



# LA COMMUNICATION DE L'ENTREPRISE

---

Nadia Saqri

Badra Abkary

# INTRODUCTION

---

- × La communication des entreprises est un élément important, elle permet aux employés et aux groupes de transmettre l'information nécessaire tels que les objectifs organisationnels, la mission de l'entreprise, les plans opérationnels, les normes de qualité au sein de l'entreprise mais aussi de vendre son image à l'extérieur de celle-ci.

# LA DIFFÉRENCE ENTRE COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

---

- × En fonction de la cible, une communication peut être interne ou externe.



# LA COMMUNICATION EXTERNE

---

- × Si le public visé fait partie de l'environnement de l'organisation (fournisseurs, clients, Etat, institutions financières ou non financières et autres partenaires), il s'agira d'une communication externe.

# LA COMMUNICATION INTERNE

---

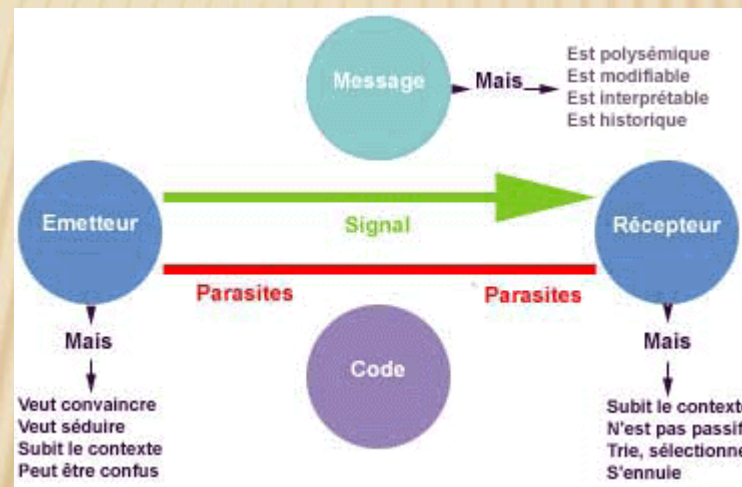
- × Si le public visé est un membre de l'entreprise ou un associé, il s'agira alors d'une communication interne.

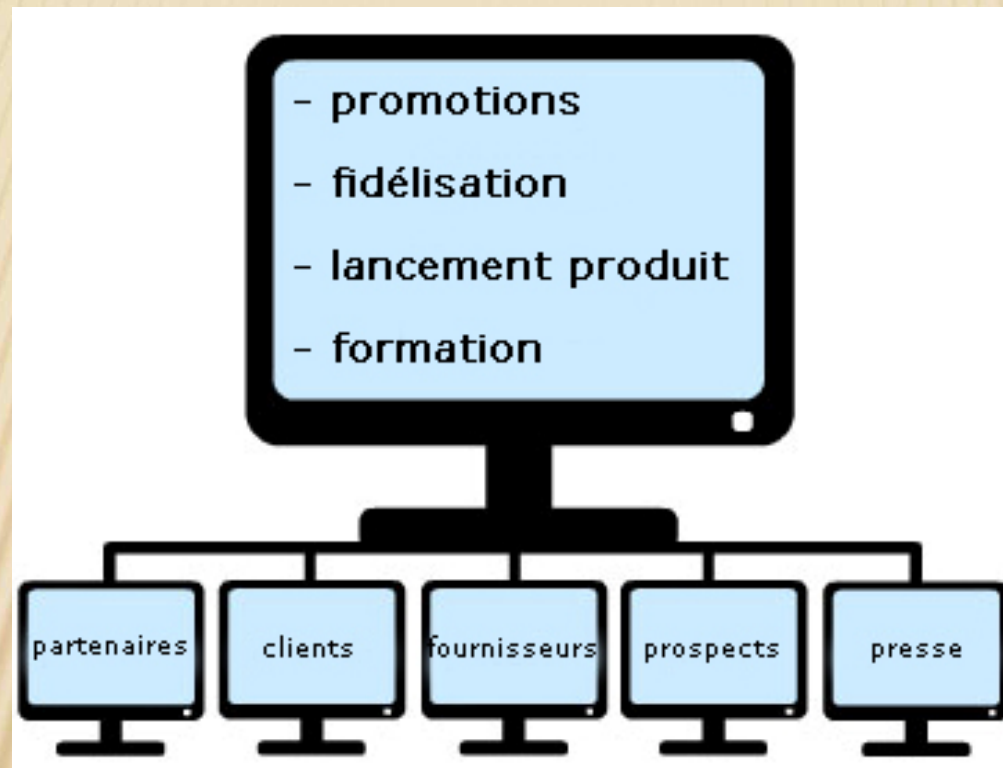
# COMMUNICATION EXTERNE

---



- × On retient 20% de ce que l'on entend...
- × 30% de ce que l'on voit et de ce que l'on écoute...
- × Et 60% de ce avec quoi l'on interagit.







---

La communication externe est l'ensemble des formes et processus de communication d'une organisation envers le monde extérieur. Cela représente davantage que la communication directe avec le citoyen sous forme de lettres, folders et sites web.

- 
- × La politique de l'entreprise en matière de communication externe se concrétise en prenant en compte les points d'attention suivants :

# LE MESSAGE

---

- × Le message doit répondre aux questions que se pose le citoyen.



