المحاضرة رقم 03

اتصال المؤسسة la communication d'entreprise

(الاتصال الداخلي La communication interne)

- **اتصال المؤسسة**

هو عملية إستماع وإصدار إشارات ورسائل مخصصة لجمهور معين وتهدف إلى تحسين صورة المنظمة وعلاقاتها والترويج لمنتجاتها وخدماتها والدفاع عن مصالحها(L.Thierry,2009).

اتصال المؤسسة هو إرسال معلومات ورسائل من المؤسسة إلى جماهيرها عبر قنوات مختلفة قد تكون مكتوبة أو سمعيةّ أو سمعية بصرية ... من أجل تحقيق أهدافها المختلفة كالأهداف التجارية وتحسين الصورة ...

أنواع الاتصال Les types de communication

إن اتصال المؤسسة هو كل أعمال تواصل المؤسسة مع الجماهير الداخلية والخارجية التي تهدف عموما للتعريف بنفسها ومهامها و التأثير في الجماهير الخارجية وغير ذلك وتصنف أنواع الاتصال الخاص بالمؤسسة عموما إلى نوعين أساسيين :

الاتصال الداخلي la communication interne

يعرف الاتصال الداخلي (عبد الباقي،1974) على أنه" مجموعة من الإجراءات والطرق والوسائل والترتيبات التي تكفل إنتاج وتوصيل واستخدام اليانات لاتخاذ القرارات سليمة الاتجاه صحيحة التوقيت" (ص.163) ، إذا كانت المؤسسة تتواصل مع جماهيرها الخارجية المستهدفة من أجل علامتها ومنجاتها ،فإنها مجبرة على فعل نفس الشي مع جمهورها الداخلي ، من ناحية لأن لديهم دور كبير في تواجد المؤسسة وفي بناء صورة المؤسسة ، من ناحية أخرى لأنهم يشكلون حلقة وصل مع الجماهير الخارجية التي تندرج في دائرة معارفهم (أقارب،أصدقاء ،معارف...)

وسائل ودعائم الاتصال الداخلي

تعتبر وسيلة الاتصال من العناصر المهمة في عمليات الاتصال ، حيث يجب أن يتم اختيارها بالشكل الذي يخدم الأهداف المسطرة والمناسب للوضعيات المختلفة ويمكن إيجاز أهم هذه الوسائل أو الدعائم كما يلي :

- **وسائل الاتصال الكتابي les moyens écrit:**

من مميزات الاتصال الكتابي أنه يضمن وصول المعلومات للموظفين بشكل دقيق ،كما أنه يمكن أن يتم مع عدد كبير من الأشخاص وبذلك يوفر الوقت والجهد ، إلا أن ما يعاب على هذا النوع من الاتصال أنه لا يتيح الفرصة للمستقبل بالتفاعل الفوري مع مضمون الرسالة ، ومن أهم هذه الوسائل نذكر :

- **جريدة المؤسسة Le journal d'entreprise :**

هذه الوسيلة وظيفتها الأساسية خلق الدافعية لدى الأفراد ،أما عن مضمونها فهي تمنح إعطاء المعلومات حول حياة المنظمة ،وظيفتها،أهدافها ،رسالتها ...،توضيح أساليب العمل الجديدة ،التغيرات الحاصلة في المنظمة ،وظائف واهتمامات الأفراد .

Les objectifs de cet outil sont nombreux :

- entretenir l' image de marque de l'entreprise ,
- **fidéliser** les salariés,
- **donner du sens** aux missions de chacun,
- **valoriser la culture d'entreprise** , en renforçant notamment le sentiment d'appartenance à une seule et même entité,
- **rassurer** quant à une situation tendue, un changement à venir (communication de crise),
- valoriser et développer les potentiels **et talents** ,
- **partager des informations sur la vie de l'entreprise** : nouveaux marchés, etc.
- **présenter un nouveau salarié** ,
- **informer des nouveaux services** mis à disposition des salariés : garderie, pressing, cours divers, etc.
- **promouvoir l'activité extra-entreprise d'un salarié** : engagement dans une cause spécifique, performances sportives, activité artistique, etc.

Source :Granger(2020) ,para.04

- صندوق الاقتراحات boite à idées:

يقوم الموظفون بوضع اقتراحاتهم كتابيا ،يهدف تبني هذه الوسيلة عموما إلى تحسين وتطوير تقنيات العمل والإنتاج وتحديد أساليب العمل وتحسين مناخ العمل... ،لكن تبني المؤسسات للتكنولوجيات الحديثة أدى إلى ظهور المنصات الرقمية بدلا من الصناديق الخشبية الكلاسيكية.

