



Communication interne



chapitre :les objectifs et les obstacles de la communication interne

1.1-les objectifs de la communication interne

- La communication interne soutient la stratégie de l'organisation. La stratégie c'est l'acte de déterminé les objectifs à long terme de l'organisation, de mettre en place les actions et d'allouer les ressources nécessaires pour atteindre l'édite finalité.
- La communication interne participe à la réalisation des objectifs de l'organisation.
- La communication interne contribue à soutenir la réputation externe de l'organisation. La communication interne permet d'attirer de nouveaux talents.

➤ Les objectifs de la communication interne selon LIBAERT (2005)

- L'enjeu de la communication interne est de faire circuler l'info au sein de l'organisation avec ses 3 volets

Communication descendante ; la communication descendant et la communication latéral .

Les 5 dimensions de la C.I selon Valérie Carayol

La dimension de la gestion relationnelle : éviter les conflits relations et créer un climat social apaisé au sein de l'organisation. Pour gérer les tensions dans l'organisation la communication interne joue sur la vigilance.

La vigilance formelle : poser des questions pour savoir les sentiments de satisfaction

La vigilance informelle :

- 
- Les objectifs de la communication interne selon LIBAERT (2005)

➤ La dimension d'intégration

Elle correspond aux pratiques mises en œuvre dans les organisations pour favoriser l'intégration de tout les membres (anciens et nouveaux)
Dans la dimension d'intégration on distingue 4 modalités :

La modalité cognitive : favoriser une connaissance des enjeux et orientations de l'organisation: diffusion de l'organigramme, livret d'accueil, présentation aux membres de l'équipe etc.

La modalité conative au ritualistes : adoption de comportements adaptés aux codes sociaux de l'organisation : dîner de fin d'année, de parrainage, journée d'intégration, etc.

La modalité coopérative : renforcée les sentiments d'appartenance avec la création d'espace commun. Exemple : système d'organisation interne com'union, AMECRAC,

La modalité sensible : pratique créant une fierté d'appartenance. Exemple : parrainage d'action sociale ou humanitaire



Intégration positive	Intégration négative
Recommence Prime Gain matériel	Sanction Blâme Respect du règlement intérieur

Espace d'intégration :

il s'agit de mettre le collaborateur dans les meilleures conditions de travail

La dimension patrimoniale: Contribue à créer et gérer le patrimoine identitaire de l'organisation

Pratique commémoration (célébrations d'anniversaires)

Pratique de gestion de l'identité Assurer la cohérence de l'identité

Veiller à l'application de la charte graphique (respect charte graphique)

Pratiques de protection patrimoniale

mise en place de mesures de protection pour maîtriser la diffusion des informations produites par l'organisation



➡ La dimension maïeutiques:

est un principes de la communication interne est de mettre en avant le partage de points de vue c'est-à-dire privilégier le travail en coopération

Gestion de la concertation avec la recherche de consensus avec la mise en place d'espaces de dialogue

La gestion des initiatives est un pratiques mise en place pour profiter des initiatives des idées des collaborateurs pour améliorer le fonctionnement de l'organisation.



► La dimension logistique

La dimension logistique consiste à dire que la communication interne va ravitailler en informatique tous les services de l'organisation. La dimension logistique est comprise Comme transmission et la circulation de l'information . Analyse des besoins en informations

Enquête qualitative et ou quantitative Mise à disposition de l'information Satisfaire les besoins en informations Mettre à disposition des salariés les documents utiles prestations

1•2/ Les obstacles de la communication interne

➤ Les barrières de la communication interne selon Cobut et Donjean(2015)

1er obstacles de la communication interne

c'est la résistance à communiquer parmi les cadres parce que l'information est bloquée au sein de l'hierarchie et il peut y avoir plusieurs causes : manques d'intérêt, jeu de pouvoir, manque d'implication etc.

2eme obstacles de la communication interne C'est quand les collaborateurs réclament des informations sur le fonctionnement de l'organisation.

