



INSTITUT DES SCIENCES
DE L'INFORMATION ET
DE LA COMMUNICATION
MASTER
Dispositifs numériques éducatifs



TRAVAIL PRÉPARATOIRE À LA RECHERCHE

Master 1 Conception de Projet Numérique et Multimédia

Virgile COLLARD

**Les impacts du distanciel au sein d'une équipe de service
de communication.**

Sous la direction de Virgile COLLARD

REMERCIEMENTS

Tout d'abord, je tiens particulièrement à exprimer mes sincères remerciements auprès des personnes ayant pris le temps de répondre à mon questionnaire ainsi que l'ensemble de l'équipe du service COM du Crédit agricole de Lorraine (équipe dans laquelle j'ai eu l'occasion de réaliser mon stage de fin d'étude pour ma licence professionnelle) qui m'ont permis d'acquérir des informations nécessaires à l'élaboration de ce TPR.

J'accorde aussi un remerciement tout particulier à Madame Beyaert-Geslin, qui a su répondre à mes questions et m'orienter lors de la conception de ce TPR.

NOTE DE PLAGIAT

Ce mémoire a été rédigé dans le cadre de mes études de master au sein du parcours Conception de Projet Numérique et Multimédia à l'ISIC, Université Bordeaux Montaigne. Les propos tenus dans ce mémoire n'engagent que la responsabilité de l'auteur.

J'atteste que le contenu de mon mémoire, déposé sur cette plateforme (cours de Méthodologie de la recherche en SIC), est le résultat d'un travail original et personnel et que toutes les sources utilisées ont été correctement citées et référencées. J'atteste, par ailleurs, que je n'ai ni copié, ni paraphrasé, ni utilisé des idées ou des extraits d'ouvrages, d'articles ou tout autre matériel, qu'ils aient été en version imprimée ou électronique, sans en avoir indiqué précisément leur origine. De même, les citations utilisées sont signalées entre guillemets. J'atteste également avoir pris connaissance que, conformément à la loi, le non-respect de ces dispositions me rend passible de poursuites devant la commission disciplinaire et les tribunaux de la République française pour plagiat universitaire.

RESUME ET MOTS CLES

Cela fait un an que l'épidémie du COVID19 vit le jour. Qui aurait pu prédire que cette dernière puisse à ce point impacter notre société ? En effet, cette maladie très contagieuse a poussé l'Etat français à sonner l'alarme et déclarer un état d'urgence sanitaire dans tout le pays. Cela s'est notamment soldé par la mise en place de mesures drastiques, tels que des confinements, visant à contrer l'épidémie.

Bien que les impacts sur notre société soient divers, dans ce TPR, nous traiterons de l'impact dans le milieu professionnel et plus particulièrement la difficulté de communiquer en interne au sein d'une équipe de service de communication. Quelle est l'importance de la communication interne ? Quels problèmes ont été rencontrés lors du travail à distance ? Comment les équipes vont travailler à l'avenir ?

Bien que cette situation soit inédite pour les différentes équipes de communication, nous tenterons de répondre à ces questions en recherchant de l'information concernant la communication interne et en obtenant des avis de professionnels face à cette crise.

Mots clés : Travail à distance / Impacts / Communication interne / Equipe / Problèmes / Crise

It has been a year since the COVID19 epidemic began. Who could have predicted that it would have such an impact on our society? Indeed, this highly contagious disease prompted the French government to sound the alarm and declare a state of health emergency throughout the country. This resulted in the implementation of drastic measures, such as confinements, aimed at countering the epidemic.

Although the impacts on our society are diverse, in this TPR we will deal with the impact in the workplace and more specifically the difficulty of communicating internally within a communication service team. What is the importance of internal communication? What problems have been encountered when working at a distance? How will teams work in the future?

Although this situation is unprecedented for the various communication teams, we will try to answer these questions by seeking information about internal communication and obtaining professional opinions in the face of this crisis.

Key words : Telework / Impacts / Internal communication / Team / Problems / Crisis

SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| REMERCIEMENTS | 2 |
| NOTE DE PLAGIAT | 3 |
| RESUME / MOTS CLES | 4 |
| SOMMAIRE | 5 |
| INTRODUCTION | 6 |
| | |
| 1 – La place de la communication interne | 8 |
| 1.1 – L'évolution de la communication interne | 8 |
| 1.2 – L'importance de la communication interne..... | 10 |
| 2 – Les impacts de la crise actuelle | 12 |
| 2.1 – La mise en place du distanciel | 12 |
| 2.2 – L'utilisation de nouveaux outils numériques | 13 |
| 3 – Les conséquences du distanciel | 15 |
| 3.1 – Les difficultés rencontrés | 15 |
| 3.2 – L'avenir de la communication interne..... | 16 |
| | |
| CONCLUSION | 18 |
| BIBLIOGRAPHIE | 19 |
| ANNEXES | 21 |

INTRODUCTION

Actuellement, nous traversons une crise sanitaire liée à l'épidémie du COVID19. Cette maladie, très contagieuse incita l'Etat Français à prendre diverses mesures, afin de contrer sa contagion, tel que la mise en place de confinements. Le premier confinement a gelé bon nombre d'activités, cependant, il était nécessaire pour les entreprises de continuer à communiquer. C'est pourquoi les services de communication n'ont pas cessé leurs activités. Mais ces derniers devaient tout de même se confronter au problème suivant : comment continuer à communiquer en interne tout en étant en distanciel ?

