Chapitre 11 Transmettre les informations

RÉFÉRENTIEL

|  |  |
| --- | --- |
| Compétence | Savoirs associés |
| Transmettre et expliquer les informations | La communication managériale ; les modalités de diffusion de l’information ; les principes de conduite d’un entretien et d’une réunion |

Missions

**Mission 1 Rendre la communication managériale plus efficiente**

1. Recensez tous les outils utilisés par la société et leur utilisation dans un tableau à remettre à Paco.

|  |  |
| --- | --- |
| **Outil** | **Utilisation** |
| Classeur | Documents concernant les congés payés, convention collective, anciennes notes de service |
| Intranet | Documents concernant les congés payés, convention collective, anciennes notes de service  Documentation technique |
| Mail | Entre managers ou managers et hiérarchie |
| Newsletter | Nouveautés du groupe, mot de Paco Martinez |
| Note de service | Information sur les éléments qui changent dans le travail quotidien |
| Planning de la semaine | Pour savoir qui est présent, en repos, en congés |
| Tableau d’affichage | Pour noter les objectifs, le CA réalisé, communiquer sur des événements (repas), pense-bête, un mot d’encouragement du manager |
| Papier | Documentation technique |
| Sms | Pour des informations entre collègues |

2. Indiquez, dans un mail adressé à Paco, les outils redondants et ceux qui pourraient être mis en place.

|  |
| --- |
| De : Vous  À : Paco Martinez  Objet : Analyse des outils de communication |
| M. Martinez,  Comme demandé, j’ai fait un point sur nos outils de communication interne et voici d’une part, ce qui semble superflu et d’autre part, ce qui pourrait nous être utile.   * Le classeur est important pour la convention collective, mais il ne devrait pas y avoir les éléments sur les congés payés ou les anciennes notes de service que l’on devrait pouvoir trouver sur l’intranet. * La newsletter : à conserver, affichée (le temps adéquat) et sur l’intranet (avec les anciennes newsletters). Les salariés pourraient être incités à y participer. Inutile de garder le format papier pour l’archivage. * La note de service : à conserver, affichée puis archivée dans l’intranet. Inutile de les garder sous format papier pour l’archivage. * Le planning : affiché oui, mais accessible aussi sur l’intranet. * Le tableau d’affichage : indispensable pour une communication plus humaine. * Le papier : à utiliser le moins possible désormais. La documentation technique se trouve sur l’Intranet : risque de doublon. * Les sms : pourquoi pas, mais pas avec les téléphones personnels. Peut-être pourrions-nous échanger pour acquérir un téléphone portable par magasin afin que ces échanges de sms puissent avoir lieu ? * Le blog interne : notre structure est trop petite, la newsletter interne est suffisante pour le moment. * Le mail : entre managers, ou managers/hiérarchie. * Les outils partagés : peuvent être intéressants pour les managers et pour notre relation avec vous. * La visio conférence : pas d’utilité pour le moment. * Les outils imprimés : inclure ces documents le plus possible sur l’intranet, ils sont redondants. * La boîte à idées : c’est une bonne idée ! * Les réunions : ok. * Les repas : ok. * Les séminaires : pas d’utilité pour le moment. * Le livret d’accueil : c’est une bonne idée !   Bien cordialement |

3. Créez un document synthétique expliquant aux managers les principes fondateurs de la communication managériale.

La communication managériale est bien davantage que la transmission d’informations avec un outil. Il s’agit d’une posture du manager qui est dans l’échange avec un outil adapté afin d’amener les salariés à donner le meilleur d’eux-mêmes. Cela n’empêche pas de recadrer quand c’est nécessaire. Le manager doit également défendre les intérêts et les résultats de son équipe auprès de la direction.

L’échange et la participation des salariés dans les décisions les concernant sont primordiaux. En effet, en se sentant impliqué et écouté, le salarié comprendra et acceptera mieux les orientations stratégiques de l’entreprise.

**Mission 2 Mettre en place un RSE**

4. Préparez le document expliquant le principe du RSE, ses avantages et ses inconvénients. Il sera présenté à la prochaine réunion avec la direction.

Le RSE est :

* une plateforme collaborative interne/réseau social interne professionnel ;
* utilisé par les salariés, les managers, la direction ;
* utilisé pour des échanges purement professionnels ayant lieu dans un cadre défini.

|  |  |
| --- | --- |
| **Avantages** | **Inconvénients** |
| * Plus d’autonomie * Plus d’implication * Travail collaboratif favorisé * Donne plus de sens au travail * Moins de verticalité dans la hiérarchie | * Les salariés peuvent ne pas être à l’aise avec ce type d’application : sentiment d’exclusion. * Les managers ayant peur de perdre le contrôle de leurs équipes. * Peur d’être jugés, d’être mal vus. * Les salariés n’osent pas intervenir. |

5. Créez un questionnaire afin de savoir si les salariés utiliseraient ou non un RSE.

Bonjour, dans le cadre de l’éventualité de la mise en place d’un RSE (réseau social d’entreprise) nous avons besoin de votre avis ! Prenez le temps de répondre à ces quelques questions. Merci de votre participation.

