

UNIVERSITE DE TLEMCEN
FACULTE DE TECHNOLOGIE
COURS POUR MASTER « LA COMMUNICATION INTERNE »
Version 1.0 : 2025

CHAP. 2

OBJECTIFS DE LA COMMUNICATION INTERNE

Mme BENACHENHOU K. A.
Docteur en Management de la Construction

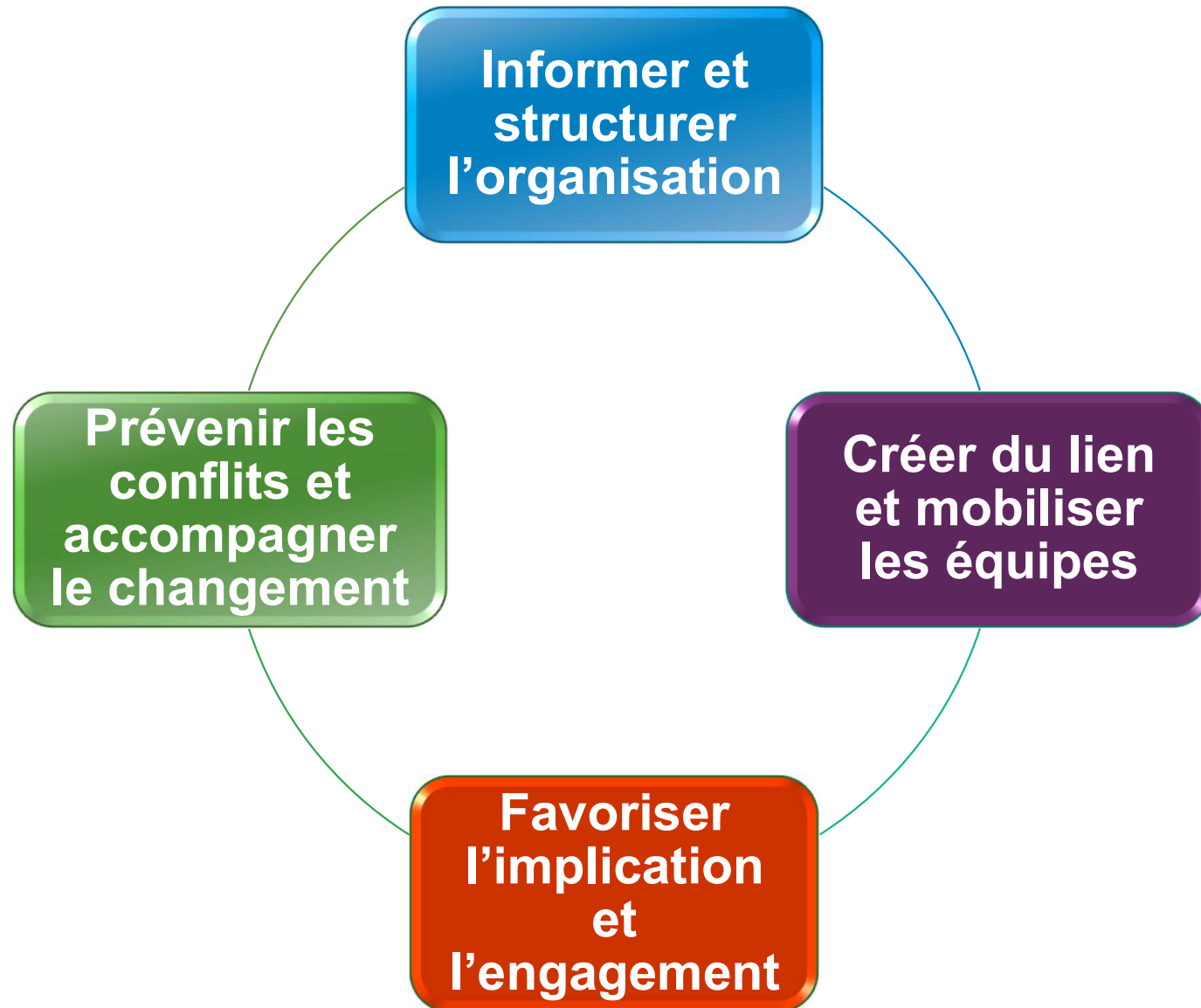
**« BIEN INFORMES, LES
HOMMES SONT DES
CITOYENS ; MAL INFORMES,
ILS DEVIENNENT DES
SUJETS ».**