Le but de ce TPR est donc de voir les impacts du distanciel au sein d'une équipe de service de communication. La question centrale sera, quant à elle, de voir en quoi l'utilisation de nouveaux outils numériques permettant de communiquer à distance peut-il entrer en conflit avec la communication interne au sein d'une équipe et quels problèmes cela peut-il engendrer ?

Avant d'apporter une réponse à cette problématique, nous allons émettre quelques hypothèses : la communication interne joue un rôle fondamental dans une organisation et toutes les entreprises doivent soigner leur communication interne ; divers outils furent utilisés afin de garder un certain contact cependant, il y eut un gros problème pour les employés de s'adapter à cette situation, ce qui influe sur le groupe ; il y eut une prise de conscience de certains face à l'importance d'une bonne communication interne enfin, suite à cet événement, le travail en distanciel s'est popularisé et certaines personnes souhaitent continuer à utiliser cette méthode de travail.

Afin d'obtenir diverses informations me permettant de confirmer ou, au contraire, d'infirmer ces hypothèses, il est important d'établir une méthodologie. Premièrement, il est nécessaire de rechercher des informations à travers différents articles en ligne (sachant que ce sujet est d'actualité, il existe peu d'ouvrages papiers), ensuite il serait intéressant de faire circuler un questionnaire en ligne permettant d'obtenir divers avis et enfin, la mise en place d'interviews me permettrait également d'acquérir des informations. Cette collecte d'informations se fera auprès de personnes travaillant dans le milieu de la communication.

En vu des circonstances actuelles, la mise en place d'interviews pourrait poser problème, c'est pourquoi l'échange se fera en ligne sur les réseaux sociaux ou bien par appel téléphonique (selon les disponibilités des interviewés).

Concernant le plan de ce TPR, ce dernier sera composé de trois parties (plus ou moins rythmé par ordre chronologique des choses : avant, maintenant, après) il sera important d'examiner en premier lieu l'importance de la communication interne au sein d'une organisation : voir l'évolution de la communication interne au sein des organisations puis voir l'importance d'une bonne communication interne.

Suite à cela, nous nous intéresserons au changement qu'à amener la crise sanitaire dans la communication interne : comment les organisations (plus précisément les services de communication) ont su s'adapter face à cette situation et quels outils furent utilisés.

Enfin, il serait intéressant de finir par s'interroger sur les conséquences qu'aura cet événement sur l'avenir : quels ont été les difficultés rencontrées ? La communication interne va-t-elle connaître un bouleversement ?

1 – LA PLACE DE LA COMMUNICATION INTERNE

La communication est une activité essentielle à toutes organisations. En effet, elle permet de faire vendre un produit ou bien un service, il est donc nécessaire aux entreprises de savoir communiquer pour le maintien de leurs activités. Cependant, il existe deux « formes » de communication : la communication externe et la communication interne. Tandis que la communication externe s'articule autour des parties extérieures d'une organisation, la communication interne, quant à elle, se focalise autour des salariés. Dans cette première partie, nous nous intéresserons à l'évolution de la communication interne au sein des organisations puis nous déterminerons, en second lieu, son importance.

1.1 – L'évolution de la communication interne

Selon Jérôme PETIT, « il est aujourd'hui impossible d'étudier l'évolution de la communication interne sans évoquer l'évolution de l'entreprise » (Jérôme PETIT, 2012, Evolution de l'entreprise depuis le milieu du XIXème et place de la communication interne, Mémoire Master Ressources Humaines, Ecole des Ressources Humaines Paris 9ème, p.10).

Même si la communication interne en entreprise a toujours existé, il faut savoir que l'ère industrielle au 19ème siècle a permis à cette dernière d'être plus présente et plus soignée. En effet, cette période amena avec elle deux grandes mutations des entreprises : le capital technique, mais surtout la prise en compte du facteur humain. Cette prise en compte du facteur humain laissa une place plus conséquente aux relations humaines, et donc à l'attention portée aux salariés d'une entreprise. Si bien que l'on passât à une communication interne vouée à dicter des consignes et des renseignements aux salariés, à une communication se voulant plus « personnelle » en ne se focalisant plus sur l'idée que les salariés ne sont que des outils, mais bel et bien des entités faisant vivre une organisation.