1. Connaissez-vous les réseaux sociaux type Facebook ou Instagram ? Oui/Non
2. Si oui, quels sont les réseaux sociaux que vous utilisez ?
   1. Facebook
   2. Instagram
   3. Autre : précisez
3. Vous les utilisez ?
   1. Tous les jours
   2. Une ou deux fois par semaine
   3. Moins souvent
4. Que faites-vous sur ces réseaux sociaux ?
   1. Je publie.
   2. Je regarde.
   3. Je partage.
   4. Je commente.
5. Si vous publiez, c’est :
   1. Tous les jours ou presque
   2. Une fois par semaine
   3. Une fois par mois
   4. Moins souvent
6. Si vous commentez, c’est :
   1. Tous les jours ou presque
   2. Une fois par semaine
   3. Une fois par mois
   4. Moins souvent
7. Pensez-vous qu’un réseau social dédié aux salariés de notre entreprise pourrait vous être bénéfique ?
   1. Oui
   2. Non
   3. Je ne sais pas.
8. Pensez-vous que vous y participeriez ?
   1. Oui
   2. Non
   3. Je ne sais pas.
9. Si vous pensez ne pas y participer, c’est parce que :
   1. C’est une perte de temps.
   2. Je ne saurais pas m’en servir.
   3. Je n’aime pas écrire.
10. Si oui, quelles sont les rubriques que vous aimeriez voir apparaître ? Réponse libre

1. Si oui, quelles sont les informations que vous échangeriez ? Réponse libre

1. Quel est votre âge ?
   1. 18-29 ans
   2. 30-39 ans
   3. 40-49 ans
   4. 50 ans et plus
2. Quel poste occupez-vous ?
   1. Je travaille à l’atelier.
   2. Je travaille dans un point de vente en tant que conseiller.
   3. Je travaille dans un point de vente en tant que manager.
   4. Je travaille dans les bureaux.

6. Indiquez, dans un mail adressé à Paco, quels moyens de communication pourraient être remplacés par un RSE.

7. Dans ce même mail, précisez si, oui ou non, vous êtes favorable à cette mise en place et justifiez.

|  |
| --- |
| De : Vous  À : Paco Martinez  Objet : Remplacement de moyens actuels de communication par un RSE |
| Bonjour M. Martinez,  *(question 6)* Pour répondre à votre demande :   * le tableau d’affichage doit rester ; * l’intranet doit rester et même être développé quant à son utilisation ; * les échanges de mails et de sms pourraient être remplacés par le réseau social d’entreprise à condition que tous utilisent le RSE (messagerie) ; * la boîte à idées physique (non utilisée par notre structure) pourrait directement devenir virtuelle grâce au RSE.   *(question 7)* D’après les informations en notre possession, il semblerait qu’il soit trop tôt pour mettre en place un RSE. En effet, l’intranet n’est pas encore utilisé totalement et il ne faudrait pas ajouter un outil qui pourrait être vu comme une difficulté supplémentaire. De plus, nous ne connaissons pas le degré de digitalisation des salariés de l’entreprise, mais si l’intranet n’est pas utilisé, c’est peut-être parce que les salariés ne sont pas à l’aise avec l’outil informatique.  Bien cordialement. |

Entraînement

**Exercice 1**

1. Rédigez un mail à son intention lui expliquant les difficultés ressenties par l’équipe en matière de communication.

2. Dans ce même mail, proposez des solutions quant aux outils utilisés.

|  |
| --- |
| De : Vous  À : Matthieu  Objet : Difficultés ressenties par l’équipe en matière de communication |
| Bonjour Matthieu,  Tu m’as demandé de faire le point sur la communication interne de l’entreprise. Tu trouveras ci-dessous, sous format tableau les difficultés que j’ai recensées et des pistes d’amélioration.   |  |  | | --- | --- | | **Difficultés** | **Pistes d’amélioration** | | Pas de modification des documents en temps réel. | Cloud/drive sur lequel chacun a des droits de lecture et/ou de modification. | | Utilisation simultanée d’outils pour communiquer (mail, sms, messagerie instantanée). | Choisir ensemble les outils les plus adaptés (ex. : téléphone ou sms quand urgence ; sinon mail). | | Toutes les personnes ne sont pas à un même niveau d’information. | Groupe sur messagerie instantanée. |   Bien à toi. |