Alfred Sauvy

RAPPEL : DEFINITION DE LA COMMUNICATION INTERNE

- **LA COMMUNICATION INTERNE EST UN ENSEMBLE DE PRINCIPES D'ACTION ET DE PRATIQUES VISANT A DONNER DU SENS POUR L'APPROPRIATION, A DONNER DE L'AME POUR FAVORISER **LA COHESION** ET A INCITER CHACUN A MIEUX COMMUNIQUER POUR FAVORISER LE TRAVAIL EN COMMUN.**

QUELS SONT LES OBJECTIFS DE LA COMMUNICATION ?



PARTIE 1 : INFORMER ET STRUCTURER L'ORGANISATION

Expliquer l'entreprise et ses finalités

Faire circuler l'information

Informer le personnel avant l'extérieur

Répondre aux besoins d'information des employés

Aider la hiérarchie à faire descendre et remonter l'information

PARTIE 1 : EXPLIQUER L'ENTREPRISE ET SES FINALITÉS

- Donner du sens au travail des employés**
- Clarifier la mission, la vision et les valeurs de l'entreprise.**
- Aider chaque salarié à comprendre son rôle**

PARTIE 1 : FAIRE CIRCULER L'INFORMATION

- ❑ Assurer une diffusion rapide et claire des informations**
- ❑ Utiliser des outils adaptés (emails, réunions, plateformes collaboratives).**

**UNE INFORMATION FLUIDE POUR UNE
ORGANISATION EFFICACE**

PARTIE 1 : INFORMER LE PERSONNEL AVANT L'EXTÉRIEUR

- ❑ Les salariés doivent apprendre les nouvelles importantes en interne avant les médias ou clients.**
- ❑ Éviter la frustration et le sentiment d'exclusion.**

PARTIE 1 : RÉPONDRE AUX BESOINS D'INFORMATION DES EMPLOYÉS

- ❑ Diffuser une information claire, fiable et accessible.**
- ❑ Éviter la confusion due aux bruits de couloir.**
- ❑ Éviter l'incertitude et rassurer**

PARTIE 1 : AIDER LA HIÉRARCHIE À FAIRE DESCENDRE ET REMONTER L'INFORMATION

- ❑ S'assurer que les messages de la direction sont compris.**
- ❑ Permettre aux salariés de faire remonter leurs préoccupations.**
- ❑ Une communication bidirectionnelle.**

PARTIE 2 : CRÉER DU LIEN ET MOBILISER LES ÉQUIPES

Créer une identité d'entreprise et une culture commune

Construire un esprit d'équipe et renforcer la cohésion

Établir un climat de confiance

Favoriser la coopération et éviter la circulation de rumeurs

PARTIE 2 : CRÉER UNE IDENTITÉ D'ENTREPRISE ET UNE CULTURE COMMUNE

- ☐ Limiter les malentendus en expliquant clairement les décisions.**
- ☐ Utiliser des canaux officiels pour diffuser les informations.**

**UNE COMMUNICATION TRANSPARENTE RÉDUIT LES
INCERTITUDES**

PARTIE 2 : CONSTRUIRE UN ESPRIT D'ÉQUIPE ET RENFORCER LA COHÉSION

- ☐ Encourager la collaboration entre services.**
- ☐ Valoriser le travail collectif.**
- ☐ Favoriser un bon climat de travail**

PARTIE 2 : ÉTABLIR UN CLIMAT DE CONFIANCE

- ☐ Transparence dans les décisions.**
- ☐ Communication ouverte et respectueuse.**
- ☐ Créer une atmosphère propice à l'échange.**

PARTIE 2 : FAVORISER LA COOPÉRATION ET ÉVITER LA CIRCULATION DE RUMEURS

- ☐ Limiter les malentendus en expliquant clairement les décisions.**
- ☐ Utiliser des canaux officiels pour diffuser les informations.**
- ☐ Une communication transparente réduit les incertitudes.**

PARTIE 3 : FAVORISER L'IMPLICATION ET L'ENGAGEMENT

Aider le management à animer son équipe

« Vendre » l'entreprise aux salariés

Permettre à chacun de s'exprimer

Former le personnel à la communication

PARTIE 3 : AIDER LE MANAGEMENT À ANIMER SON ÉQUIPE

- Donner aux managers les outils pour bien communiquer.**
- Encourager une communication descendante et ascendante.**