C'est au début des années 1980 qu'émergèrent de nouveaux pôles de communication avec l'apparition de nouveaux postes à part entière tels que « responsables de la communication interne » ou bien « chargés de la communication interne ». Désormais, la fonction de la

communication interne est vue comme une fonction à part entière avec de vrais outils et de réels enjeux. Ainsi, on peut apercevoir l'apparition des premiers journaux internes au sein des entreprises. Il faudra tout de même attendre la fin du 20ème siècle avant que les organisations conçoivent d'autres outils de communication interne tel que la lettre d'entreprise, les livrets d'accueil salariés, l'affichage ou bien les événements internes.

Notons que la communication interne connaît une croissance exponentielle aux environs des années 1990 notamment dû à la croissance technologique. Désormais, les nouvelles technologies permettent de concevoir de nouveaux outils tels que : les newsletters, les intranets, les réseaux sociaux d'entreprises ou bien l'utilisation de la vidéo. La conception de ces nouveaux outils amenés par l'apparition des nouvelles technologies est une aubaine pour les entreprises, car ces technologies émergentes sont plus accessibles et moins onéreuses que l'impression papier.

De nos jours, les entreprises souhaitent créer des vraies communautés, car ces dernières se sont rendu compte de l'importance de motiver, d'engager leurs employés. Ainsi, ces dernières mettent en place divers événements en équipe comme des séminaires, des challenges en entreprises, des teams buildings et diverses sorties culturelles comme des escape game. Ces événements ont pour but de renforcer la cohésion d'équipe ce qui permettra de mieux communiquer par la suite. Ces dernières années, nous avons également pu voir l'émergence de la vidéo dans la communication interne. Cette méthode de communication est moins directe et s'étend sur la durée. De plus, elle est dynamique, plus accessible (notamment lors de sa retransmission à l'internationale avec les sous-titrages) adaptable à tout secteur d'activité et moins coûteuse. Enfin, il faut savoir que le format vidéo est le format le plus consommé en France. En effet, comme le dit un ancien proverbe « Une image vaut mieux que mille mots » et, selon le site Authôt « 59% des cadres préfèrent regarder une vidéo que lire un texte » (Authot, 2019, L'évolution de la communication interne des entreprises, repéré à <https://www.authot.com/fr/2019/03/18/levolution-de-la-communication-interne-des-entreprises/>).

Ainsi, nous avons pu voir qu'auparavant considéré comme ennuyeuse, la communication interne a évolué de façon exponentielle en même temps que l'émergence de nouvelles technologies. Aujourd'hui, cette méthode de communication est tournée vers le bien-être et

l'engagement des salariés et est également multisupport. Cependant, bien que cette communication ait évolué, quand est-il de son importance ?

1.2 – L'importance de la communication interne

Nous avons pu voir que les organisations ont compris qu'ils devaient soigner leur communication interne. Cependant, est-ce vraiment important ? Quels sont les avantages d'une bonne communication interne ? Et, à contrario quels sont les problèmes apportés par une mauvaise communication interne ?

Bien que les entreprises misent beaucoup sur leur communication externe, elles comprennent également l'importance d'une bonne communication interne si bien que l'on a pu noter une réelle évolution de cette communication. En effet, ces dernières savent qu'il est important de motiver et de rassembler leurs salariés dans un cadre agréable, le tout dans une bonne entente. Ainsi, les groupes de salariés deviennent des « teams » soignant leurs travaux car se sentant plus intégrés à leurs structures. Une bonne communication interne renforce et agit sur plusieurs facteurs importants : la confiance, la motivation et la valorisation, c'est un véritable vecteur d'implication. En plus d'agir de manière efficiente sur les salariés, la communication interne apporte de nombreux autres avantages.

Le site www.steeple.fr, énumère les dix avantages majeurs d'une bonne communication interne avec des chiffres concrets. En effet, cela : enrichirait la culture d'entreprise (environ 60% des salariés seraient prêts à changer d'entreprise si celle-ci a une meilleure culture d'entreprise que la leur) ; amènerait de nouveaux collaborateurs impliqués et motivés (85% des salariés se disent plus motivés lorsque la direction communique régulièrement sur les actualités de l'entreprise.) ; améliorerait la qualité de vie au travail (79% des salariés jugent que le bien-être au travail est un enjeu important au sein de leur entreprise.) ; fidéliserait les salariés (70% des collaborateurs sont plus fidèles à une entreprise si elle communique clairement sur ses objectifs et son organisation) ; baisserait le turnover dans les effectifs ; valoriserait l'image des employeurs (84% des employés pensent à quitter leur entreprise pour aller dans une autre ayant meilleure réputation.) ; faciliterait le recrutement en entreprise ; améliorerait le management (70% des managers trouvent que la communication interne permet de rester à l'écoute et maintient un lien dans leur équipe) ; améliorerait la productivité et enfin augmenterait le chiffre d'affaires

(Steeple, 2020, Les 10 avantages de la Communication Interne en entreprise, repéré à <https://steeple.fr/blog/communication-interne/avantages-communication-interne>).

