

Université Hassiba-Benbouali  
Faculté de Génie Civil et d'Architecture  
Département de Génie Civil

SAHLA MAHLA

المصدر الاول للطالب الجزائري



## Techniques d'expression et de communication Niveau L2

### I- Théorie de la communication et communication dans l'entreprise

Mme: Z. BOUTARAA  
M.A UHBC

SAHLA MAHLA

## Plan du cours

المصدر الأول للطالب الجزائري



1. introduction
2. La communication au sein de l'entreprise
3. Communication interne: Définition, objectifs et supports
4. Communication externe
5. Communication de crise
6. conclusion

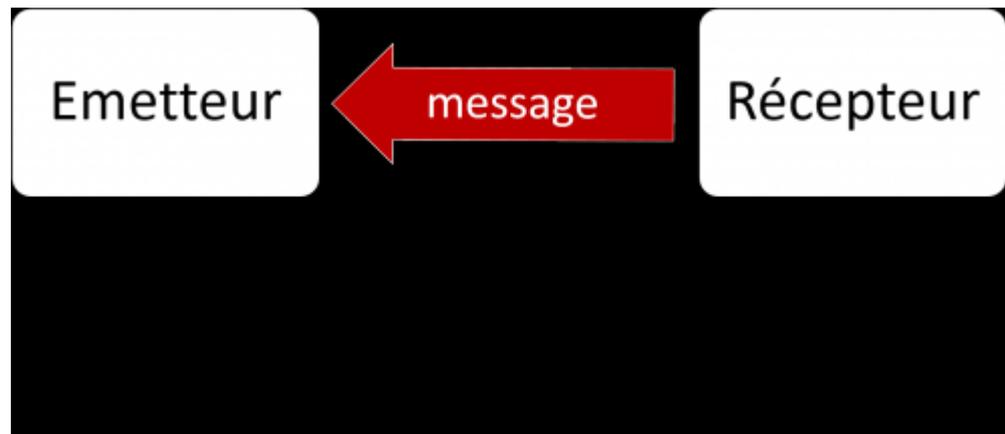
# SAHLA MAHLA

## Introduction

المصدر الاول للطالب الجزائري



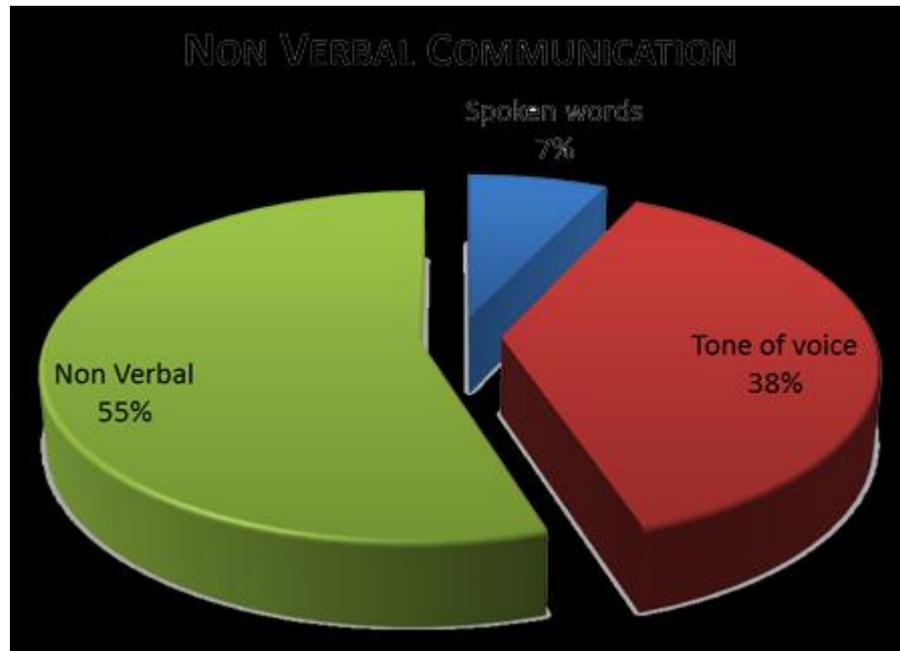
- La communication est un acte qui nécessite un émetteur et un récepteur.
- Elle dépend de symboles verbaux et de symboles non verbaux.