**Exercice 2**

1. Pour chaque entretien, indiquez ce qui n’est pas de la communication managériale.

Les deux entretiens rencontrent les mêmes problèmes :

* les phrases introductives sont très directes, et semblent être un constat sans appel ;
* il n’y a pas de termes positifs, pas d’encouragements ;
* il n’y a pas de recherche de solutions ensemble (formation, livraison, timidité) ;
* on note des menaces sous-jacentes (« Je ne pourrai pas te garder ») ;
* le manager ne se remet pas du tout en question, il estime que c’est le vendeur qui possède toutes les clés pour atteindre les objectifs fixés.

2. Reformulez les phrases du manager, Jérôme, dès que besoin.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ce qui a été dit** | **Reformulation possible** |
| Et bien, ça n’a pas été fort ce mois-ci ! | As-tu eu le temps d’analyser tes résultats ce mois-ci ? |
| Personne, tu exagères… | La fréquentation a baissé de *x* % par rapport à la même période l’an dernier. |
| Pour les livraisons, non. | Je serais plus nuancé pour les livraisons. |
| C’est à toi de trouver un produit de substitution. | As-tu le temps de regarder quels produits de substitution pourraient être proposés quand on est en rupture de stock ? |
| On verra… | C’est une bonne idée. On va programmer cela. |
| Tu comptes faire quoi pour améliorer tes résultats ? | Voyons ensemble comment on pourrait progresser. |
| Tu fais mieux que le mois passé, mais ce n’est pas encore ça. | Je te félicite pour les progrès faits ce mois-ci ! |
| Ça ne suffit pas Manon !  Ben ça ne se voit pas trop… | Je vois bien les efforts que tu fais, et ils vont payer ! |
| Je ne pourrai pas te garder… | Je vais t’aider à progresser encore afin de valider ton CDI. |

**Exercice 3**

> Réorganisez le drive afin qu’il soit plus performant.

Problème : les documents ne sont pas du tout classés dans des dossiers. Avec les 16 documents visibles, il serait utile de créer les dossiers suivants :

* documentation technique ;
* fiches diverses (fiche réservation, mail type) ;
* fournisseurs (cadenciers et catalogues) ;
* communication externe (flyers, planning communication, carte de visite).

**Exercice 4**

1. Dans un mail au gérant, indiquez les manquements du système actuel ainsi que les souhaits des salariés et des revendeurs (ressources 1 et 2).

|  |
| --- |
| De : Vous  À : Gérant  Objet : Manquements du système actuel et souhaits |
| Bonjour,  Voici la liste des manquements et des souhaits des salariés et revendeurs :   * pas de réelle réponse instantanée ; * impossible pour les revendeurs de prendre part à l’amélioration continue du produit ; * les ingénieurs sont très souvent « dérangés » au téléphone et fournissent des réponses similaires, mais pas identiques ; * pas de documentation détaillée, mais trop complexe, chaque cas est unique ; * pas de réels retours des utilisateurs, pas de réel retour des revendeurs.   Bien cordialement. |

2. Pour chacune des étapes de mise en place, expliquez comment vous allez faire concrètement (ressources 1 à 3).

1. Réunissez les collaborateurs afin de leur expliquer le principe : réunir ici par groupes (de 6 à 8 personnes) les revendeurs par vidéo conférence.
2. Recensez les besoins et les souhaits de chacun : créer un document type à renseigner, notez les idées lors de la réunion.
3. Nommez une personne référente du réseau social (personne source) : la personne devra être volontaire.
4. Créez une note de cadrage : pour savoir exactement les attendus (objectif, cible, attendus, calendrier, budget).
5. Recherchez des prestataires, sur Internet, grâce à LinkedIn ou au bouche-à-oreille.
6. Faites réaliser des devis : ne pas oublier de voir les services associés, les délais de paiement.
7. Comparez les prestataires et choisissez (suivant une grille avec des critères préétablis et des pondérations si besoin/modèle linéaire additif).
8. Créez une ligne éditoriale en collaboration avec les futurs auteurs des posts.
9. Suivez la mise en place grâce au calendrier de mise en place.
10. Formez les collaborateurs, les salariés et les revendeurs. Cette formation peut être incluse dans la prestation de service du fournisseur de la solution RSE.
11. Suivez l’utilisation du réseau social d’entreprise : tableau de bord, indicateurs clés.
12. Réunissez les collaborateurs pour faire un retour d’expérience. Félicitez, incitez.