Au même cas qu'une bonne communication interne apporte des avantages et des bénéfices à une entreprise, une mauvaise communication engrange des désavantages et des coûts. Cette illustration (voir figure 1) nous montre les coûts que peut subir une entreprise lors d'une mauvaise communication interne. En effet, une négligence de la communication interne entraînerait une perte d'argent (environ 26 041 dollars de perte par employé et par an engendrée par un manque de productivité liée à des problèmes de communication) mais également une perte de temps (une entreprise de 100 personnes passe environ 884 heures par an à clarifier sa communication).

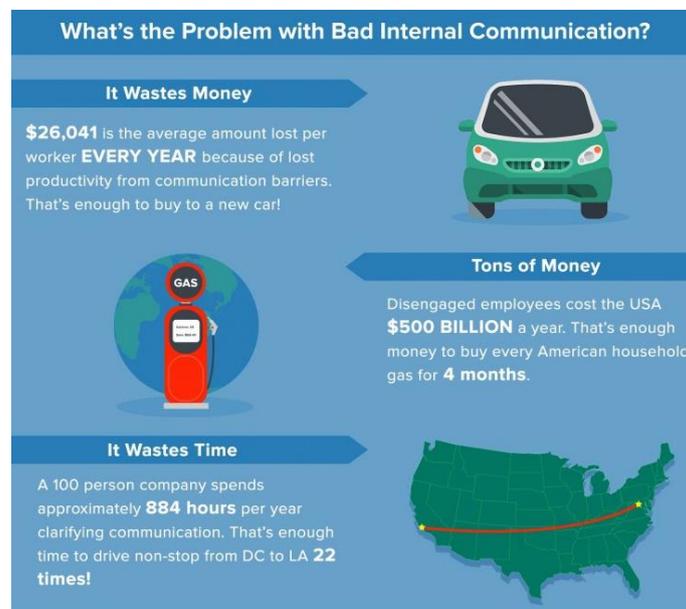


Figure 1 : Illustration représentant les problèmes d'une mauvaise communication interne

Cette prise de conscience, quant à l'importance de la communication interne, affecte également les salariés eux-mêmes. En effet, ayant réalisé un sondage auprès de professionnels dans le milieu de la communication, nous obtenons le résultat suivant : près de 90% d'entre eux estiment qu'il faut apporter beaucoup d'importance à la communication interne d'une entreprise.

Nous avons donc pu voir la place de la communication interne dans les entreprises. Premièrement considéré comme un gadget, elle est aujourd'hui considérée comme une fonction nécessaire à toute entreprise. En effet, les organisations et les salariés eux-mêmes ont

aujourd'hui compris son importance et de plus en plus d'outils numériques sont mis en place pour améliorer cette dernière.

2 – Les impacts de la crise actuelle

La crise sanitaire que nous traversons actuellement a amenée de nombreux changements dans notre manière de communiquer et de travailler. Dans cette partie, nous verrons le principal changement de la crise, à savoir la mise en place du distanciel, ainsi que des difficultés rencontrées par les salariés.

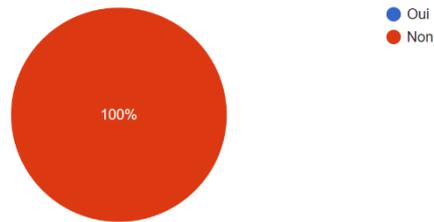
2.1 – La mise en place du distanciel

Afin de contrer la contagion du COVID19, l'Etat Français a mis en place un premier confinement s'étalant de Mars à Mai 2020. Durant cette période, il était interdit de sortir de chez soi (seulement sous certaines conditions) et donc, par la même occasion, de se rendre à son lieu de travail. Certaines personnes ont dû cesser leurs activités tandis que d'autres, notamment les services de communication des entreprises, continuèrent à travailler. Ainsi, ces derniers, ne pouvant bouger de chez eux, ont été contraints de travailler à distance. En effet, selon le sondage réalisé auprès de salariés dans le milieu de la communication, 78% d'entre eux ont travaillé à distance (figure 2). Cette méthode de travail fut inédite pour la plupart d'entre eux. En plus de travailler à distance, il fallait également continuer à communiquer avec les autres membres de l'équipe.

Il faut savoir que cette mise en place du télétravail ne fut pas facile. En effet, certaines entreprises rencontrèrent des problèmes lors du déploiement. C'est notamment le cas du Crédit Agricole de Lorraine (entreprise dans laquelle j'ai effectué, en 2020, mon stage de fin d'étude de ma Licence professionnelle Création publicitaire) qui a dû s'adapter et mettre en place un système de travail alterné : en effet, une partie de l'équipe travaillait à distance chez eux tandis que les autres se rejoignaient dans les locaux.

Avez-vous cessé votre activité durant le confinement ?

9 réponses



Si non, avez vous travaillé à distance ?