- مراجعة الصحافة Press review / La revue de presse

الاستعراض الصحفي هو تقرير صحفي ملخص لعناوين من الصحافة العامة أو المتخصصة

طريقة إجراء المراجعة الصحفية :

- **البحث والاختيار recherche et sélection :**
- **اختيار الموضوع/ المنظمة**
- **الإشكالية / الخطة**
- **البحث عن المعلومات الأساسية حول المؤسسة**
- **البحث عن الأخبار(استكشاف الصحافة واختيار الوسائل الإعلامية المختلفة التي تقدم مواضيع ذات علاقة مباشرة بالمؤسسة :الصحف ،المجلات ،الراديو،التلفزيون،المواقع الالكترونية...)**
- **تحديد المواضيع والأخبار التي تهم المؤسسة : أحدث المعلومات، التقارير، الاستطلاعات ، المشاريع ...**
- **تحديد مصادر المعلومات .**
- **تصنيف المعلومات – تعديل الخطة–**
- **تحرير العناوين والملخصات والمستندات .**
- **تقديم الخلاصة**

كيف يقدم الاستعراض الصحفي ؟

- **صفحة العنوان : الاسم أو الأسماء ،الموضوع ،التاريخ**

- **محتوى الاستعراض الصحفي:**
- **فهرس مفصل .**
- **مقدمة .**
- **العناوين والأخبار التي تم اختيارها ،مصحوبة بالاستشهادات والوثائق**
- **خاتمة**
- **ملخص يشمل المعلومات المهمة**
- **المصادر** (bibliographie / sitographie)
- **Note d'information مذكرة إعلامية**

تعمل على تزويد الموظفين بالمعلومات التي يحتاجونها لتنظيم الأعمال داخل المؤسسة ،غالبا ما تتدفق في اتجاه من أعلى إلى أسفل وقد تتعلق كذلك بالهيئات في نفس المستوى الهرمي . تهدف المذكرة الإعلامية إلى تعميم المعلومات داخل المؤسسة كتعيين موظف جديد ، حدث معين ...

- **Note de service مذكرة مصلحيه : تتضمن تعليمات يجب إتباعها .**

Exemple de note de service pour une entreprise

NOTE DE SERVICE n [26]

DESTINATAIRE :	**Le personnel professionnel**
EXPÉDITRICE :	Sophie Morin, **adjointe** au directeur
DATE :	Le 16 mai 2020
OBJET :	**Rappel concernant la prise de congés annuels**

Je vous rappelle que les congés annuels doivent faire l'objet d'une planification à l'intérieur de chaque service, ainsi que d'une autorisation individuelle préalable.

Vous pouvez vous reporter à votre convention collective et à la directive générale qui en traite pour obtenir plus de détails sur les règles des congés.

Toute demande particulière doit être soumise au ou à la gestionnaire du service et recevoir ensuite l'approbation de la Direction des ressources humaines.

Merci de votre collaboration.

Sophie Morin

Source :Office québécois de la langue française, (2020)

CARACTÉRISTIQUES	LA NOTE DE SERVICE	LA NOTE D'INFORMATION
Définition (objet)	C'est un document écrit interne destiné à un plusieurs subordonnés qui devront exécuter ce qui est demandé. La note de service a donc **un caractère obligatoire.** Elle exprime **un ordre.**	C'est un document écrit interne qui transmet une information concernant l'activité de l'entreprise. La note d'informati **n'a pas de caractère obligatoire**. Elle explique, mais ne cherche pas à convaincre.
Sens de circulation	**Descendant** (du supérieur hiérarchique aux subordonnés)	**Descendant, latéral** (de nivea égal), **ascendant** (subordonné supérieur)
Plan corps de la note	Introduction : elle énonce un problème, une observation, des remarques particulières. Développement : il donne clairement les ordres, les directives et les consignes. Conclusion : elle n'est pas indispensable puisqu'il s'agit d'un ordre. **PAS DE TITRE DE CIVILITÉ NI DE FORMULE DE POLITESSE**	Introduction : elle rappelle le sujet, l'intérêt de la note et annonce les points évoqués dan le développement. Développement : si l'émetteur répond à une demande précise, peut apporter les éléments de réponse en sous-parties. Conclusion : elle préconise une ou plusieurs solutions, fixe des conditions de mise en œuvre... **PAS DE TITRE DE CIVILITÉ N DE FORMULE DE POLITESSE**
Rédaction du corps de la note	Le style utilisé doit être clair, concis, impersonnel et impératif. **PAS DE «JE» NI DE «NOUS»**	Le style doit être clair, concis et impersonnel. **PAS DE «JE» NI DE «NOUS»**
Présentation mentions obligatoires	Il n'existe pas de présentation normalisée. Néanmoins un certains nombre d'éléments sont obligatoires (voir ci-après)	
Autre type de note	**LA NOTE D'INSTRUCTION** Elle peut transmettre des informations, mais elle donne également des **consignes**, des **ordres** qui découlent de décisions. Elle justifi ces ordres et fournit des explications.Son ton est **ferme**, voire **impératif**, mais l'émetteur peut être conduit à s'impliquer personnellement pour mieux convaincre. Dans ce cas, l'emploi du pronom personnel **«Je»** n'est pas interdit.	

Source : dahmani,(2014)

TD

- قم بإنشاء مراجعة صحفية- une revue de presse- لإعلام زملائك بالمستجدات المتعلقة بالمجال الذي تنشط فيه المؤسسة التي قمت باختيارها في التمرين رقم 03 خلال جائحة كوفيد 19 .