

Pour toute communication, il est important de bien cibler l'objectif à atteindre. Sans une démarche de planification et d'organisation de celle-ci, les probabilités de rater notre cible sont très élevées. Sans compter qu'une mauvaise communication peut avoir un effet tout à fait contraire à l'effet désiré, ce qui est difficile à rattraper par la suite.

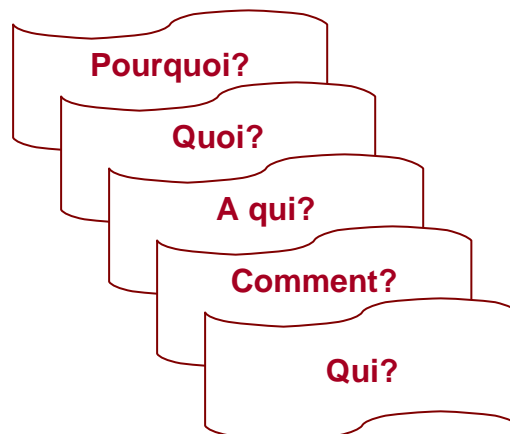
Dans ce chapitre, nous vous présentons quelques pratiques à intégrer pour améliorer votre façon de communiquer. Bien sûr, ces pratiques doivent être supportées par des outils efficaces, mais par-dessus tout il faut que vos actions reflètent votre vision et le message que vous voulez transmettre. Une bonne communication contribuera à créer un climat sain dans l'entreprise. Vos employés vous seront reconnaissants de bien les informer et vous éviterez ainsi les conflits particulièrement ceux basés sur des rumeurs.

## Communication efficace

La communication en entreprise est plus facile à gérer une fois que certaines règles de base sont établies. Pour augmenter l'efficacité de nos communications, il faut tout d'abord en définir les principes de base et être conscient qu'il s'agit d'un processus humain. L'efficacité de la communication repose essentiellement sur le transfert d'information entre l'émetteur et le récepteur. Lors des échanges avec vos pairs, vous devez prendre en considération qu'il existe plusieurs obstacles à la communication.



Lorsque vous avez une information à transmettre, vous devez établir un objectif précis afin que vous soyez certain de respecter le sens de votre message. De plus, il est fortement conseillé de s'assurer que le message soit bien compris par vos récepteurs. Avant de communiquer toute information, répondez aux 5 questions suivantes :



Vous pouvez utiliser différents moyens pour communiquer avec vos employés dont les babillards, les courriers électroniques, les réunions d'équipe. L'outil #45 peut vous aider dans l'organisation de vos activités afin de faire un suivi sur les tâches de chacun des intervenants, mais plus encore, il vous oriente vers le moyen de communication vous permettant de transmettre votre message efficacement.

## Types de communication

En plus d'être bien organisée dans ses communications au quotidien, chaque entreprise devrait posséder des procédures de communication lors de l'annonce d'un événement ou d'un changement majeur. Voici les 3 principaux types de communications :

Communications internes	Communication spéciale	Communication lors de situation de crise
Mouvements de main-d'œuvre réguliers	Anniversaire d'entreprise	Accident de travail grave
Information reliée à la production et/ou à la qualité	Mises à pied massives	Fuite de gaz
Nominations internes	Restructuration importante	Déversement de produits chimiques
Anniversaires de service	Portes ouvertes	Incendie
Visites de clients	Investissements importants	Grève ou lock-out
Dates de fermeture estivale ou autres	Activités sociales	Fermeture de l'entreprise

### Communications internes :

Les communications internes concernent uniquement les employés de l'entreprise et permettent de les informer de façon à prévoir ou faire taire les rumeurs. Retenez qu'il est essentiel d'informer adéquatement les membres de l'équipe afin de s'assurer d'une vision commune. N'oubliez pas d'être constant dans vos communications. Consultez l'outil # 44 pour voir l'exemple d'un mémo interne.

### Communication spéciale :

Toute communication spéciale doit faire l'objet d'une stratégie de communication préparée en fonction de l'événement et de l'objectif recherché. Les communications spéciales ciblent les gens à l'interne ainsi qu'à l'externe. L'outil # 45 peut vous aider dans l'organisation d'une activité ponctuelle afin d'assurer un suivi sur les tâches des intervenants.

### Communication lors de situation de crise :

Contrairement aux deux autres types de communication énoncés ci-haut, lorsque survient une crise, tout défile rapidement et nous ne pouvons pas toujours prendre le temps de préparer une stratégie de communication. Consultez l'outil # 46 pour vous aider à structurer votre stratégie en gestion de crise.

