

## La communication interne

La communication interne regroupe l'ensemble des actions de communication réalisées au sein d'une entreprise afin d'informer et d'impliquer ses employé(e)s. Son objectif consiste à rapprocher les dirigeant(e)s des salarié(e)s pour offrir une meilleure écoute bilatérale et de satisfaire les besoins des parties prenantes en matière d'information.

### Il existe trois principaux types de communication interne :

#### ↓ La communication descendante :

Les messages sont transmis par la direction aux employé(e)s, souvent de manière hiérarchique. Cela inclut la diffusion des règles de sécurité, les informations RH, et les bonnes pratiques.

#### ↑ La communication ascendante :

Elle permet aux employé(e)s de faire remonter leurs idées et préoccupations à la direction, favorisant un dialogue.

#### ↔ La communication horizontale :

Utilisée à l'intérieur d'un département ou d'un service, ce type de communication met en avant les échanges entre collègues, renforçant ainsi la cohésion d'équipe et les performances.

## Les avantages d'une communication interne efficace en entreprise

Choisir de bons outils de communication interne et bien planifier le partage d'information sont essentiels en milieu de travail.

Les avantages d'avoir une bonne communication interne sont nombreux :

- Engagement des employé(e)s : Les employé(e)s sont plus engagé(e)s, plus motivé(e)s, ce qui améliore leur productivité.
- Cohésion et culture d'entreprise : Les objectifs et la vision de l'entreprise sont plus accessibles et partagés, ce qui renforce le sentiment d'appartenance.
- Partage d'informations : Les échanges sont plus fréquents et plus faciles.
- Gestion des crises : Les situations d'urgence ou de changement sont mieux gérées grâce à une communication interne efficace.

## Le Top 15 des outils de communication interne efficaces

La mise en place des bons outils de communication interne est cruciale pour déterminer la productivité et l'engagement au travail des employé(e)s.

Voici les 15 outils de communication les plus utilisés :



## Les bulletins d'informations (infolettres)

Les infolettres, ou bulletins d'information, permettent de partager des informations importantes régulièrement. Envoyée régulièrement à l'ensemble du personnel, l'infolettre est un excellent moyen de diffuser des renseignements importants. Cet outil est particulièrement utile pour les grandes entreprises avec des bureaux dans plusieurs villes. Cet outil de communication interne contribue à renforcer le sentiment d'appartenance. L'infolettre peut contenir des informations sur la stratégie de l'entreprise, les ressources à la disposition des employé(e)s, véhiculer les valeurs et l'image de la compagnie, ou faire la promotion d'évènements.



## Messagerie instantanée interne

La messagerie instantanée, aussi appelée chat, permet aux employé(e)s d'échanger des informations rapidement et en temps réel, ce qui facilite les interactions dans des environnements nécessitant une réactivité immédiate. Avec la croissance de la technologie, cette solution est devenue un véritable outil de communication interne indispensable au sein des entreprises. C'est un moyen économique et ultrarapide d'échanger des informations. De nombreux outils sont disponibles gratuitement, tels que Slack, Microsoft Teams, Google chat, etc.



## Sites intranet

L'intranet est un réseau informatique, une plateforme permettant de centraliser toutes les informations et les ressources nécessaires aux employé(e)s, leur donnant un accès sécurisé aux actualités et documents internes. C'est un outil de communication corporatif efficace qui mélange l'intranet traditionnel et le réseau social d'entreprise.



## Courriel d'entreprise

Le courriel reste un outil de communication classique pour des échanges plus formels ou confidentiels entre les différents collaborateur(trice)s. Cependant, son utilisation est de plus en plus limitée dans certaines entreprises.



## Journal interne

Distribué sous format papier ou numérique, le journal interne permet de partager des informations importantes sur l'entreprise, les initiatives internes, et de renforcer la culture d'entreprise auprès des employé(e)s.



## Outils de visioconférence

Les outils de visioconférence facilitent les réunions à distance, surtout avec l'augmentation du télétravail. Ils sont essentiels pour maintenir la communication entre les équipes dispersées. Ils permettent de communiquer avec tous les membres du département, même si ceux-ci travaillent de la maison ou sont en déplacement. Cependant, ils ne sont pas pertinents à utiliser pour partager des informations relatives aux changements dans l'entreprise ni pour stimuler l'engagement du personnel. De nombreux outils sont disponibles gratuitement, tels que Microsoft Teams, Google Meet, Slack, etc.



## Outils de gestion de projets

Les outils de gestion de projet permettent aux gestionnaires d'attribuer des tâches aux différents membres de leur équipe sur un tableau virtuel. Bien qu'ils facilitent le travail d'équipe, les outils de gestion de projets ne remplacent pas les autres solutions de communication interne. Ils rendent la collaboration plus facile dans le cadre d'un projet, mais ne sont pas conçus pour tenir les employé(e)s informé(e)s des actualités au sein de l'entreprise.