9 réponses

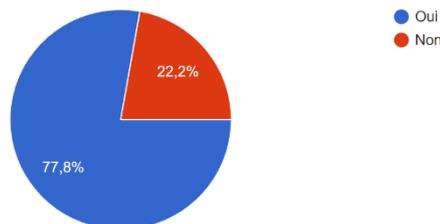


Figure 2 : Résultats du questionnaire concernant le distanciel

Nous avons donc vu comment l'Etat Français s'est adapté face à cette situation : c'est-à-dire la mise en place d'un confinement. Cependant, pour continuer à travailler et à communiquer à distance, les salariés se devaient d'utiliser de nouveaux outils numériques. Quels sont-ils ?

2.2 – L'utilisation de nouveaux outils numériques

Bien que certains salariés travaillaient d'ores et déjà à distance et utilisaient divers outils numériques, bien avant cet événement, la plupart n'ont eu d'autres choix que d'apprendre à utiliser ces outils, inédits pour eux.

Il existe divers outils permettant de continuer à travailler en distanciel dans de bonnes conditions. Dans cette partie, nous allons citer les principaux outils utilisés en fonction des tâches amenées à être réalisées par une équipe de service de communication.

Premièrement, il est nécessaire à une équipe de pouvoir se partager des documents afin d'avoir plusieurs retours et se transmettre les rendus finaux. Concernant cette tâche, les outils les plus

utilisés sont Google Drive mais également WeTransfer, tout deux étant des outils en ligne permettant le partage de documents.

Ensuite, il est essentiel dans le cadre du télétravail d'avoir une communication fluide avec ses collègues. Dans ce cas, les salariés peuvent utiliser Slack et Teams : Slack est une plateforme de messagerie instantanée, qui permet de communiquer facilement et de faciliter le travail en équipe tandis que Teams est un réseau social d'entreprise provenant de la suite Office. Nous pouvons également citer des applications plus connues du grand public tel que Skype ou Facebook. Suite à cela, il est également important de pouvoir organiser des réunions en visioconférence le tout en ayant la possibilité de partager son écran : pour cette tâche nous pouvons citer l'application Zoom qui est un outil permettant de créer des réunions virtuelles utilisé dans le milieu éducatif et professionnel. A noter que, suite à la crise du COVID19, l'application Zoom a vu son nombre d'utilisateurs exploser : il y eut une augmentation de près de 354% (BFMBusiness, 2020, Devenu un des symboles du confinement, Zoom présente des résultats impressionnants, repéré à : https://www.bfmtv.com/economie/entreprises/services/devenu-un-des-symboles-du-confinement-zoom-presente-des-resultats-impressionnants_AN-202006030282.html). Nous pouvons également parler de la plateforme Google Hangouts qui permet d'appeler une ou plusieurs personnes, envoyer des messages, d'appeler en vidéo et de partager son écran. Enfin, il est nécessaire d'avoir un suivi des tâches ainsi que de la gestion de projets : pour se faire, il existe les outils de Google Sheets et Trello. Trello est un logiciel de gestion de projet gratuit. Notons que les plus utilisés d'entre eux sont des outils de la suite Office et de Google (figure 3).

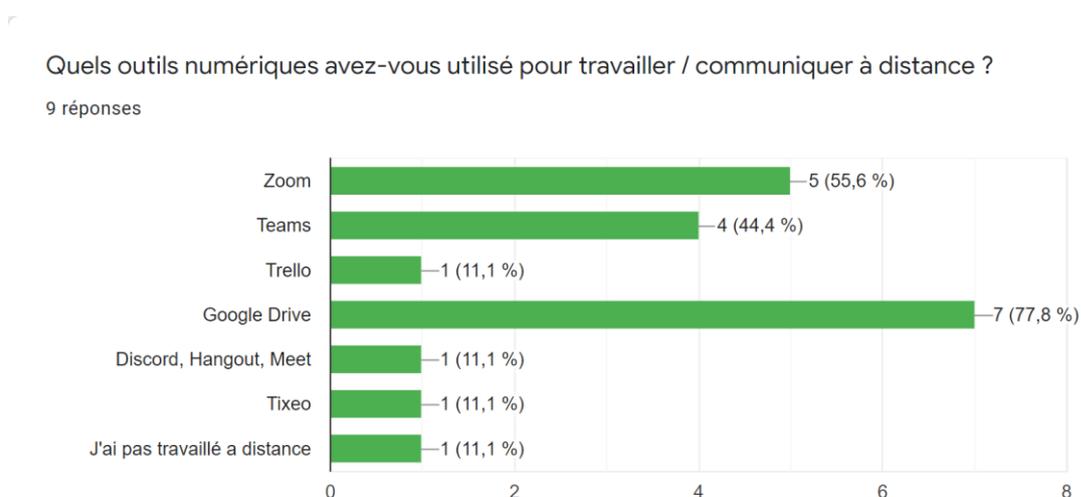


Figure 3 : Résultats du questionnaire concernant les outils numériques

Nous avons donc pu voir qu'il existe une multitude d'outils permettant la réalisation de diverses tâches. Cependant, la mise en place du télétravail et l'utilisation de ces nouveaux outils numériques amènent de nouveaux problèmes qui peuvent impacter une équipe de service de communication.

