit jamais tous ensemble pour échanger nos points de vue. »	
f) Louise, préparatrice de commandes : « Personne n'a jamais demandé si j'étais contente de travailler ici et si les conditions de travail me convenaient. »	
g) Claire, secrétaire : « On aimerait travailler mieux ensemble mais on ne se connaît pas vraiment. Dans l'entreprise pour laquelle je travaillais avant, notre directeur nous avait organisé un week-end au ski ! »	
h) Ludovic, préparateur de commandes : « Je voudrais savoir qui fait quoi dans cette entreprise. Je ne vois pas pourquoi ce sont les commerciaux qui donnent les ordres par SMS. »	
i) Typhen, commerciale : « J'aimerais faire évoluer ma carrière et, si c'est possible, obtenir le poste de directeur commercial ! »	
j) Michel, président de l'amicale du personnel : « Il faudrait mobiliser une équipe pour organiser le repas de Noël et la galette des rois. »	

Analyse de différents exemples de communication interne

Organisation	Forme de communication	Contenu	Objectif
https://www.youtube.com/watch?v=ZwFzY19X7H8			
https://www.youtube.com/watch?v=B-Cfm6jub8k			
https://www.youtube.com/watch?v=G3MqXgsADEI			

https://www.youtube.com/watch?v=GgqixTsA8Kw&t=19s			
https://www.youtube.com/watch?v=R1DWu4w2Mbw			
https://www.youtube.com/watch?t=274&v=k7xF8CiedLY			
https://www.youtube.com/watch?time_continue=5&v=ESIZFkQkhPU&feature=emb_logo			

Dysfonctionnements de la communication interne : "Et les cinq plus gros problèmes de communication en entreprise sont..."

<https://www.journaledunet.com/management/expert/68738/et-les-cinq-plus-gros-problemes-de-communication-en-entreprise-sont.shtml>

- Présentez les problèmes de communication les plus courants.

- Quels moyens sont-ils proposés pour surmonter ces problèmes ?

- Quels sont les avantages d'une bonne communication ?