

Créer des outils de communication interne efficaces

Nul ne peut contester la valeur d'une communication interne efficace pour toute petite ou moyenne entreprise. Plus vos employés seront bien informés, plus ils se sentiront satisfaits. Ils manifesteront de l'intérêt pour l'avenir de votre entreprise et, tout compte fait, contribueront davantage à votre réussite. Les entreprises qui considèrent les moyens de communication interne comme une priorité ont de meilleures chances d'atteindre leurs objectifs avec des **employés motivés**. À votre tour, vous pourrez résoudre les conflits plus rapidement et améliorer la productivité de vos employés.

Essentiellement, vous devriez avoir 2 objectifs clés à l'esprit:

- Vous souhaitez créer un sentiment d'appartenance chez vos employés; ces derniers ont besoin de se considérer comme une partie intégrante d'un tout. Les aider à comprendre la situation générale de votre entreprise favorisera l'atteinte de vos objectifs globaux; accroître vos ventes, augmenter votre clientèle ou procéder à des changements tels qu'une fusion, une réduction des effectifs ou des modifications au niveau de la direction.
- Vous voulez conserver le soutien de vos employés; plus ils croiront en vos initiatives, plus ils vous aideront à les réaliser.

Il existe une quantité d'outils de communication interne à votre disposition. En voici quelques-uns que vous pourriez utiliser et qui sont considérés les plus fiables de nos jours:

Publiez un bulletin d'entreprise

Le bulletin d'entreprise, format papier ou électronique, est un moyen idéal pour communiquer l'information de façon continue et méthodique aux employés. Vous pourriez y inclure les témoignages de vos clients, les histoires de réussite de vos employés et/ou l'utiliser sur une base régulière pour annoncer les nouvelles, les événements et les stratégies de votre entreprise. Assurez-vous que plusieurs employés collaborent à la rédaction du bulletin et non seulement les cadres de votre entreprise. Le bulletin ne doit pas devenir un moyen de communication pour la direction. De façon générale, son contenu devrait représenter la voix démocratique de l'ensemble de vos employés et s'abstenir de créer des distinctions.

Créez un site intranet

La création d'un site intranet permet de communiquer en ligne de l'information précieuse et de la mettre à jour régulièrement. Cet outil plus coûteux convient davantage aux entreprises qui possèdent au moins 30 employés ou dont les employés sont dispersés géographiquement. Un site intranet peut servir à fournir, p. ex., de l'information relative aux modifications apportées aux processus qui sont utilisés par tous les employés. Rappelez-vous que c'est un outil passif; les employés ont besoin d'y accéder pour pouvoir l'utiliser. Il ne remplace pas les bulletins électroniques ou les courriels, qui sont des moyens de communication peu coûteux pour communiquer des informations au moment opportun.

Communiquez en petits groupes

La communication face à face est la méthode la plus efficace pour atteindre les employés. Les réunions en petits groupes favorisent la création de liens plus étroits et les employés s'y sentent plus à l'aise pour exprimer leurs pensées. Établissez un ordre du jour précis mais accordez du temps aux participants pour aborder des questions ad hoc au cours de ces réunions.

Installez une boîte aux suggestions

Les boîtes à suggestions permettent aux employés d'exprimer leurs préoccupations et de soulever des questions de façon anonyme, celles-ci pouvant ensuite faire l'objet d'un suivi sur une base régulière. Même si vos employés sont peu nombreux, une boîte à suggestions assure une complète confidentialité.

Affichez

Les affiches sont un excellent moyen de communication interne parce qu'elles peuvent être placées dans des endroits très fréquentés, comme la cantine et les salles de réunion. Elles sont particulièrement utiles si vous désirez créer un impact et si vous voulez faire une annonce de valeur. Assurez-vous d'y inclure les coordonnées d'une personne à contacter pour plus d'informations. Idéalement, un bulletin détaillé devrait

suivre la sortie de l'affiche.

Prévoyez les urgences

Dotez-vous d'un outil de communication en cas d'urgence ou destiné à fournir de l'information sur des priorités clés. En tant que PME, vous pourriez considérer une conférence téléphonique si vos employés sont dispersés.

Informez les nouveaux employés

Si votre entreprise ne possède pas de site Web, fournissez aux nouveaux employés un document qui contient une description générale de votre entreprise. Ce document sera une source de référence utile et leur permettra de savoir comment ils peuvent le mieux aider votre entreprise.

Gérez le changement

En période de changement, les communications internes sont primordiales. Qu'il consiste en une réduction d'effectifs, en la modification de la stratégie de service à la clientèle ou en une croissance accélérée de l'entreprise, une communication transparente aidera les employés à comprendre la situation et à savoir ce qu'on attend d'eux.

Voici quelques facteurs clés à considérer pour vos communications internes:

- › Consacrez les ressources nécessaires à la communication des changements; il est possible que vous ayez à augmenter votre budget de communications internes pour vous aider à aborder les problèmes provoqués par des changements majeurs.
- › Soyez franc avec vos employés à propos de la situation de votre entreprise et dites-leur clairement ce qu'ils doivent faire. Vos communications doivent être brèves mais leur fournir assez d'information pour qu'ils puissent agir.
- › N'oubliez pas que la communication d'un changement positif peut avoir des répercussions négatives si l'information n'est pas transmise de façon adéquate aux employés.
- › Ne cachez pas de l'information à vos employés; cela peut leur causer de l'anxiété ou créer un conflit. Ils devraient être informés des changements par vous et avant que les informations soient transmises par les médias.
- › Si votre entreprise est assez grande, songez à communiquer les changements à vos cadres avant de transmettre l'information aux autres employés. Les cadres peuvent certainement vous aider à faire passer votre message et favoriser l'adoption du changement.
- › Communiquez de façon régulière avec votre personnel afin de créer un climat de stabilité.