Un leadership efficace repose sur une bonne communication

PARTIE 3 : « VENDRE » L'ENTREPRISE AUX SALARIÉS

- Mettre en avant les réussites et innovations internes.**
- Développer une fierté d'appartenance.**
- Rendre les employés fiers de leur entreprise**

PARTIE 3 : PERMETTRE À CHACUN DE S'EXPRIMER

- Donner la parole aux salariés via des consultations, enquêtes.**
- Favoriser l'écoute et la reconnaissance des idées.**
- Encourager la participation active.**

PARTIE 3 : FORMER LE PERSONNEL À LA COMMUNICATION

- ❑ Offrir des formations à la communication orale et écrite.**
- ❑ Sensibiliser aux outils de communication interne.**

PARTIE 4 : PRÉVENIR LES CONFLITS ET ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

Préparer les salariés aux changements

Mobiliser les énergies et dynamiser les équipes

Décloisonner les services

Informier plus rapidement que les partenaires sociaux et prévenir les conflits

PARTIE 4 : PRÉPARER LES SALARIÉS AUX CHANGEMENTS

- ❑ Anticiper les résistances.**
- ❑ Expliquer le contexte et les raisons des changements.**
- ❑ Accompagner les évolutions avec pédagogie.**

PARTIE 4 : MOBILISER LES ÉNERGIES ET DYNAMISER LES ÉQUIPES

- ☐ Valoriser les efforts et réussites des employés.**
- ☐ Stimuler la motivation collective.**
- ☐ Encourager l'initiative et l'engagement.**

PARTIE 4 : DÉCLOISONNER LES SERVICES

- ❑ Favoriser la collaboration transversale.**
- ❑ Mettre en place des réunions et outils collaboratifs.**
- ❑ Encourager l'échange inter-services.**

PARTIE 4 : INFORMER PLUS RAPIDEMENT QUE LES PARTENAIRES SOCIAUX ET PRÉVENIR LES CONFLITS

- ❑ Anticiper les tensions en communiquant en amont.**
- ❑ Éviter que les syndicats ou médias ne diffusent en premier.**
- ❑ Garder la main sur l'information.**

PEDAGOGIQUE

[ON VOUS EXPLIQUE
L'ENTREPRISE ET SON
ENVIRONNEMENT]

MOBILISATRICE

[ON VOUS INTEGRE ET ON
VOUS MOTIVE]

VOCATIONS DE LA
COMMUNICATION
INTERNE

FEDERATRICE

[ON TRAVAILLE ENSEMBLE ET
ON PARTAGE LES MEMES
VALEURS]

REPRESENTATIVE

[ON VEHICULE TOUS A
L'EXTERNE LES VALEURS DE
L'ENTREPRISE]