Les recherches ont prouvé que seulement 7% du message est verbal, 55% est non verbal et 38% se rattache à la voix !

SAHILAMAHLA

المصدر الاول للطلاب الجزائري



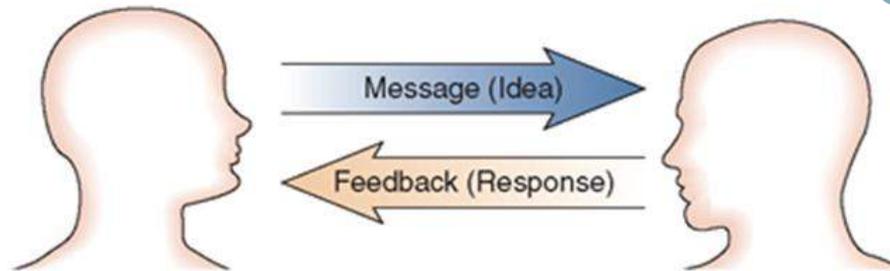
# SAHLA MAHLA

Relationship

Sender/Encoder

Receiver/Decoder

المصدر الاول للطالب الجزائري

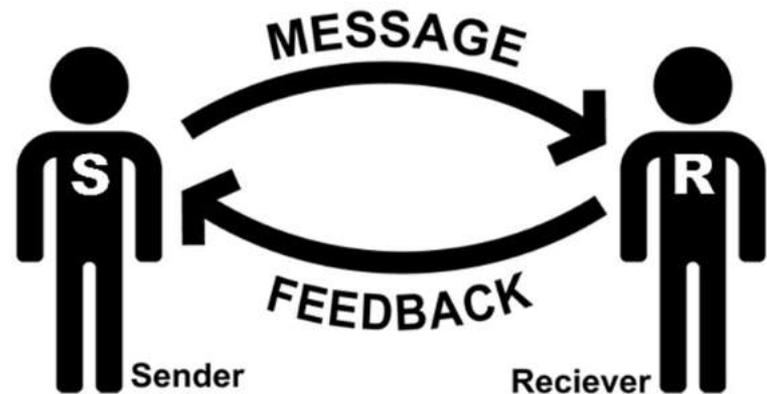


- Messages sent are influenced by:
- Knowledge, education
  - Past experiences
  - Feelings, rapport
  - Position within sociocultural system
  - Current situation (illness, anxiety, personal factors)
  - Command of language

Messages include verbal and nonverbal communication (channel)

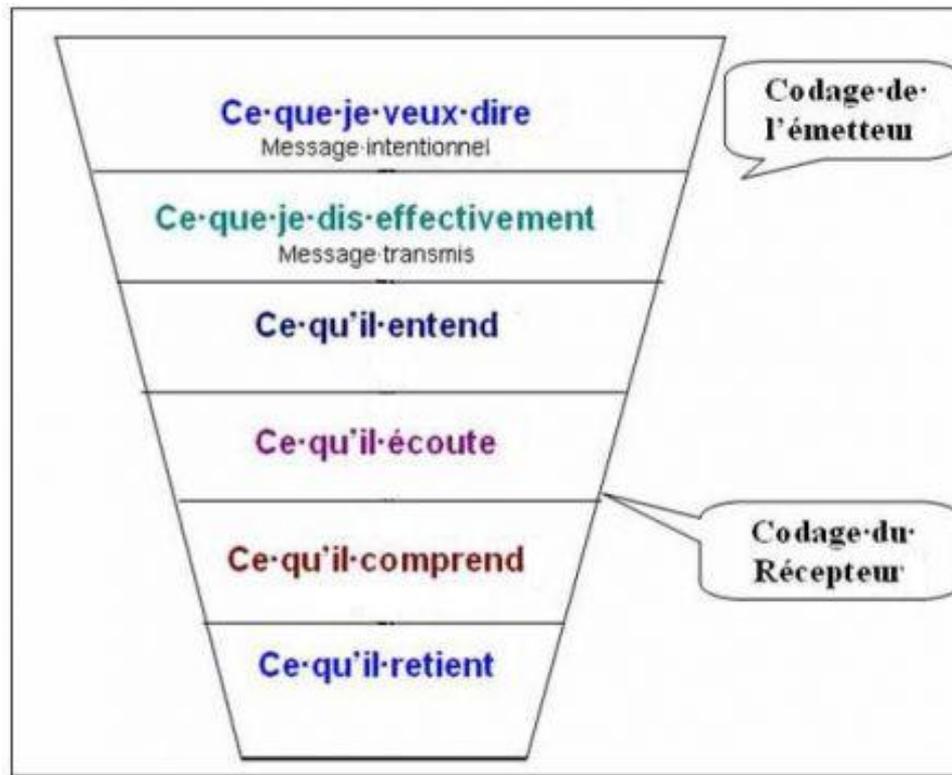
- Messages received are influenced by:
- Knowledge, education
  - Past experiences
  - Feelings, rapport
  - Position within sociocultural system
  - Current situation (illness, anxiety, personal factors)
  - Command of language

