**Université Abderrahmane Mira Bejaïa**

**Faculté des Sciences Humaines et Sociales**

**Département des Sciences Humaines**

**Spécialité : communication**

Niveau : 3ème année

**Corrigé type de l’examen de Techniques de Communication**

**1/ « La communication globale commence par l’interne et se prolonge à l’externe ».**

**Développez cet énoncé en illustrant votre réponse par des exemples. (8pts)**

Toute communication externe doit s’appuyer sur une démarche préalable de communication interne, toute communication interne doit s’intégrer dans le dispositif de communication globale :

1. **La théorie de l’agent ambassadeur d’image**

La communication interne fait partie de la dynamique de construction de l’image au même titre que la communication externe, car un personnel motivé à l’interne fait une entreprise aimée à l’externe. L’image de l’entreprise dépend donc de l’image qu’en diffusent les hommes qui y vivent, du coup, la perception externe d’une entreprise transmise par un salarié aura toujours plus de poids qu’une campagne d’image.

Ex : l’image véhiculée par les salariés qui ont un contact fréquent avec le public.

1. **Priorité à l’information interne**

Toute politique d’image commence par l’interne, le personnel est le premier ambassadeur de l’entreprise.

Toute communication externe (conférence de presse, évènements externes…) doit être précédée puis suivis d’une campagne interne.

Il faut offrir au personnel la primeur d’un message, **c’est lui témoigner de la confiance**, **du respect**, c’est de **nouer des rapports de complicité**, cette **marque de considération permettra de renforcer l’esprit de groupe et de cimenter la motivation interne**.

Ex : en période de crise le personnel est un public prioritaire pour maintenir sa cohésion et préserver sa motivation.

**2/ Voici des exemples d’informations qui doivent être transmises ; D’après vous quelle est la technique la plus adéquate -pour chaque exemple- afin de les transmettre? Justifiez votre choix. (12pts)**

La technique=0.5, la justification= 1 point

\*récapitulation des documents.

**Note de synthèse :**

C’est la principale technique dans laquelle le rédacteur se contente de recueillir ce qu’il pêché dans les documents.

\* accords conclus lors d’un entretien.

**Compte rendu :**

Parce qu’il rend compte de manière objective des propos échangés lors de l’entretien, il sert à informer du déroulement des faits les personnes qui n'y ont pas assisté à l’entretien.

\*Annoncer un événement important au personnel.

**Discours ou conférence au personnel** :

Le discours au personnel est une nécessité lorsqu’il s’agit d’annoncer un événement important dans la vie de l’entreprise : innovation, rachat, acquisition, fusion. Il permet au dirigeant d’asseoir sa légitimité tout en évitant les critiques de non information.

N.B : le journal d’entreprise est aussi une bonne réponse.

\* Rappel des règles de sécurité.

**Note de service** :

C’’est le document qui annonce une nouvelle disposition réglementaire. La note de service rappelle aussi, souvent après une infraction, un point du règlement intérieur.

\*Description du déroulement d’un fait

**Compte rendu** :

Parce qu’il rapporte de la manière la plus neutre possible des faits, des activités, des propos échangés lors d’une réunion, lors d’une conférence, lors d’un groupe de travail…

\*suggestions des employés.

**Boite à idées** :

Elle est considérée comme une excellente façon d’impliquer l’ensemble des salariés à l’activité d’entreprise, avec leurs suggestions ils pourront contribuer à l’amélioration de l’activité de l’entreprise.

N.B : les autres techniques comme les groupes de concertation et brainstorming se font avec un groupe réduit de personnes du coup ce n’est pas tous les employés qui pourront participer dans le processus décisionnel.

\* valeurs de l’entreprise.

**Journal d’entreprise** :

C’est un outil de communication descendante afin de transmettre de l’information sur l’entreprise mais surtout de renforcer les valeurs chères à l’entreprise comme l’esprit d’équipe, convivialité, qualité, connaissance mutuelle….

\*exposer, commenter et analyser les faits pour convaincre le lecteur d’agir dans le sens indiqué.

**Rapport** :

Parce qu’il s’appuie sur un fait réel ou une série de faits (comme le compte rendu) mais il présente en plus des faits des analyses et une interprétation personnelle et des propositions et suggestions fondées pour orienter le lecteur.