# LES GROUPES CIBLES

---

- × Il est indispensable de définir clairement les groupes cibles.
- × Prenez toujours en compte les groupes cibles qui éprouvent des difficultés à trouver l'information (Par exemple: la fracture numérique, l'analphabétisme).

# INFORMATION PROACTIVE ET RÉACTIVE

- × L'information proactive réside dans les actions et les produits que l'on met en place pour informer le public. Exemples : brochures, sites web, ...
- × L'information réactive réside dans les réponses aux questions des utilisateurs.
- × exemple: La communication de crise

# PLANS DE COMMUNICATION ET PLANS D' ACTIONS

---

- × . La mise en place des plans de communication permet de détecter les besoins communs en matière de communication et de mettre en place une collaboration, avec l'avantage d'une économie de temps et de moyens.



- 
- × Ce plan va en parallèle avec un plan d'action composé de l'ensemble de mesures prise pour passer le message à un groupe ciblé

## MOYENS DE COMMUNICATION

---

- × Le choix du bon moyen de communication est presque tout aussi important que le message en lui-même. On dit d'ailleurs que « *The medium is the message* ».
- × Pour s'informer, le citoyen doit en effet pouvoir faire appel aux médias qui lui conviennent le mieux.

# LES FORMES DE LA COMMUNICATION

---

- × Communication vers le bas
- × Communication vers le haut
- × Communication horizontale



## **LA COMMUNICATION DESCENDANTE, CD OU CVB**

- × La communication vers le bas s'adresse à l'ensemble des salariés. Elle part du haut de la pyramide hiérarchique vers les employés et les ouvriers. C'est la communication du «haut vers le bas».

- 
- × Elle a pour but de diffuser les informations réglementaires (règlement intérieur, mesures de sécurité...), résoudre les conflits internes et informer et expliquer un projet à l'ensemble du personnel.

## LES SUPPORTS DE LA CD OU CVB

---

- × Les supports utilisés dans ce type de communication sont le journal interne ou la lettre interne, les réunions, les notes de service, les panneaux d'affichage, le mail ou le fax...



## COMMUNICATION ASCENDANTE CA OU CVH

- × Elle part des salariés pour remonter vers la hiérarchie ou la direction. C'est la communication dite du «bas vers le haut». Elle peut être provoquée et organisée par les syndicats ou toute autre comité, comme elle peut être spontanée.

- 
- × Elle permet de vérifier et de détecter d'éventuelles anomalies en matière de communication interne dans l'entreprise et faire remonter par la suite à la direction les réclamations et les attentes des salariés, à travers un dialogue et une écoute active.

## SUPPORTS DE LA CA

---

- × Ce type de communication peut passer par la forme des tracts, de dialogue, de boîte à idées, de journal syndical, d'affichage, des lettres ouvertes, des réunions d'expression, des sondages...



## COMMUNICATION HORIZONTALE CH

- × Elle favorise l'échange de l'information entre les différents acteurs de l'organisation, elle a pour objectif d'intégrer à la prise de décision l'action de partage de connaissances entre les différents acteurs d'une entreprise.

# TECHNIQUES DE LA CI

---

1. Utilisez le langage responsable au « JE »  
Le langage au « JE » diminue la réaction défensive du récepteur, car l'utilisation du « TU » comporte un jugement alors qu'avec le « JE » le locuteur assume pleinement la responsabilité de ses sentiments et de ses émotions.

---

## 2. Faites de l'écoute active

Ceci implique que vous vous mettez à la place de l'autre afin de comprendre ses pensées et ses émotions.



---

### 3. Faites de la reformulation

Permet de dire en ses propres mots ce que notre interlocuteur vient d'exprimer donc une meilleure compréhension.

Permet à l'émetteur d'être sûr d'être compris et de pouvoir s'ajuster au besoin tout en diminuant les malentendus possibles. À utiliser lorsque les informations reçues sont complexes.

# LES OBSTACLES DE LA COMMUNICATION

---

Exemples d'obstacles :

- × Le jugement de chaque personne : somme des expériences.
- × Le filtrage d'information : tendance à filtrer les renseignements de façon à les percevoir positivement.
- × L'écoute sélective : tendance à entendre et à percevoir ce que nous voulons bien.
- × La différence des statuts : le message des employés de niveau hiérarchique élevé a plus de crédibilité que ceux de niveau inférieur.
- × Les problèmes sémantiques : il peut y avoir certaines difficultés quant aux diverses définitions des mots et à la compréhension de certains jargons professionnels.



# SOLUTIONS

---

- × La communication signifie :
- × Implication : communiquer avec ses collaborateurs sur les projets, les clients, la santé de l'entreprise, c'est une façon simple et efficace de les impliquer, de les motiver.
- × Adaptation aux changements: pour éviter de se heurter à la résistance des salariés, il faut absolument les informer de l'intérêt des changements décidés par le chef d'entreprise et en démontrer la pertinence.



- 
- × Les perturbations associées au changement (nouvelle gestion informatisée, réorganisation des équipes sur les chantiers, arrivée d'un chef de chantier...) seront ainsi mieux acceptées car comprises.
  - × Bonne ambiance : la communication interne joue un rôle déterminant dans l'établissement d'une bonne entente entre les salariés et entre les salariés et le chef d'entreprise.
  - × Disparition des rumeurs: l'expression « il paraît que... » est symptomatique d'un manque de communication en interne. Communiquer rapidement, c'est anticiper des problèmes de cet ordre.

# CONCLUSION

---