

# Définition de la communication interne

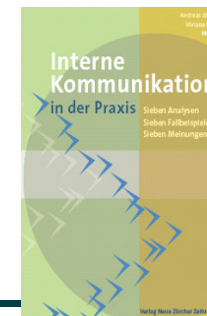
---

Les missions de la communication interne découlent directement de de la stratégie et des valeurs entrepreneuriales.

La communication interne a pour mission d'assurer l'établissement et l'entretien des relations importantes avec les parties prenantes internes afin d'améliorer de manière systématique la collaboration, le partage des connaissances, ainsi que la coordination au sein de l'organisation.

L'objectif prioritaire de la communication interne consiste à aligner le mode de pensée, sentiments et comportement des acteurs internes, sur les objectifs stratégiques de l'organisation, à maintenir les valeurs fondamentales et à renforcer la réputation et la marque.

A. Jäggi, V. Egli: Interne Kommunikation in der Praxis  
Verlag Neue Zürcher Zeitung, 2007



# Communication interne / Communication interne

Sphère d'influence de la communication d'entreprise

Direction ↔ collaborateur

Direction ↔ gestion

RP ↔ collaborateur

Gestion ↔ collaborateur

Distribution ↔ collaborateur

Rep. Du personnel ↔ collaborateur

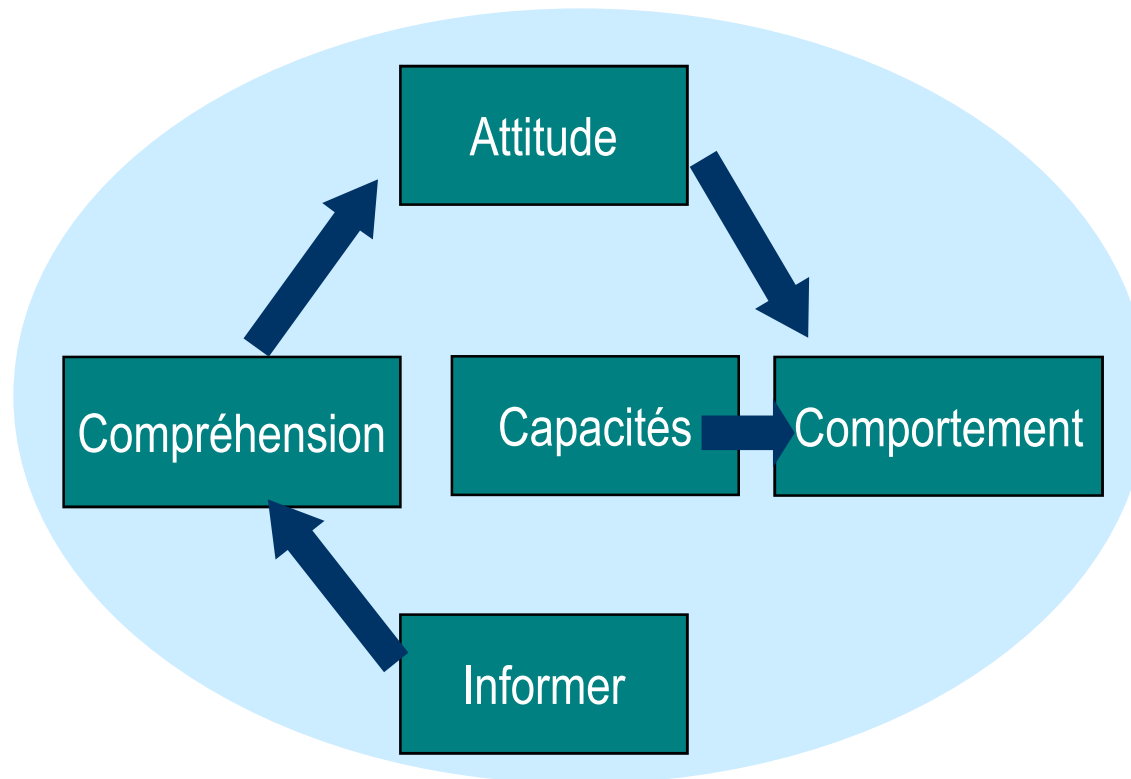
collaborateur ↔ collaborateur

Face-to-face	Print	E-Communications
Manifestations d'info. Tables rondes Conférences de gestion	Journal d'entreprise Newsletters Services d'information Information dirigeants Lettre CEO	E-mail à ts. les blogs Portail Intranet Magazine online BTV, B-Radio
Réunions de services Assemblée d'entrep. Entretiens avec colla. Entraînements Entretiens informels	Tableau d'affichage Rapports internes Correspondance int. Procès-verbaux Directives	Forum Banques de données Messagerie électron.

