



Bruno Jullien  
Conseil en communication,  
Intervenant à l'ESIL, IUT R&T et Groupe 4MM.

## La communication interne : vers l'autre public.

Longtemps considérés au mieux comme un ensemble d'individus aux contours vagues au pire comme du matériel, celui-ci constitue pourtant le premier public de l'entreprise.

Les collaborateurs constituent un public avide d'information et surtout de sens.

Mais peut-on parler de sens pour du travail posté sur chaîne de montage ?

Assurément oui, de nombreux exemples prouvent que l'esprit maison est une réalité et que la considération de l'individu et de sa tâche compte presque autant que la feuille de paye ou les primes.

### Objectifs

Prévenir les conflits et motiver constituent ainsi les deux objectifs principaux d'une communication interne devenue prioritaire.

N'oubliez pas que la communication d'un changement positif à vos yeux peut avoir des répercussions nulles voire négatives si l'information n'est pas transmise de façon adéquate aux collaborateurs.

Dernier point et non des moindres : communiquez de façon régulière avec votre personnel afin de créer un climat de stabilité.



### La boîte à outils.

Il existe une quantité d'outils de communication à votre disposition. À vous de choisir ceux qui conviennent le mieux à vos objectifs et à vos moyens.

#### La lettre - Le bulletin d'entreprise.

"Format papier ou électronique, est un moyen idéal pour communiquer l'information de façon continue et méthodique aux employés. Vous pourriez y inclure les témoignages de vos clients, les histoires de réussite de vos employés et/ou l'utiliser sur une base régulière pour annoncer les nouvelles, les événements et les stratégies de votre entreprise. Assurez-vous que plusieurs employés collaborent à la rédaction du bulletin et non seulement les cadres de votre entreprise.

Le bulletin ne doit pas devenir un moyen de communication pour la direction. De façon générale, son contenu devrait représenter la voix démocratique de l'ensemble de vos employés et s'abstenir de créer des distinctions".

Point important si ce document est reçu au domicile du salarié, la famille de celui-ci est ainsi informée positivement.

**Courriels.** La diffusion instantanée de nouvelles est devenue des plus facile grâce à la souplesse de cet outil. Cependant l'entreprise risque de laisser de côté une partie de ses salariés, ceux qui n'ont pas d'accès à un outil informatique.

**Intranet.** À partir d'un serveur c'est un puissant moyen de communication à l'intérieur d'une organisation, verticalement et horizontalement. Certaines entreprises mettent à disposition des bornes interactives ainsi, tous les salariés peuvent disposer d'une fenêtre sur l'intranet de l'entreprise.

**Wiki.** C'est un système de gestion de contenu de site web qui rend les pages web librement et également modifiables par tous les visiteurs autorisés. "Agora maison" encore rare mais qui à l'avenir devrait se développer.

### Huit verbes actifs pour une meilleure communication interne.

**Être réactif.** Tout va vite très vite, retenir une information est vain voire contre-productif. Bonne ou mauvaise nouvelle, communiquer est la meilleure démarche avant que les médias s'en chargent.

**Contrôler les rumeurs.** Les rumeurs vont bon train, laisser faire est la pire des choses, des contre-feux sont nécessaires. Aucun membre du personnel, même le plus fiable n'échappera au plaisir défendu de répandre une information douteuse.

**Rester simple.** Les collaborateurs veulent du clair et du concret, inutile de vous cacher derrière des termes obscurs ou sujets à interprétations qui conduisent à alimenter la ou les rumeurs.

**Dire la vérité toute la vérité.** C'est le plus simple et le plus efficace. Vérifier une information est aujourd'hui facile, alors pourquoi cacher ou travestir la vérité et générer de l'anxiété et des conflits ?

**Présenter un tableau complet.** Si certains cadres proches sont au courant de l'évolution de la société, il n'en va pas de même pour certains salariés qui eux aussi ont "soif" d'informations.

**Affiner et personnaliser.** Mettre la situation de chacun en perspective avec la nouvelle annoncée.

**Préciser.** Notamment en cas de crise. Si votre entreprise traverse une période difficile, soyez clair sur le nombre de licenciements prévus et sur les critères les déterminants. Une communication ouverte et honnête en temps de crise est cruciale.

**Écouter.** Le principe même de communication implique une écoute active de la part de la direction et de son équipe. Recueillir, analyser les commentaires et propositions des collaborateurs. Le sens unique est devenu insupportable à l'heure des blogs et forums, chacun veut et peut donner son avis et réagir aux événements du monde. L'entreprise n'est pas une île gouvernée par une junte militaire, ce n'est pas non plus le bar du commerce. Un équilibre subtil est à créer pour plus d'harmonie dans le groupe.