## Manuel d'employé

Le manuel d'employé est un outil de communication utile pour les nouveaux et nouvelles employé(e)s. Il fournit des informations essentielles sur l'entreprise, ses valeurs, ses pratiques, ses attentes, voire son fonctionnement des procédures internes. Cela contribue à une intégration plus rapide et efficace des nouvelles recrues. Il peut être donné en format papier ou disponible en version numérique, sur l'intranet par exemple.



## Événements internes, team building

Les événements internes ou les sessions d'équipe sont une excellente occasion pour renforcer les liens entre les employé(e)s et améliorer la cohésion d'équipe. Ces événements, qu'ils soient formels ou plus décontractés, permettent de partager les valeurs de l'entreprise et de stimuler l'esprit de collaboration, dans un environnement de travail positif.



## Affichage

L'affichage physique dans les locaux de l'entreprise reste un moyen de communication interne simple mais efficace, surtout pour transmettre des informations rapidement ou pour rappeler des règles de sécurité et des procédures spécifiques. L'affichage dans les bureaux permet aussi de rappeler les consignes importantes aux employé(e)s concerné(e)s.



## Espace vidéo

L'espace vidéo est un outil interactif, sous forme de catalogue de vidéos internes et externes de l'entreprise. Il comprend divers supports marketing, des outils de formation, vidéos d'actualité, annonces importantes, etc. La vidéo est un moyen de communication interne capable de faire passer un message avec plus de puissance qu'un simple courriel. Son contenu visuel dynamique et moderne est plus stimulant aux yeux des employé(e)s.



## Outils de travail collaboratif

Les outils de travail collaboratif facilitent la collaboration entre équipes, notamment lors de projets complexes. Ils permettent aux employé(e)s de partager des fichiers, de suivre l'avancement des tâches et de travailler simultanément sur des documents.



## Signature courriel

La signature électronique permet de rappeler certaines informations ou actualités importantes chaque fois qu'un(e) employé(e) envoie un message, contribuant ainsi à la cohérence de la communication.



## Réunion interne, réunion d'équipe

Il existe différents types de réunions de travail. Les réunions internes régulières permettent de maintenir un contact direct entre les équipes, de partager les avancées des projets et de régler les problèmes rapidement.



## Outils de sondage, boîte à idées

Le sondage interne est un outil de communication permettant de recueillir les commentaires et les attentes des employé(e)s de façon uniforme. C'est un excellent moyen de mesurer l'engagement des salarié(e)s, leur bien-être au travail et l'image qu'ils(elles) ont de l'entreprise. Cet outil est très efficace lorsqu'il s'agit d'améliorer la marque employeur, d'augmenter l'implication et la productivité des employé(e)s et de les fidéliser. Ils sont aussi utilisés pour impliquer les employé(e)s dans les décisions importantes et améliorer la communication ascendante.

## Annexe : Exemple d'une note de service

# NOTE DE SERVICE

1	À :	Tou(te)s les employé(e)s
	De :	Martine Lachance, adjointe au directeur
	Date :	JJ/MM/AAAA
2	Objet :	Fête de fin d'année

3 J'ai le plaisir de vous annoncer la date de notre prochaine fête de fin d'année en l'honneur de nos employé(e)s, qui se déroulera juste avant la semaine des vacances.

L'évènement est prévu le jeudi 18 décembre à 17h dans la salle de conférence. Au programme : petits fours et mini-pizzas avec boissons.

Pour réserver votre place, veuillez retourner le formulaire d'inscription ci-joint auprès de Martine, adjointe au directeur, avant le 10 décembre. Si vous suivez un régime alimentaire particulier, n'oubliez pas de le préciser dans le formulaire pour que nous puissions prévoir en conséquence !

4 Merci et au plaisir de vous y voir en grand nombre !  
Martine Lachance

5 Pièce jointe : Formulaire d'inscription

Adresse :	Adresse de votre organisation	Contact :	514-555-5555
-----------	-------------------------------	-----------	--------------

1 **L'en-tête** : L'en-tête d'une note de service doit comprendre la date, le nom et le titre du destinataire, ainsi que le nom et le titre de l'expéditeur. Cette information aide à orienter le lecteur et à lui faire savoir à qui la note est destinée.

2 **L'objet** : L'objet de votre note de service résume le sujet et permet au lecteur de comprendre le contenu. Soyez bref et précis pour bien organiser les choses.

3 **Le corps** : Le corps de la note de service contient votre message. C'est là que vous voudrez être clair et concis. Faites passer votre message en aussi peu de mots que possible.

4 **La clôture** : La clôture de la note de service doit comprendre un appel à l'action ou les prochaines étapes, s'il y a lieu. Remerciez le lecteur de son temps et dites-lui comment il peut communiquer avec vous s'il a des questions.

5 **Les pièces jointes** : Les pièces jointes sont facultatives et peuvent ou non accompagner une note de service. Toutefois, si vous avez des documents qui servent à appuyer ou à clarifier le contenu de votre note de service, vous devriez les mentionner et les joindre.