



LES RENCONTRES DE LA COMMUNICATION HOSPITALIÈRE

Paris, les 27 et 28 mars 2012



FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE

Atelier : Les outils de communication interne au service des Ressources Humaines

Comment la communication interne
peut-elle jouer un rôle dans votre politique de recrutement ?
Quels sont les outils qui favorisent et améliorent les RH ?

Intervenante : Amandine Le Comte

Gérante - Rédactrice

Agence 3e AILE - Roubaix



Les 27 et 28 mars 2012
RENCONTRES DE
LA COMMUNICATION HOSPITALIÈRE
2012

RH et communication interne : un lien évident

Les RH ont pour mission :

- la gestion de l'individu dans l'organisation : contrats, paie, conditions de travail, salaires...
- la gestion des flux entrants et sortants : recrutements, licenciements, départs en retraite, mobilité interne, intégration...
- l'évaluation des individus : compétences, motivations, performances, formations...

La communication interne crée du lien : elle permet le développement d'une « **culture commune** » dans une organisation et assure la **bonne appropriation des processus RH**.

La fonction RH et la communication interne dépendent l'une de l'autre !



RH et communication interne : un lien évident

Les 3 niveaux de la Direction des Ressources Humaines :

- Niveau administratif : peu de lien avec la communication interne
- Niveau opérationnel : recrutement, augmentation individuelle...

Étroite collaboration avec la communication interne car elles agissent sur les mêmes motivations :

INFORMER, EXPLIQUER, ECLAIRER

pour

FEDERER, MOTIVER, VALORISER

- Niveau stratégique : Les RH et la communication interne au service des orientations stratégiques décidées par la Direction générale. Leur but commun : l' **ADHESION** et l' **APPROPRIATION** par les **SALARIES**

RH et communication interne : l'exemple du recrutement

Un moment intense de communication : l'organisation doit avoir construit une image séduisante pour recruter. La communication interne et externe doivent être en synergie.

Le recrutement : pas seulement un contrat de travail mais aussi ...

« un contrat psychologique »

Le nouveau salarié perçoit des promesses de son employeur lors de son embauche. Le degré de réalisation de ces promesses, et la manière dont les sujets auxquels elles se rapportent seront traités par la communication interne, contribuent à créer de la confiance.



RH et communication interne : l'exemple du recrutement

Des communications internes et externes inadaptées

=

Difficulté de recrutement

Exemples classiques :

- Salariés mécontents qui donnent une mauvaise image de l'entreprise
- Nouveaux embauchés mal intégrés
- Pas d'échanges ou de lien entre les services et les différentes fonctions de l'organisation
- Absence de vision sur l'avenir génératrice d'angoisse
- Distorsion entre l'image créée par l'entreprise en externe et la réalité vécue et ressentie en interne



RH et communication interne : un même discours

La communication interne et les RH « parlent d' une seule voix »

Une nécessaire « mise en relation du discours » des deux parties : les décisions de l' un peuvent affecter les discours de l' autre

Exemple :

Les valeurs d' esprit d' équipe, de performance collective, d' équité... portées par la communication interne pourront être renforcées ou affaiblies par les décisions de recrutement, d' augmentation ou de promotion des RH.

RH et communication interne : un même discours

« Dire c'est faire » - Austin

C'est par la communication des politiques RH que celles-ci existent et produisent des effets : cadre de référence, acquis social ou objet de contestation...

4 grands modèles de politique RH*	4 types de communication interne
La règle négociée La politique RH issue des règles de l'échange collectif (syndicats...).	<ul style="list-style-type: none">- Conditionnée par la négociation sociale- Discours souvent juridique- Outils de communication plus traditionnels- Pesanteur du discours
La mobilisation La politique RH à visée opératoire, le salarié est acteur. On attend de lui des marques d'engagement au service de l'organisation.	<ul style="list-style-type: none">- Discours mobilisateur- Outils de communication « à la mode »- Plus courte et Plus fréquente
Le relationnel La politique RH visant la création du lien social, l'effacement des divergences, la politique du consensus	<ul style="list-style-type: none">- Emploi du « NOUS »- Image positive de l'entreprise voir idyllique- Com' externe et interne quasi « transparente »
Le professionnel Une politique RH bien définie, qui cherche à imposer sa place au coeur de l'organisation.	<ul style="list-style-type: none">- Communication très « pro »



RH et communication interne : les outils à votre disposition

3 grandes familles, à utiliser en synergie :

- **La communication orale** : entretien individuel, réunion d'information, réunion de dialogue, téléconférence, visioconférence, web-conférence, séminaire, convention,...
- **La communication écrite** : courrier, note de service, e-mails, journaux d'entreprise, livrets d'accueil, affiches, dépliants, bilan social, rapport d'activités, signalétique, identité visuelle, vêtements de travail, boîte à idées, livres d'entreprises ...
- **La communication multimédias** : vidéo d'entreprise, web TV, radio d'entreprise, intranet, newsletter...



RH et communication interne : les outils à votre disposition

La communication orale :

développer une relation de proximité (messages personnalisés)



adaptée aux messages de la DRH

AVANTAGES	INCONVENIENTS
Favorise les échanges	Gourmande en temps
Communication plus directe et spontanée	Risques de réactions faibles voir négatives
Permet d'instaurer le dialogue	Nécessite un climat de confiance
Adaptation du message à l'auditoire	Peut susciter des réticences ou de la gêne

RH et communication interne : les outils à votre disposition

La communication écrite :

Crédibilité de l'information



adaptée à la diffusion des politiques de la DRH

AVANTAGES	INCONVENIENTS
Crédibilise l'information « les écrits restent »	« Trop d'information tue l'information »
Permet de diversifier les messages	Parfois froid et impersonnel voir « propagandiste »
Véhicule l'esprit de cohésion	Nécessite une maîtrise rédactionnelle propre à chaque outil
A diffusion efficace, messages efficients	Coûts de mise en oeuvre



RH et communication interne : les outils à votre disposition

La communication multimédias :

Impact fort

→ Influence le personnel dans la perception de son entreprise

AVANTAGES	INCONVENIENTS
Moderne	Coûts importants
Donne de la visibilité à l'externe tout en impactant fortement l'interne	Maîtrise technique indispensable
Capte l'attention	Nécessite une évolution des mentalités et des pratiques
Plus réactive (newsletter, intranet...)	Est différente de la communication écrite : demande une réflexion qui lui est propre

RH et communication interne : les outils à votre disposition

Le cas particulier :

la communication interne par l'évènement

- journées portes ouvertes
- journées d'intégration
- sponsoring
- mécénat : financier, technologique, de compétences
- ...



FEDERER / RENDRE FIER D' APPARTENIR



RH et communication interne : les outils à votre disposition

Le cas particulier : la formation

- La formation est **un outil de gestion humaine**, elle veille à l'**employabilité** du salarié (développement de son portefeuille de connaissances), permet d'assurer une adéquation aux futurs besoins de l'organisation et ceux des salariés.
- La formation est aussi un **élément de fidélisation** : elle aide le salarié à préparer l'avenir, le rassure et assure son développement personnel.
- **Former, c'est communiquer** et vice-versa.
- **La communication donne du sens à la formation.** La formation devient outil de communication.
- Certains vecteurs de communication sont utilisés pour la formation : intranet et e-learning,

MERCI DE VOTRE ATTENTION

