

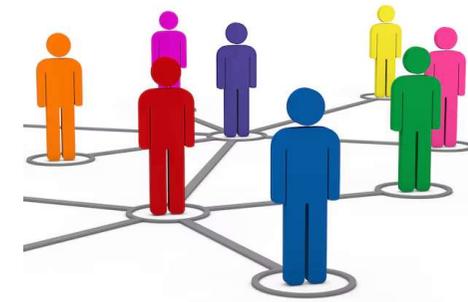
UNIVERSITE de TLEMCEM  
Année Universitaire 2024/2025

# La Communication Interne et les Relations Publiques

Mme BENACHENHOU K. A.

Docteur en Management de la Construction

# Problematique



- ❑ **Comment garantir un flux d'information efficace et inclusif au sein de l'organisation ?**
- ❑ **De quelle manière la communication interne peut-elle influencer positivement l'image publique de l'entreprise ?**
- ❑ **Quels outils et stratégies permettent d'aligner les objectifs internes avec les attentes externes ?**
- ❑ **Comment mesurer l'efficacité de la communication interne dans un environnement en constante évolution ?**

# Objectifs

- ❑ Comprendre le rôle de la communication interne dans le bon fonctionnement d'une organisation.
- ❑ Explorer les liens entre la communication interne et les relations publiques.
- ❑ Apprendre à concevoir et mettre en œuvre des stratégies efficaces de communication interne.



# C'est quoi 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.

# Objectifs de la Communication Interne

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

# Techniques de Gestion des Relations avec les Employés

## Ecoute active et feedback

- Encourager les retours réguliers des employés pour mieux comprendre leurs besoins et leurs préoccupations.

## Réunions régulières

- Organiser des réunions d'équipe pour aligner les objectifs et résoudre les éventuels problèmes.

## Reconnaissance et valorisation

- Mettre en avant les réussites et contributions des employés pour renforcer leur engagement.

## Communication inclusive et transparente

- Partager les informations importantes de manière claire et équitable pour instaurer un climat de confiance.

## Outils de communication

- Utilisation d'outils comme les enquêtes internes, les plateformes collaboratives, ou les sondages anonymes.

# Impact sur l'Image Publique de l'Entreprise [1]

Une communication interne efficace reflète une entreprise bien organisée.

Des employés satisfaits deviennent des ambassadeurs de la marque.

Une mauvaise communication interne peut entraîner des crises ou des problèmes de réputation.

# Impact sur l'Image Publique de l'Entreprise [2]

## Zappos

- Bien-être
- Ambassadeurs

## Uber

- Scandales.
- Mauvaise gestion

# Outils de Communication Interne

- JOURNAL INTERNE
- AFFICHE
- VIDEO
- REVUE DE PRESSE
- FLASH/NOTE DE SERVICE/MESSAGERIE
- BOITE A IDEES
- JOURNEE PORTES OUVERTES
- REUNIONS CONVIVIALES
- REUNIONS D'EXPRESSION
- MANIFESTATIONS SPORTIVES
- ESPACE COMMUNICATION
- INTRANET



# Exemples d'outils de Communication Interne

- **Intranet** : Chez Google, leur intranet 'Google Employee Hub' fournit des informations centralisées et favorise la transparence.
- **Newsletters internes** : L'Oréal utilise des newsletters régulières pour mettre en avant les réussites des équipes et aligner les collaborateurs sur les objectifs.
- **Réunions d'équipe** : Chez Apple, les réunions hebdomadaires servent non seulement à aligner les équipes, mais aussi à encourager l'innovation.

# Etudes de Cas : Communication Interne et Réussite

## 1.GOOGLE :

- Réunions ouvertes "TGIF" (Thank God It's Friday).
- Les employés posent des questions directement aux dirigeants.
- Impact : Renforce la transparence et la confiance dans l'organisation.

## 2.STARBUCKS :

- Application interne 'Partner Hub'.
- Permet aux employés de suivre leur progression, accéder à des formations et recevoir des informations en temps réel.
- Impact : Améliore l'engagement des employés et la circulation des informations.

## 3.TOYOTA :

- Mise en place du système 'Kaizen'.
- Encourage un feedback constant pour améliorer les processus.
- Impact : Valorise les idées des employés et favorise l'innovation.

# CONCLUSION

## ❖ Un pilier stratégique

- La communication interne dépasse la simple transmission d'informations. Elle structure la culture d'entreprise et crée une cohérence organisationnelle.

## ❖ Un moteur de motivation

- En valorisant les contributions des employés, elle renforce leur engagement et leur épanouissement professionnel.

## ❖ Un levier d'image externe

- Des employés satisfaits deviennent des ambassadeurs naturels, contribuant à améliorer la perception externe de l'entreprise.

## ❖ Une approche en constante évolution

- Les outils numériques, les nouvelles attentes des employés et les défis actuels nécessitent une communication interne dynamique et innovante.

## ❖ Une force concurrentielle

- Une communication interne maîtrisée devient un avantage stratégique qui soutient la croissance, la cohésion et la durabilité de l'organisation.

# MERCI DE VOTRE AIMABLE ATTENTION



[This Photo](#) by Unknown Author is licensed under [CC BY-NC](#)