L'organisation satisfait ses demandes et les collaborateurs deviennent méfiants Le manque de professionnalisation du métier Évaluation ,point faible de la communication interne



Les obstacles de la communication interne selon Marième Pollèle Ndiaye

- Rumeur
- Manque de moyens
- Manque de légitimité de la fonction de communicant interne auprès de certains dirigeants. Comment contourner ces obstacles ?
- implication des collaborateurs pour stimuler leur motivation Favoriser l'adaptation aux changements (sensibiliser au changement plutôt que d'obliger)



Chapitre 2 : Les outils de la communication interne.

- Outils de communication Moyen utilisés pour transmettre un message
Exemple d'outils :
- Mail
- Television
- réseaux sociaux
- Téléphone
- Radio

Comment choisir ses outils de communication ?

Pour choisir ses outils on peut se baser sur **trois domaines Objectifs Publics Budget**

- 
- 2.1/ Les outils écrits Sont les premiers sources d'information au sein d'une organisation. Exemple : Les notes d'information et les documents; boîte à idées; panneaux d'affichage,
 - Le journal interne : est un outil incontournable au sein d'une organisation. Il a pour mission de traiter des faits marquants de l'organisation de manière journalistique.
 - Le panneau d'affichage : accueille des informations réglementaires, informe sur la tenue d'événements, sert d'alibi aux actions de communication.
 - La boîte à idée : un dispositif qui permet aux employés de soumettre leurs idées pour la bonne marche de la société.
 - Le livret d'accueil : il est remis aux nouveaux arrivants dans l'organisation. On y trouve différents types d'informations comme le règlement intérieur de l'organisation, la structure de l'organisation



2.2/ Première discours oral :

- Les conférences et les discours au personnel : il permet d'annoncer un événement important, permet aussi de partager les projets et les ambitions de l'organisation.
- Les réunions : permettent de diffuser une information collective, c'est une pratique courante dans toutes les organisations.
- Les groupes de concertation et consultations : sont des processus de participation qui permettent d'impliquer les collaborateurs dans la vie de l'organisation. Leur durée d'existence doit être limitée. Ces groupes travaillent sur un sujet précis et après les travaux ils doivent remettre un rapport c'est-à-dire des recommandations.



2.3/Les outils audiovisuels

- : Les visioconférence permettent à des collaborateurs situés dans des lieux différents de dialoguer, de savoir, de se voir et éventuellement de présenter des documents et effectuer des réunions à distance.
- Les vidéos interne : permettent une meilleure connaissance de l'organisation. C'est un outil d'intégration par ce que c'est l'occasion de favoriser la collaboration des membres au sein de l'organisation.



2.4/ Les outils numériques :

- Le courriel : est un outil incontournable de la communication interne. C'est un moyen rapide d'information.
 - IntraNet : C'est un réseau informatique interne où les collaborateurs trouvent les ressources dont ils ont besoin pour leurs activités. Permet de faciliter la collaboration.
- 



2.5/ Les outils informels :

- sont des outils spécifiques a notre contexte socioculturel. Ils permettent de stimuler le sentiment d'appartenance a l'organisation

Exemple :

- Visite chez un salarié malade.
- Envoie de délégation pour un baptême,
- mariage,
- décès. Tontine.
- Dahiras.
- Quête solidaire pour soutenir un membre de l'organisation



2.6/ La communication événementiel :

- Quand on parle de communication événementielle on fait référence à la communication de l'événement.
 - Communiquer par l'évènement Créer un événement S'adosser à un événement Rôle des événements : donner de la visibilité aux activités de l'organisation Type d'évènement Anniversaires, dîner d'intégration JPO, célébration de départ à la retraite Sorties, visite autorité, arbre de Noël, séminaire, conférence. Repas d'entreprise, amphi de rentrée, team building
- Mise en cynergie des supports de communication : la mise en cynergie des supports de communication renvoie à l'articulation des différents outils. C'est-à-dire aucun support de communication ne se suffit à lui même. Donc il est important de multiplier les outils pour faire passer le message