LES COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION INTERNE

Managériale : Expliquer et impliquer

Commerciale : Vendre et valoriser

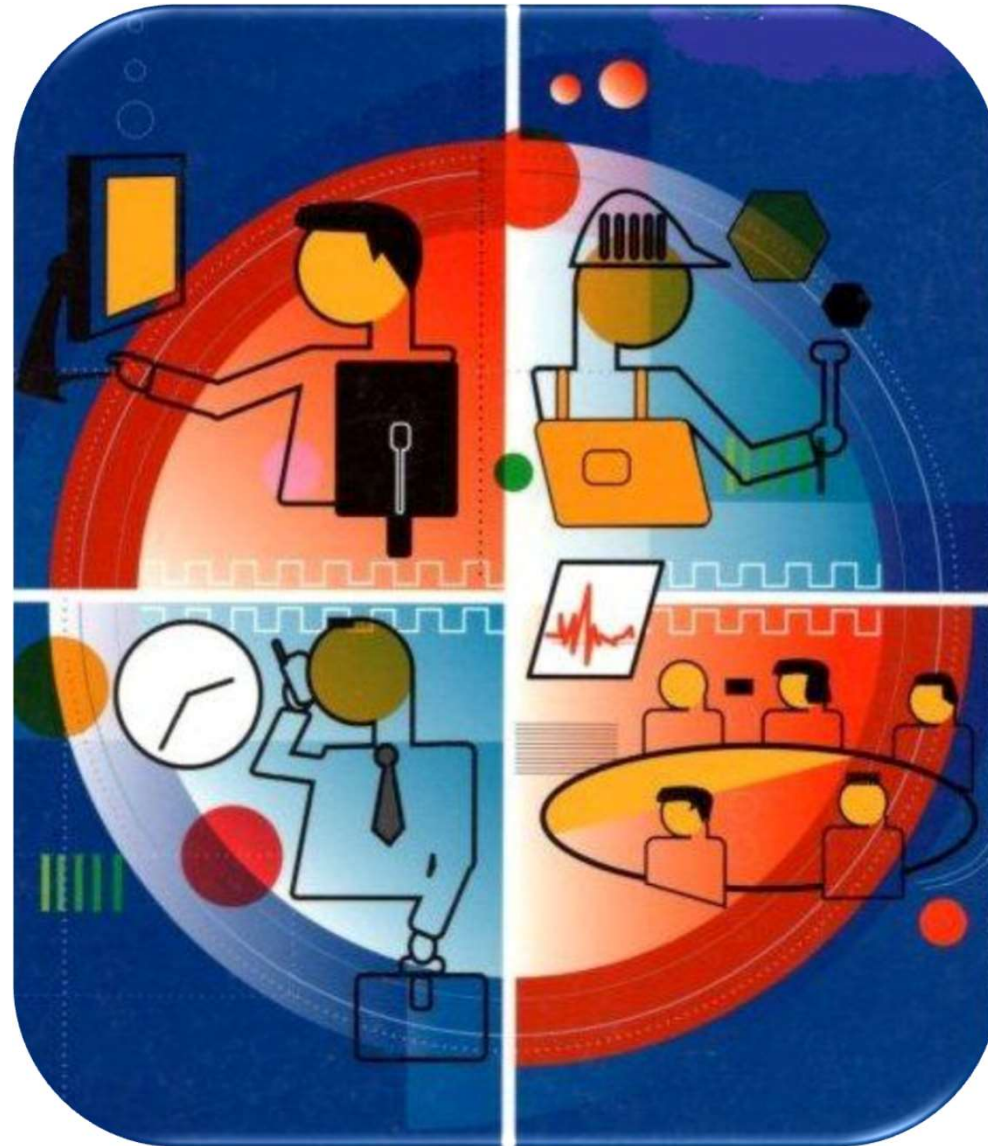
Culturelle : Intégrer et fidéliser

Humaniste : Considérer et épanouir

Politique : Dialoguer et prévenir les conflits

Institutionnelle : Rendre majeur et citoyen

MERCI DE VOTRE AIMBALE ATTENTION



**QUEL EST L'OBJECTIF LE PLUS
CRITIQUE ?**

1. EXPLIQUER L'ENTREPRISE ET SES FINALITES
2. CRÉER UNE IDENTITE D'ENTREPRISE, UNE CULTURE COMMUNE
3. REpondre AU BESOIN D'INFORMATION DES GENS
4. SENSIBILISER LE PERSONNEL AUX ENJEUX DE L'ENTREPRISE
5. INFORMER LE PERSONNEL AVANT L'EXTERIEUR
6. AIDER LA HIERARCHIE A FAIRE DESCENDRE ET REMONTER L'INFORMATION
7. CONSTRUIRE UN ESPRIT D'EQUIPE, RENFORCER LA COHESION
8. FAIRE CIRCULER L'INFORMATION
9. AIDER LE MANAGEMENT A ANIMER SON EQUIPE
10. ETABLIR UN CLIMAT DE CONFIANCE
11. PREPARER LES SALARIES AUX CHANGEMENTS
12. MOBILISER LES ENERGIES DE CHACUN, DYNAMISER
13. DECLOISONNER
14. FAVORISER LES COOPERATIONS
15. RENFORCER LA CONSIDERATION ET LE RESPECT MUTUELS
16. « VENDRE » L'ENTREPRISE AUX SALARIES
17. INFORMER PLUS RAPIDEMENT QUE LES PARTENAIRES SOCIAUX ET PREVENIR LES CONFLITS
18. PERMETTRE A CHACUN DE S'EXPRIMER
19. FORMER LE PERSONNEL A LA COMMUNICATION
20. FAVORISER L'INITIATIVE ET L'AUTONOMIE
21. EVITER LA CIRCULATION DE RUMEURS