Toutes les réactions du récepteur constituent un Feed-back. C'est ainsi que le récepteur nous dit comment il a accepté notre message.



**L'important n'est pas ce que nous disons, mais ce que l'autre perçoit.**

المصدر الأول للمطابق الجزائري



## Problématique

# SAHLA MAHLA

## Dans l'entreprise....



### « Comment maîtriser ... »

#### Identifier

- ☞ Besoins
- ☞ Ressources
- ☞ Atouts
- ☞ Contraintes
- ☞ Risques

### « L'art ... »

- ☞ Organiser
- ☞ Définir règles et techniques

SAHLA MAHLA

# 1. Communication interne

## A. Définition

La communication interne englobe l'ensemble des actes de communication qui se produisent à l'intérieur de l'entreprise.

# Objectifs

SAHLA MAHLA



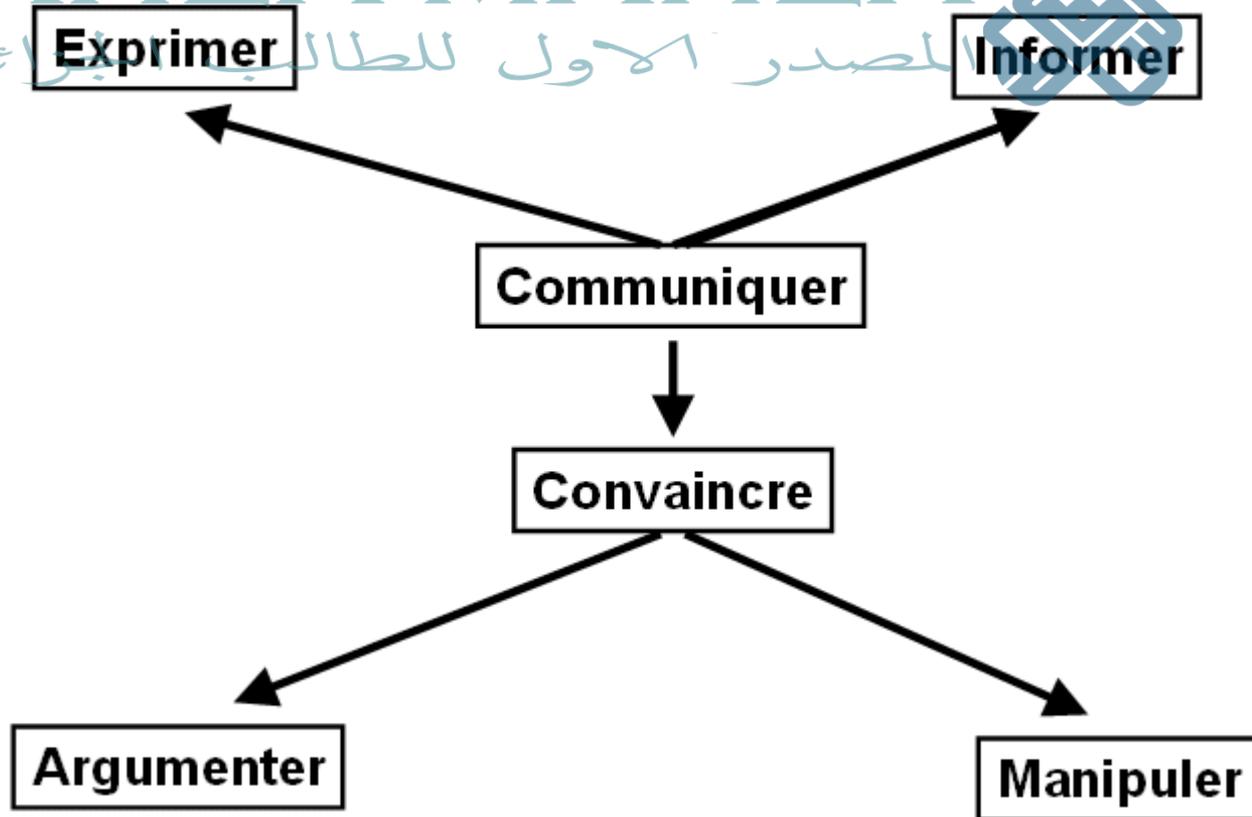
*Une attente des collaborateurs*  
*Un enjeu de performance pour l'entreprise*