3 – Les conséquences du distanciel

Bien que les entreprises aient réussi à continuer à travailler en distanciel, il y eut des conséquences aussi bien positives que négatives. A travers cette partie, nous verrons les avantages et les difficultés rencontrés par les équipes de service de communication et nous nous questionneront quant à l'avenir de la communication interne.

3.1 – Avantages et difficultés rencontrés

Les avantages et les difficultés rencontrés suite à la mise en place du travail en distanciel sont multiples : nous allons premièrement parler des avantages puis nous intéresser, dans un second temps, aux difficultés rencontrés par les salariés.

Tout d'abord, cela permet un gain de temps notamment grâce au fait qu'il n'y a pas de déplacements jusqu'à son lieu de travail. De plus, cela empêche les réunions inutiles, car, en travaillant à distance, il y a moins de distractions : en effet, lorsque l'on travaille à distance, il est plus facile de ne se concentrer que sur l'essentiel. Cela permet également une certaine autonomie notamment dû au fait que les salariés sont livrés à eux-mêmes.

Ensuite, il y a l'avantage des fuseaux horaires : il est plus facile de créer une réunion avec des horaires intéressants pour tout le monde. Enfin, lors de l'interview réalisée avec un salarié du Crédit agricole de Lorraine, ce dernier m'a confié, qu'en tant que graphiste, il était plus facile pour lui d'être plus productif et créatif dans un environnement où il s'y sent bien : c'est-à-dire dans sa propre maison.

Nous allons maintenant nous intéresser aux difficultés engendrées par le travail en distanciel. Encore ici, le questionnaire nous permettra d'avoir une vue d'ensemble concernant les problèmes rencontrés.

Pour commencer, le problème le plus récurrent concerne les difficultés de communication : certaines personnes rencontrèrent des moments de flous lors de certaines missions et avaient des difficultés à échanger et ainsi se faire comprendre notamment dû à l'attente de réponses entre chaque retour. Ensuite, vient le manque de contact et de coordination ce qui entraîne une démotivation de la part des salariés. Pour certaines personnes, il était également difficile de se mettre au travail et de se décrocher du cadre privé. Enfin, nous pouvons noter également les difficultés techniques : difficultés à accéder à une bonne connexion internet pour certains, difficultés de travailler avec son matériel personnel ne provenant pas de l'entreprise et donc difficultés à s'adapter pour pouvoir réaliser les missions dans de bonnes conditions.

Il est intéressant de voir que les problèmes rencontrés ne concernent pas l'utilisation de ces nouveaux outils numériques, mais bel et bien le problème de communiquer (il est plus difficile d'obtenir des réponses dans de meilleurs délais.).

Ainsi, nous avons vu que le télétravail amène divers problèmes, mais présente également quelques avantages. Cependant, il est intéressant de se questionner sur l'avenir de la communication interne en entreprise. Est-ce que cet événement va permettre un changement de la communication interne ou, au contraire, est ce que cette crise n'aura aucun impact ?

3.2 – L'avenir de la communication interne

De manière générale, lorsqu'apparaît une nouvelle méthode de travail, cela entraîne également une nouvelle façon de communiquer au sein d'une équipe. Suite à ces nombreux impacts, il serait désormais judicieux de se questionner quant à l'avenir de la communication interne : à l'avenir, comment souhaite travailler les salariés ?

Dans cette partie, il est difficile de trouver des informations sur ce sujet : en effet, pour le moment, il est compliqué de se projeter et de déterminer comment la communication interne en entreprise va évoluer. C'est pourquoi, dans mon questionnaire, j'ai intégré la question suivante : « A l'avenir, comment souhaiteriez-vous travailler ? ». Les réponses furent surprenantes car

plus de la moitié des personnes interrogées souhaitent continuer à travailler en présentiel tout en y ajoutant des créneaux en distanciel (figure 4).

A l'avenir, comment souhaiteriez-vous travailler ?

9 réponses

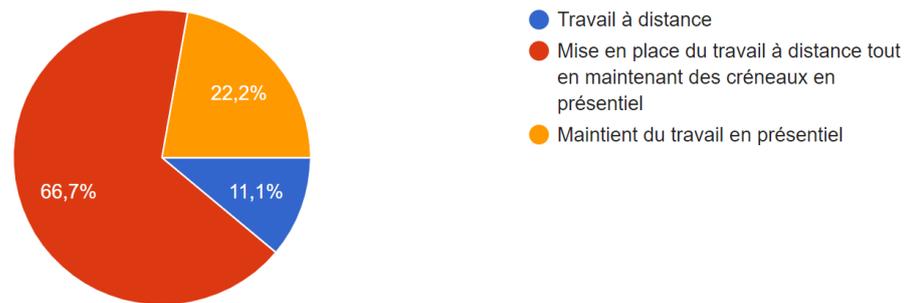


Figure 4 : Résultats du questionnaire concernant l'avenir de la communication interne

De plus, lors de l'interview réalisé auprès du graphiste au sein du Crédit Agricole, ce dernier m'a confié que cette expérience (télétravail durant le confinement) lui a permis de découvrir une nouvelle manière de travailler lui permettant d'être plus créatif et plus productif. De ce fait, ce dernier souhaite également continuer à travailler à distance tout en ayant des créneaux au bureau avec ses collègues.

