

1. La communication interne

La communication interne **vis** les **membres de l'entreprise** ou les **sous-traitants** qui participent au fonctionnement de l'organisation.

Elle a pour objectifs :

- ✓ **d'échanger** avec eux des informations,
- ✓ de les mobiliser,
- ✓ de développer leur sentiment d'appartenance
- ✓ et de favoriser le dialogue.

1-1 Les différentes formes de la communication interne

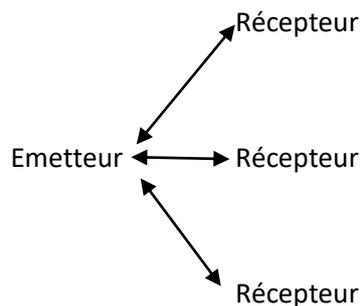
- La communication interpersonnelle
- La communication de groupe
- La communication de masse

1-1-1 La communication interpersonnelle

- Il s'agit d'un échange entre deux personnes : Emetteur ↔ Récepteur

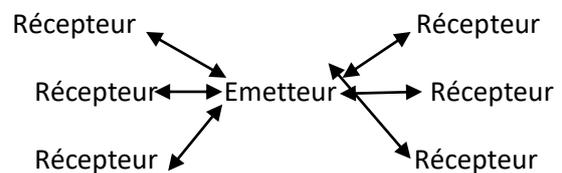
1-1-2 La communication de groupe

- Il s'agit d'un échange avec plusieurs personnes



1-1-3 La communication de masse

- Il s'agit d'un échange d'une personne avec un grand public



1-2 Les caractéristiques de la communication interne

1-2-1 Selon la nature

- Formelle
- Informelle

1-2-2 Selon les flux

- Horizontale
- Diagonale

1-2-3 Selon le sens

- Unidirectionnelle
- Bidirectionnelle

1-2-1 Selon la nature

- **Communication formelle** La communication est formelle lorsqu'elle est officielle, codifiée, réglementée, prévue sinon planifiée et passe par les voies hiérarchiques.
- **Communication informelle** La communication est informelle quand elle s'établit hors des cadres normatifs imposés par l'organisation, se nouant au gré des affinités et des rencontres

1-2-2 Selon les flux

- **Communication horizontale** La communication est dite horizontale lorsqu'elle s'établit entre des personnes de même niveau hiérarchique
- **La communication diagonale** concerne la mise en relation de personnes de niveaux hiérarchiques différents

1-2-3 Selon le sens qu'elle emprunte

- **La communication unidirectionnelle** est celle qui se réalise à sens unique(elle va dans une seule direction)
- **La communication bidirectionnelle** est une communication qui se caractérise par son principe de réciprocité, elle laisse une place à la rétroaction (feed-back)

1-3 Les outils de la communication interne

1-3-1 La communication verbale: l'entretien, la réunion, le téléphone,

1-3-2 La communication écrite et/ou visuelle: la note écrite, l'affiche, , le rapport, le journal interne, le fax,...

1-3-3 La communication audiovisuelle: le diaporama, la vidéo, ...

1-3-4 La communication informatique: l'e-mail, l'intranet,...