La *communication interne* consiste à :

- ➡ Diffuser de l'information
- ➡ Renforcer la connaissance
- ➡ Accompagner le changement
- ➡ Favoriser l'acceptation
- ➡ Créer de la cohésion

SAHLA MAHLA

المصدر الاول للطالب العراقي



# Les supports de la communication interne

SAHILA MAHLA  
المصدر المكون للطلاب الجزائري



- Notes de service
- Feuille de liaison
- Fiche signalétique
- Tableau d'affichage
- Boîte à idées
- Sondages et questions ouvertes

# Presse d'entreprise

## Les 5 fonctions d'un journal d'entreprise



Missions البراري	Thèmes à aborder المواضيع الأولى للطالب
<b>Information</b>	La stratégie de l'entreprise La situation du marché et de la concurrence Les perspectives de l'entreprise , du secteur
<b>Ouverture</b>	Thèmes d'intérêt général Échos sur l'actualité Distractions: sport, cuisine, culture, mots croisés....
<b>Décloisonnement</b>	Présentation des différents services, métiers Activités secondaires de l'entreprise(mécénat, formation...)
<b>Dialogue</b>	Tribune libre entre salariés Confrontation d'opinions
<b>Reconnaissance</b>	La vie quotidienne dans l'entreprise Les exploits des services ou des salariés Gros plan sur un homme ,sur une fonction

# SAHLA MAHLA

المصدر الأول للطالب الجزائري



## Communication externe

### A. La relation presse

- L'attaché de presse
- Techniques: communiqué de presse, dossier de presse, conférence de presse

# Communication de crise

Trois stratégies de communication de crise

المصدر الأول للطلاب الجزائري



	La communication minimale	La discrétion maîtrisée	La transparence
<b>Définition</b>	En dire le moins possible	Lâcher les informations au compte-gouttes	S'ouvrir totalement au public
<b>Avantages</b>	Simplicité Immédiateté	Finesse: l'entreprise choisit ce qu'elle dit, à qui, par quel canal Efficacité: reste maître des informations Puissance: tient les journalistes en haleine	Sincérité; l'entreprise fait preuve de bonne volonté, proclame son innocence Complicité avec les journalistes
<b>Inconvénients</b>	De court terme: pas tenable face à un journaliste d'investigation	Risqué: les ratés peuvent être douloureux Nécessite un bon stratège, une excellente coordination interne et discrétion	Illusoire: il y a toujours des zones d'ombres Utopique
<b>Bilan</b>	Le plus raisonnable, lors d'une crise banale	Choix le plus classique	Stratégie rarement pratiquée Meilleure solution sur longue période