Comme nous avons pu le voir dans la première partie, la communication interne évolue de manière exponentielle en même temps que l'évolution des nouvelles technologies. Nous avons également pu voir que de nombreux outils numériques furent créés afin de pouvoir travailler à distance : nous pouvons donc en déduire que la communication interne en entreprise va connaître un changement permettant aux salariés de s'adapter afin de travailler à distance. De plus, cette manière de travailler peut être intéressante pour les entreprises d'un point de vue économique, productif et écologique.

CONCLUSION

La mise en place du distanciel fut une surprise pour bon nombre de salariés dans les services de communication. Ces derniers n'ont eu d'autres choix que de s'adapter face à cette situation. Cependant, il était difficile de pouvoir maintenir une communication entre tous les membres de l'équipe. De ce fait, il y eut des impacts aussi bien positifs que négatifs dans la communication interne : en effet, en plus des problèmes rencontrés par les équipes, les salariés ont pu voir que cela peut également permettre des avantages.

Il serait désormais intéressant de pouvoir confirmer ou infirmer les hypothèses précédemment formulées. Premièrement, nous avons vu qu'il était important pour les entreprises d'avoir une bonne communication interne, car cela permet une bonne entente et donc une bonne coordination pour l'équipe ce qui amène à de meilleurs résultats. Ainsi, il y eut une prise de conscience des entreprises et des salariés eux-mêmes. Ensuite, nous avons pu découvrir quelques exemples d'outils numériques utilisés afin de pouvoir garder une certaine communication entre les membres d'une équipe de service de communication durant le premier confinement. Ces outils sont variés et jouent chacun un rôle selon les tâches qui leur sont attribuées. Cependant, nous avons vu que les problèmes rencontrés par les salariés ne proviennent pas de l'utilisation de ces outils, mais bien de problèmes techniques et humains (le manque de concentration, le manque de motivation, les difficultés à communiquer, etc). Enfin, suite au questionnaire et à l'interview, nous avons pu voir qu'une bonne partie des salariés se sont rendu compte qu'il était intéressant de travailler à distance, car cela présente des avantages (notamment dans un service de communication) non-négligeables, le tout en maintenant des horaires en présentiel car cela permet de garder un contact plus humain avec ses collègues.

Nous avons donc répondu à la problématique, mais il serait intéressant de se questionner quant aux impacts sur d'autres services (autres que celui de la communication). Effectivement, les services de communication présentent déjà des facilités à s'adapter à de nouveaux outils numériques et donc ces derniers n'ont pas forcément rencontré des difficultés lors de la mise en place du télétravail.

BIBLIOGRAPHIE

La communication interne :

- Jérôme PETIT, 2012, *Evolution de l'entreprise depuis le milieu du XIXème et place de la communication interne*, Mémoire Master Ressources Humaines, Ecole des Ressources Humaines Paris 9ème, p.10, repéré à : <https://zoomsrh.files.wordpress.com/2012/03/dossier-final1.pdf>
- Authot, 2019, *L'évolution de la communication interne des entreprises*, repéré à <https://www.authot.com/fr/2019/03/18/levolution-de-la-communication-interne-des-entreprises/>
- Le Blog du Communicant, 2020, *Entreprises : Quel est le coût d'une mauvaise communication interne ? Et le bénéfice d'une bonne ?!*, repéré à : <https://www.leblogducommunicant2-0.com/datavisualisation/entreprises-quel-est-le-cout-dune-mauvaise-communication-interne-et-le-benefice-dune-bonne/comment-page-1/?cn-reloaded=1>
- Visiativ Africa, 2020, *Evolution de la communication interne en entreprise*, repéré à : <https://fr.slideshare.net/Alliativ/evolution-de-la-communication-interne-en-entreprise>
- Steeple, 2020, *Les 10 avantages de la Communication Interne en entreprise*, repéré à <https://steeple.fr/blog/communication-interne/avantages-communication-interne>

Les outils numériques :

- BFMBusiness, 2020, *Devenu un des symboles du confinement, Zoom présente des résultats impressionnants*, repéré à : https://www.bfmtv.com/economie/entreprises/services/devenu-un-des-symboles-du-confinement-zoom-presente-des-resultats-impressionnants_AN-202006030282.html
- La Gazette du CCI Store, 2020, *Les outils numériques qui facilitent le travail en équipe à distance*, repéré à : <https://null/gazette/articles/les-outils-numeriques-qui-facilitent-le-travail-en-equipe-distance>

- Zdnet, Dion Hinchcliffe (2020), *Coronavirus : stratégies et outils efficaces pour le travail à distance pendant une pandémie*, repéré à :
- <https://www.zdnet.fr/pratique/coronavirus-strategies-et-outils-efficaces-pour-le-travail-a-distance-pendant-une-pandemie-39899967.html>