## PLASTIQUES PLAST INC.

### Mémo interne

---

DATE : 3 mars 2008  
DESTINATAIRES : Tous les employés  
DE : Mireille Samson  
SUJET : Choix de vacances pour la période estivale 2008

---

Bonjour à tous,

Afin de planifier les vacances pour la période estivale 2008, nous vous demandons d'inscrire, sur le babillard de la cafétéria, vos deux premiers choix de semaines de vacances et ce, **avant le 25 avril 2008**.

Nous vous remercions de votre collaboration.

*Mireille Samson*

Mireille Samson  
Coordonnatrice des ressources humaines

### Organisation de la communication

**OBJECTIF :** Faire connaître à la communauté la contribution de  
**Plastiques Plast Inc. à la vie économique de la région depuis 10 ans**

**RESPONSABLE :** Directeur de l'usine

**Moyens utilisés pour les communications internes :**

(Cocher les moyens utilisés pour diffuser l'information, inscrire un responsable et l'échéancier)	Suivi	Responsable	Date
Avis sur les babillards <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	S. Pépin	04-01-2008
Babillard électronique <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Banderole <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Information au personnel cadre <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Information aux représentants syndicaux <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Intranet <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Journal interne <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Lettre d'invitation personnalisée aux employés <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Mémo de rappel annexé à la paie <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A. Larouche	10-01-2008
Réunion d'équipe <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Rencontre individuelle <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Stand d'information <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Autres... <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

**Communications externes :**

(Cocher les moyens, nommer un responsable et indiquer la date d'échéance)	Suivi	Responsable	Date
Banderole à l'extérieur de l'entreprise <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Conférence de presse <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	M. Morin	12-01-2008
Publicité – radio <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Publicité – télévision <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Publicité – journaux <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Réseau de contacts de l'entreprise <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Télécopie <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Visite industrielle <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	M. Morin	12-01-2008
Autres... <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

**Bilan de l'activité :** consulter l'outil # 47, exemple de formulaire de satisfaction

## Stratégie de communication en situation de crise

En situation de crise, les événements se succédant rapidement, chacun doit connaître le rôle qu'il doit jouer. De plus, vous devez vous assurer de la constance de vos messages pour éviter les interprétations. Afin de performer dans vos communications lors de situations de crise, ces messages doivent être prévus à l'avance. Quelques suggestions :

1. Il est primordial de désigner un porte-parole ainsi que son remplaçant.
2. Le porte-parole doit planifier la marche à suivre, qui fait quoi et quand.
3. Chacun des intervenants doit connaître précisément les responsabilités qu'il doit assumer.
4. Préférentiellement, les intervenants doivent répéter leur rôle une fois par année.
5. Le porte-parole ou son remplaçant sont les seules personnes désignées pour répondre aux questions afin de garder une constance dans les renseignements divulgués.
6. Le porte-parole est responsable de rencontrer les journalistes. Une liste des médias à contacter avec les noms, numéros de téléphone, de télécopieur, de courrier électronique doit être préparée à l'avance.

Selon la situation, il peut arriver que vous deviez rédiger un communiqué de presse. Consultez l'outil # 48 pour vous aider.

- Que s'est-il produit?
- Où?
- Quand?
- Quels sont les effets sur la communauté environnante ou sur le public en général s'il y a lieu?
- Y a-t-il des blessés ou des gens sont-ils décédés?
- Quel sont les noms et les postes occupés par ces personnes (*ces renseignements doivent cependant être gardés confidentiels tant que la famille immédiate n'a pas été avisée formellement*)?
- Quelles sont les mesures prises par l'entreprise et les autorités compétentes s'il y a lieu, pour faire face à la situation et limiter les dégâts?

## PLASTIQUES PLAST INC.

### Formulaire de satisfaction

VOTRE APPRÉCIATION DE L'ACTIVITÉ « VISITE INDUSTRIELLE »  
LE 12 AVRIL 2008

Nous sommes soucieux de vous offrir des activités de qualité. C'est pourquoi nous apprécions vos commentaires.

Encerclez le chiffre correspondant à votre réponse :

	<b>Faible</b>	←	→	<b>Excellent</b>
1. <i>L'accueil</i>	1	2	3	4
2. <i>Le contenu de la présentation</i>	1	2	3	4
3. <i>Les intervenants</i>	1	2	3	4
4. <i>La visite d'usine</i>	1	2	3	4
5. <i>Le déroulement général de la journée</i>	1	2	3	4

Commentaires ou suggestions :

---

---

---

---

## PLASTIQUES PLAST INC.

### Communiqué de presse

À publier immédiatement

#### COMMUNIQUÉ

#### Incident mineur chez Plastiques Plast Inc.

**Drummondville, le 16 août 2008.** - Ce matin vers les 6 h 30, un ouvrier effectuait des travaux de raccordement sur un système de tuyauterie. Installé sur des réservoirs de produits chimiques il s'est produit une fuite d'acide acétique (substance similaire à la composition chimique du vinaigre). Le ministère de l'Environnement s'est présenté sur les lieux pour faire état de la situation, mais aucune mesure d'urgence n'a été décrétée. Il n'y a eu aucun déversement dans le système d'égouts de la municipalité.