# Exemple de support de communication au sein de l'entreprise: Internet

Public	Sites	E-mail
<b>Public interne</b>	Journal interne Communiqués de presse Revue de presse	Courrier direct Forum de discussion
<b>Partenaires de l'entreprise: fournisseurs, clients</b>	Annuaire Accès aux bases de données	Courrier direct
<b>Public spécialisés: analystes financiers, journalistes</b>	Revue de presse pour journalistes Comptes annuels et cours de bourses	Courriers directs Forums de discussions
<b>Grands public</b>	Recrutements Mode d'emplois pour produits Services après ventes	Services clients Envoi de CV

**Pour une communication interne développée et efficace il faut diversifier les supports : on a le choix entre...;**



**En conclusion on doit retenir que :**

SAHLA MAHLA

الطالب الجزائري  
*Tout groupe organisé avec des objectifs,  
a besoin de communiquer*



Maîtriser la communication interne :

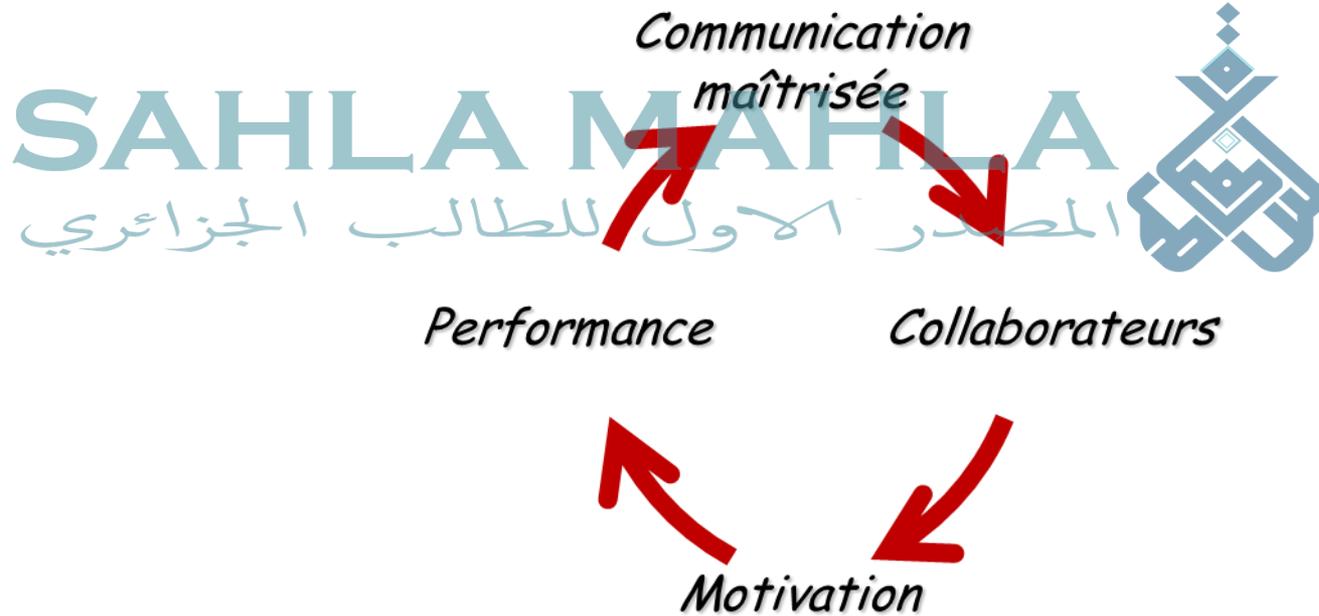
- ☞ Contrer les rumeurs, sources de conflits
- ☞ Placer les relations humaines au cœur de la performance
- ☞ Être un levier de développement

Développer une communication  
interne structurée

=

Élément de  
stratégie





*Il faut donc renforcer la culture de communication au sein de l'entreprise car, Négliger la dimension humaine de l'entreprise risque, à terme, de nuire à sa réussite.*

**Une communication efficace**  
**SAHLA MAHLA =**  
**augmenter la performance et**  
**l'émergence de l'entreprise**



SAHLA MAHLA

المصدر الأول للطالب الجزائري



Thank you for your  
attention.

