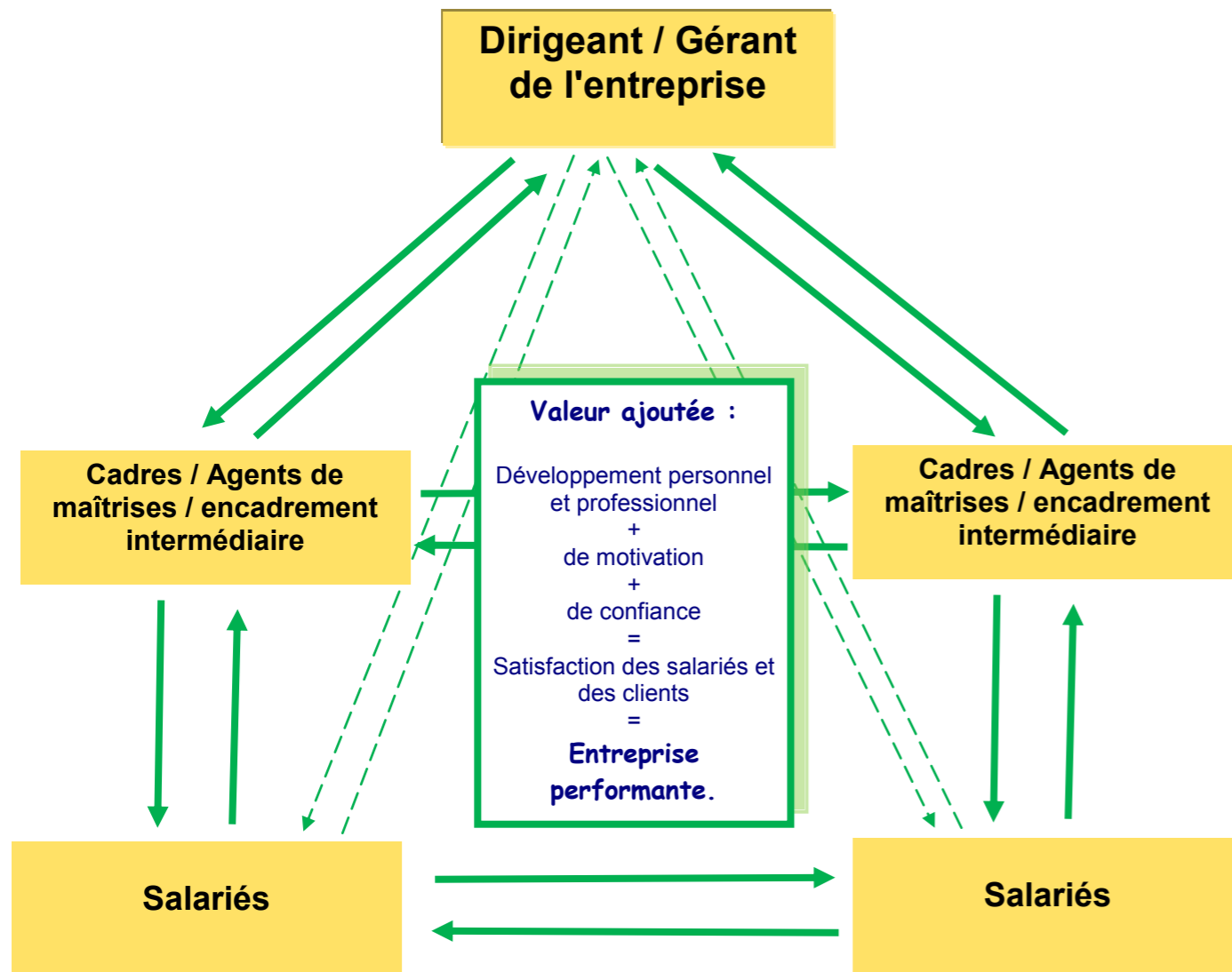


La communication au sein de l'entreprise



ORASE

L'Observatoire des Relations humaines Au Sein de l'Entreprise
(Privée et Publique)

5 route de l'Anse Vata - 98800 Nouméa

Téléphones : Béatrice Louvet-Levasseur 687 76 48 19 - Gérard Joyault 687 76 28 64 -

orase@orase.nc - www.orase.nc

Octobre 2015

N° 17

Sommaire :
 Ce dix-septième numéro d'ORASE actualités porte sur la communication dans l'entreprise.

Dans ce numéro :

Edito 1

La communication... dans tous les sens 2

Obstacles de la communication 3

La communication au sein de l'entreprise 4

Le langage est parfois un obstacle au lieu d'un moyen de communication.

Daniel Keyes

Un journal sans faute, c'est comme un jardin sans fleur.

actualités
ORASE actualités

L'Observatoire des Relations humaines Au Sein de l'Entreprise
(Privée et Publique)

Edito

La communication au sein des entreprises est une des causes principales de perte de temps, mais aussi une source de difficultés relationnelles, d'incompréhension, de tensions voire de conflits. Il y a les « mal-dits » ; les « mal-entendus » et puis les « non-entendus », les « non-dits ».

Une bonne communication est de la responsabilité du chef d'entreprise mais aussi de tous les acteurs de l'entreprise. Personne quel que soit son poste ne doit être laissé au bord du chemin.

Elle est basée sur le respect et sur la reconnaissance de ce que chacun fait au sein de l'entreprise.

Elle se nourrit d'un dialogue permanent fait d'échanges dont il faut s'assurer de la fluidité et de la clarté pour une bonne compréhension réciproque.

