

Madame Patricia Foucher (15h)

Consultante en Communication interne et Communication de management.

Communication interne

1. Premier jour

- Réflexion collective : « A quoi doit servir la communication interne au sein d'une collectivité locale ? Quels sont les enjeux ? »
- Quelles missions pour la communication interne d'une collectivité territoriale ? Apports sur les bases de la communication interne : les 4 champs de la communication d'une entreprise, cohérence entre communication interne et externe, les 4 niveaux d'objectifs, les conditions de la motivation, les leviers du changement en termes de vouloir, de savoir, de pouvoir.
- Réflexion en binôme puis débriefing collectif. « Pourquoi est-il nécessaire d'écouter les publics internes ? Comment (avec quelle méthode) est-il envisageable de les écouter ? » Apport sur les dispositifs d'écoute et de remontée de l'information.
- Quels sont les acteurs pour la communication interne d'une collectivité territoriale ? Apports sur la notion de cible, la spécification des cibles, opinions et gestion des opinions, les acteurs de la communication interne et leur rôle.
- Travaux en binômes : « Quelles sont les différentes cibles de la communication interne ? Avec quels critères les spécifier, les segmenter ? »
- Apports sur le fonctionnement des réseaux et leur mise en place. Nouveaux travaux en binômes « Identifier les attentes réciproques des acteurs de la communication interne d'une collectivité locale : qui attend quoi de qui ? »
- Restitutions et recadrage du formateur.

2. Deuxième jour

- Comment mettre la communication interne au service du management ? Apports sur les différents canaux (managers, direction, OS, Presse), le rôle de la communication vis-à-vis de l'encadrement, principes de la communication de proximité, le management visuel.
- Comment le communicant peut-il se positionner en conseil vis-à-vis de l'encadrement ? Importance de l'analyse de la demande.
- Quels outils pour la communication interne ? Panorama comparé. Exercice sur l'adéquation entre outils et objectifs de communication interne.
- Apports : définir un dispositif de communication, complémentarité et redondance, l'impact de l'intranet dans la communication interne.
- Travaux. « Résoudre les questions que posent les outils » : les participants formulent des questions puis travaillent aux réponses. Exemples : comment favoriser les échanges dans une réunion de 150 personnes ? Comment constituer un comité de rédaction ? A quoi sert la revue de presse ? Comment accueillir les nouvelles recrues ? Quel dispositif interne de communication de crise ? Apports du formateur.
- Quelle performance de la communication interne ? Apports sur les principes et techniques de l'évaluation du process, de produit, du public. Les facteurs de la performance
- Exercice en binômes : construire un outil de collecte d'information individuel ou en groupe. Synthèse.