Comme le stipule la procédure d'urgence de l'entreprise, le ministère de l'Environnement a été informé de la situation dans les quelques minutes qui ont suivi l'incident et des correctifs ont été apportés immédiatement afin de recueillir le liquide de façon sécuritaire et de colmater la fuite. L'employé travaillant à proximité s'est senti étourdi et s'est vu administrer de l'oxygène par un des secouristes de l'entreprise.

Une enquête est en cours pour déterminer la cause de l'incident et de mettre en place des correctifs assurant qu'une telle situation ne se reproduise plus.

Les opérations de production se poursuivent à l'exception du secteur de la teinturerie où les activités reprendront demain avec l'équipe de jour.

- 30 -

Source : Mireille Samson  
Coordonnatrice des ressources humaines  
819-812-5678  
Courriel : [msamson@plastplast.com](mailto:msamson@plastplast.com)

### Réunion efficace

En entreprise, plusieurs communications sont transmises lors de la tenue de réunion. Que ce soit pour informer, décider ou consulter, l'animateur de la réunion doit développer une stratégie afin de gérer l'efficacité de l'activité. Voici les éléments importants d'une réunion :

- Déterminer un objectif clair ainsi que les résultats à atteindre
- Convoquer les participants et dresser l'ordre du jour (exemples au chapitre 7)
- Désigner une personne pour prendre des notes
- Respecter le temps prévu
- Susciter la participation de chacun
- Préparer un procès-verbal de la réunion et faire un retour sur les tâches, échéancier ou activités à accomplir pour la prochaine rencontre (exemple d'un procès-verbal au chapitre 7)
- Vérifier auprès des participants que les attentes ont été rencontrées

En respectant ces règles, vous maximisez les chances de tenir une réunion productive et vous favorisez ainsi le travail en synergie. Consultez l'outil # 49 pour vous assurer de ne rien oublier.

### Liste de vérification de l'animateur

#### Avant de tenir une réunion :

- |   | <i>À cocher</i>          |
|---|--------------------------|
| • Définir l'objectif à atteindre et le résultat recherché   | <input type="checkbox"/> |
| • Préciser les attentes de chacun des participants  | <input type="checkbox"/> |
| • Identifier l'information dont les participants ont besoin pour être en mesure de participer efficacement à la réunion | <input type="checkbox"/> |
| • Préciser la stratégie à prendre pour faire cheminer le groupe vers l'objectif visé (animateur, outil...)              | <input type="checkbox"/> |
| • Préparer une convocation et un ordre du jour  | <input type="checkbox"/> |

#### Pendant la réunion :

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| • Accueillir personnellement chacun des participants  | <input type="checkbox"/> |
| • Faire connaître l'objectif de la réunion et les résultats visés   | <input type="checkbox"/> |
| • Désigner une personne pour prendre des notes  | <input type="checkbox"/> |
| • Clarifier le rôle de chacun et les modalités de fonctionnement  | <input type="checkbox"/> |
| • Lire l'ordre du jour  | <input type="checkbox"/> |
| • Diriger les discussions afin de faire progresser le groupe vers l'objectif visé (susciter la participation de tous)         | <input type="checkbox"/> |
| • Intervenir lors des situations de tension afin de maintenir un climat de travail sain                                       | <input type="checkbox"/> |
| • Évaluer, au terme de la réunion, l'efficacité du travail accompli par le groupe (demander une rétroaction aux participants) | <input type="checkbox"/> |

#### Après la réunion :

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| • Rédiger un procès-verbal  | <input type="checkbox"/> |
| • Assurer un suivi des actions planifiées   | <input type="checkbox"/> |
| • Mesurer et évaluer jusqu'à quel point l'objectif visé est atteint                               | <input type="checkbox"/> |
| • Effectuer des réajustements afin d'améliorer l'efficacité des prochaines réunions s'il y a lieu | <input type="checkbox"/> |

### **Utilisation du courriel**

Utilisé adéquatement, ce moyen de communication est certainement le moyen de transmission électronique d'information le plus répandu, le plus rapide et le plus efficace. Au même titre que tous les autres outils de communication, le courrier électronique doit faire l'objet d'un certain contrôle de la part de l'employeur. Nous suggérons la mise en place et la diffusion de certaines règles afin que l'utilisation soit conforme à vos attentes.

#### **Suggestions :**

- La transmission du courriel doit s'effectuer dans le cadre du travail.
- Aucune information de nature confidentielle ne doit être transmise via courriel à moins d'être protégé par un mot de passe.
- Il est strictement interdit de transmettre des messages contenant des propos haineux ou de nature offensante.