

Chapitre 11 - Comment une organisation communique-t-elle avec ses différents acteurs ?

Notions :

- Identifier le rôle de la communication dans une entreprise
- Distinguer communication interne et externe
- Définir le rôle de la communication financière

1. Quel est le rôle de la communication ?

La communication correspond à la transmission d'un message d'un émetteur vers un récepteur à travers un canal (publication, mail, appel...)

Les rôles de la communication :

- Informer les partenaires.
- Se faire connaître, promouvoir un produit, renforcer son image.
- Impliquer les collaborateurs.

Pour mettre en place une communication adaptée, l'entreprise doit appliquer une stratégie de communication. Cette stratégie correspond à l'ensemble des actions de communication qui vont développer l'adhésion des membres aux objectifs de l'organisation et renforcer son image. Un défaut de communication peut entraîner un mauvais climat social ou une perte de confiance.

2. Quelles sont les modalités de la communication interne ?

La communication interne correspond aux actions de communication dirigées vers les parties prenantes internes de l'entreprise (salariés, direction...)

Les objectifs de la communication interne :

- Transmettre des informations.
- Motiver les équipes.
- Engager et impliquer les salariés.
- Développer le sentiment d'appartenance.
- Améliorer la reconnaissance au travail.
- Contribuer au bien-être des salariés.

- Expliquer les nouvelles décisions ou orientations de la direction

Le sens de la communication interne peut être :

- Descendante : du supérieur vers le subordonné ;
- Ascendante : du subordonné vers le supérieur ;
- Horizontale : entre des niveaux hiérarchiques équivalents.

3. Quelles sont les modalités de la communication externe ?

La communication externe correspond aux actions de communication dirigées vers les parties prenantes externes de l'entreprise (clients, États...)

Les objectifs de la communication externe :

- Communication commerciale : faire connaître et vendre le produit (publicité).
- Communication institutionnelle : promouvoir l'organisation, développer sa notoriété, livrer une image positive.
- Communication intégrée : utilisation de plusieurs canaux (radio, réseaux sociaux...)

4. Quel est le rôle de la communication financière ?

Les entreprises doivent pouvoir justifier d'une **gestion saine** et rendre compte de leur gestion et de leur stratégie. Elles doivent donc communiquer leurs bilans et comptes de résultat. C'est un **devoir de transparence**.

Cette communication financière permet aux organisations de **renforcer la confiance** des partenaires financiers.

Les objectifs de la communication financière : respecter les obligations légales, informer les investisseurs, rassurer les partenaires financiers.