Communication externe avec impact sur les groupes-cible internes

# De l'information au changement de comportement

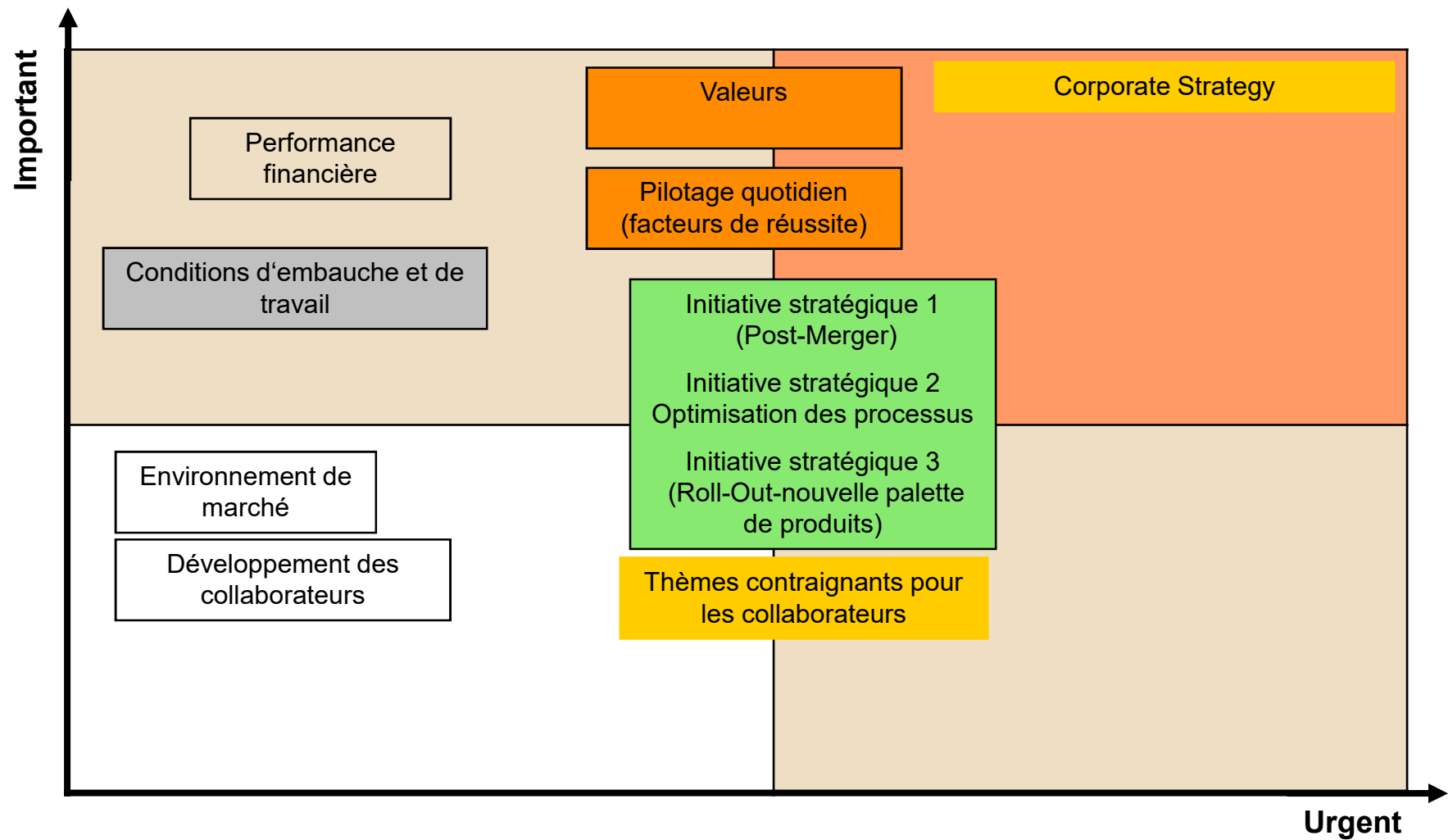
---



# Effets visés par la communication interne

Objectif	Objectifs partiels	Effet
<b>Orientation des collab. sur la stratégie organisationnelle</b>	Compréhension et volonté de mise en œuvre à l'égard de la stratégie et des initiatives stratégiques	Orientation / communication du sens
<b>Loyauté des collaborateurs (optimum)</b>	Satisfaction des collaborateurs (contribution)	Fluctuation / absentéisme
	Motivation des collaborateurs (contribution)	Meilleure qualité meilleur service
<b>Identification avec/ et confiance des collaborateurs à l'égard de l'organisation (optimum)</b>	Identification à la culture de l'organisation (valeurs, convictions, motifs)	Changement plus rapide
	Identification avec/ et confiance à l'égard des produits et services de l'organisation	Marque
	Confiance des collaborateurs à l'égard des cadres dirigeants de l'organisation	Satisfaction
	Identification avec les groupes de collaborateurs (sentiment d'appartenance)	Comportement en équipe
<b>Promotion et développement de la culture organisationnelle</b>	Culture en matière de communication et d'innovation (valeurs, convictions, motifs)	Culture du dialogue, pas de pannes de communication, plus d'infos sur les besoins des clients
<b>Soutien proactif et réactif des cadres dirigeants</b>	Gestion et contrôle des objectifs stratégiques dans les questions de communication	Modification de comportement
	Observance des instructions et consignes	Efficiency
	Soutien de l'organisation pour les objectifs communicationnels	Savoir / pas de rumeurs

# Issues Management dans la communication interne



# Situation de la communication interne

---

- Formule invocatoire: la communication interne revêt une importance croissante
- En réalité les communicateurs sont à 95% actifs sur le plan opérationnel
- La communication interne institutionnalisée est une visualisation des grandes entreprises et des administrations
- Missions externes telles que conseil et gestion du changement sont confiées à des développeurs organisationnels ou à des consultants RH externes
- La collaboration entre le département du personnel et celui de la communication est inexistante
- Une offre en matière de formation (CAS IK) Zürich et Lucerne ainsi qu'un réseau de communicateurs externes se sont établis au cours des dernières années