Elle crée un climat de confiance, rassurant, propice à une bonne ambiance au travail et à une motivation croissante.

Elle permet à chacun non seulement de s'exprimer, mais aussi d'avoir le sentiment d'être entendu et donc d'être un maillon à part entière qui contribue pleinement aux bons résultats de l'entreprise.

Alors avez-vous une bonne communication dans votre entreprise ?

*Béatrice Louvet-Levasseur
 Gérard Joyault
 Médiateurs*

La communication... dans tous les sens.

Communication descendante :

La communication descendante s'adresse à l'encadrement puis à l'ensemble des salariés. Elle part du haut de la pyramide hiérarchique vers l'encadrement qui doit, selon son objet, relayer vers tous les autres salariés.

Elle a pour but de diffuser les informations générales : la politique de l'entreprise, les grands axes de développement, les projets, les partenariats, mais aussi des informations de type réglementaires qui s'appliquent à tous (règlement intérieur, mesures de sécurité, etc.).

Les supports utilisés dans ce type de communication sont les réunions et leurs procès-verbaux, les notes de service, le journal interne ou la lettre interne, les panneaux d'affichage, et maintenant de plus en plus les courriels.

Attention : les écrits doivent être concis et précis et les mots utilisés devront être compris et avoir la même signification pour tous.

N'oubliez pas d'informer les salariés absents (congés, formation, etc.) dès leur retour dans l'entreprise et n'attendez pas que les collègues le fasse.

Communication ascendante :

La communication ascendante part des salariés, ou des cadres pour remonter vers la direction de l'entreprise.

Elle peut être spontanée ou organisée par des réunions régulières (réunion de service par exemple). Elle peut être aussi institutionnalisée et le fait des instances représentatives du

personnel, ou des syndicats.

Elle permet de maintenir un bon niveau d'échanges et de détecter d'éventuelles anomalies dans la communication interne de l'entreprise. Elle doit faciliter, par un dialogue apaisé et constructif fait d'écoute réciproque et de respect, la remontée des attentes ou besoins des salariés.

La mise en place de boîtes à idées, de réunions d'expression, de sondages peuvent permettre d'améliorer la remontée d'information.

Attention : Ce dialogue permanent prend du temps, il se construit sur la confiance, le respect et l'estime de l'autre. Il crée des conditions de travail satisfaisantes, voire agréables qui alimentent la motivation des salariés.

Communication transversale :

Elle favorise l'échange de l'information entre les salariés de l'entreprise : au sein des directions, entre services au sein du personnel.

Elle a pour objectif une action de partage de connaissances entre les différents acteurs d'une entreprise. Elle permet de créer de la cohésion, de la solidarité, du lien.

Attention : Ce type de communication est difficilement maîtrisable. Une grande vigilance est nécessaire de la part de tous les managers pour canaliser cette communication et éviter ses déformations type « téléphone arabe » ou des malentendus, des incompréhensions qui peuvent alimenter des rumeurs.

La violence commence où la parole s'arrête.

Marek Halter

Obstacles de la communication.

La communication est une des premières sources de conflits dans l'entreprise. Il y a ceux qui savent, ceux qui pensent savoir, ceux qui aimeraient savoir et ceux qui inventent pour savoir.

Si les messages sont clairs et compréhensibles, une bonne communication est source de transparence et donc de confiance.

Prendre conscience des freins à une bonne communication dans l'entreprise permet de les contourner.

Parmi les multiples éléments qui peuvent bloquer ou parasiter la communication :

- Le manque d'écoute lié à l'urgence, au stress, ou à une écoute sélective (je n'écoute que ce qui m'intéresse !) ou encore le filtrage d'information (chaque personne a cette capacité de percevoir uniquement les informations qu'elle désire entendre).

- La difficulté de compréhension : parfois le blocage s'opère quand les interlocuteurs n'ont pas la même définition des mots ou qu'ils ne comprennent pas le message.

- Le jugement : il est parfois difficile d'être objectif. Se forger un avis a priori sans prendre du recul nuit à la réception de l'information.

- La provenance de l'information : de manière intuitive on recevra avec plus d'écoute d'attention et de bienveillance une information venant de la hiérarchie ou d'un collègue que l'on apprécie.

- Le lieu et le moment de transmission de l'information : évitez les échanges importants ou formels dans le couloir ou à la cafétéria.

- Enfin trop de communication tue la communication. Les courriels en sur nombre créent une dilution voire une perte d'information ! Comment être attentif à chaque courriel quand vous en recevez 50 voire 100 par jour ou plus...

Alors comment faire ?

- **Maîtriser les outils de communication :** pour la rendre fluide et accessible à tous.

- **Se rendre disponible :** prendre le temps d'être à l'écoute des salariés,

- **œuvrer à l'implication des salariés :** un salarié concerné, motivé et qui adhère pleinement à la culture de l'entreprise communiquera plus aisément.

- **Travailler l'adaptation aux changements :** la résistance aux changements peut être un vrai obstacle à la communication. Il est important de sensibiliser chaque salarié à l'intérêt du changement car le changement fait peur.

Mais surtout, œuvrer à une bonne ambiance dans l'entreprise reste le meilleur moyen d'installer un terrain favorable à la communication et d'éviter les rumeurs.

Tout groupe humain prend sa richesse dans la communication, l'entraide et la solidarité visant à un but commun : l'épanouissement de chacun dans le respect des différences.

Françoise Dolto