Les avantages et difficultés rencontrés :

- Eurecia, 2014, *Chargée de communication en télétravail c'est possible*, repéré à : <https://www.eurecia.com/blog/chargee-communication-en-teletravail-cest-possible/>
- Azendoo, 2016, *10 bénéfices du travail à distance d'après les meilleurs*, repéré à : <https://blog.azendoo.com/fr/fr/10-benefices-du-travail-a-distance-dapres-les-meilleurs/>
- Le figaro (2020), *Vie de bureau*, repéré à : <https://www.lefigaro.fr/decideurs/vie-bureau/teletravail-des-outils-numeriques-parfois-indomptables-20200417>
- Virgile Collard (2020). *Quel est l'impact de la crise sanitaire au sein du service de communication du Crédit agricole de Lorraine ?*, Mémoire de stage, IUT Charlemagne de Nancy

Les impacts sur la communication interne :

- Madmagz Com'in, 2020, Blog news, *L'impact de la crise sanitaire dans les services de communication interne*, repéré à : <https://comin.madmagz.news/l-impact-de-la-crise-sanitaire-dans-les-services-de-communication-interne/>
- Journaldunet, François Bouchery (2020), *Outils numériques : les entreprises sont-elles prêtes pour l'ère post-Covid ?*, repéré à : <https://www.journaldunet.com/solutions/dsi/1494401-outils-numeriques-les-entreprises-sont-elles-prettes-pour-l-ere-post-covid/>
- Virgile Collard (2020). *Quel est l'impact de la crise sanitaire au sein du service de communication du Crédit agricole de Lorraine ?*, Mémoire de stage, IUT Charlemagne de Nancy

ANNEXES

1) Illustration représentant les problèmes d'une mauvaise communication interne

THE CO\$T OF BAD INTERNAL COMMUNICATION

Powered By vocoli

What's the Problem with Bad Internal Communication?

It Wastes Money

\$26,041 is the average amount lost per worker **EVERY YEAR** because of lost productivity from communication barriers. That's enough to buy to a new car!



Tons of Money

Disengaged employees cost the USA **\$500 BILLION** a year. That's enough money to buy every American household gas for **4 months**.



It Wastes Time

A 100 person company spends approximately **884 hours** per year clarifying communication. That's enough time to drive non-stop from DC to LA **22 times!**



What's the Benefit of Good Internal Communication?

It Adds Value

An employee that goes from disengaged to engaged adds approximately **\$13,000** to the bottom line. That's **\$1.3 Million** for a 100 person company.



Employees Work Harder

Employees who understand their role are **68%** more likely to work towards their company's success.



It Increases Returns

Companies with highly effective internal communication have **47%** higher shareholder returns. Who doesn't love happy investors?



8 Hot Areas of ROI Impact from Increased Communication

- Increased Employee Engagement
- Decreased Payroll Spending
- Increased Communication
- Less Downtime
- Increased Safety
- Higher Employee Retention
- Better Management Performance
- Improved Corporate Culture



RESOURCES

Bill Oulke <https://www.metrum.com/creating-internal-communications-strategy-40404>
 Gallup <http://www.gallup.com/services/79514/states-american-workplace.aspx>
 John Bernard <http://www.massingenuity.com/2012/04/02/engaging-employees-the-economics-of-micro-ingenuity/>
 Towers Watson http://www.towerswatson.com/en-US/insights/IC_Types/Survey/Research-Results
 SMB Communications Study http://about.pdsolutions.com/en/doc/smb_communications_study.pdf
 Siemens <http://www.convergent.com/employee-communication-banking/>

www.vocoli.com | sales@vocoli.com | 888-919-5300

2) Illustration représentant l'évolution de la communication interne en entreprise

Evolution de la communication interne en entreprise



Communication Digitale

Les entreprises privilégient ces outils

- Emails **90%**
- Newsletter Electronique **76%**
- Intranet **83%**
- Vidéoconférence, Blogs, Ecrans plasma/Affichage dynamique, Messagerie instantanée **50%**

| | |
|--|--|
| Mise en place d'un réseau social d'entreprise : 33% des entreprises | Développement d'une application pour les employés : 16% des entreprises |
| Accès aux outils numériques à partir de chez soi 66% | Accès au contenu de l'entreprise à partir d'appareils personnels 38% |

Réseaux Sociaux et Feedbacks

Feedbacks

- Communiqués par e-mail **50%**
- Intégrés dans l'intranet **60%**
- Usage des réseaux sociaux limité **40%**
- Aucune communication «papier» **15%**

Impact et mesure

Mesure des entreprises de l'impact de leur communication interne

- Sondages sur l'engagement du personnel **75%**
- Outils d'analyse de l'intranet **64%**
- Focus groupes et sondages dédiés **33%**
- Aucune mesure de l'impact de la communication interne **12%**

Avec l'intranet vdoc

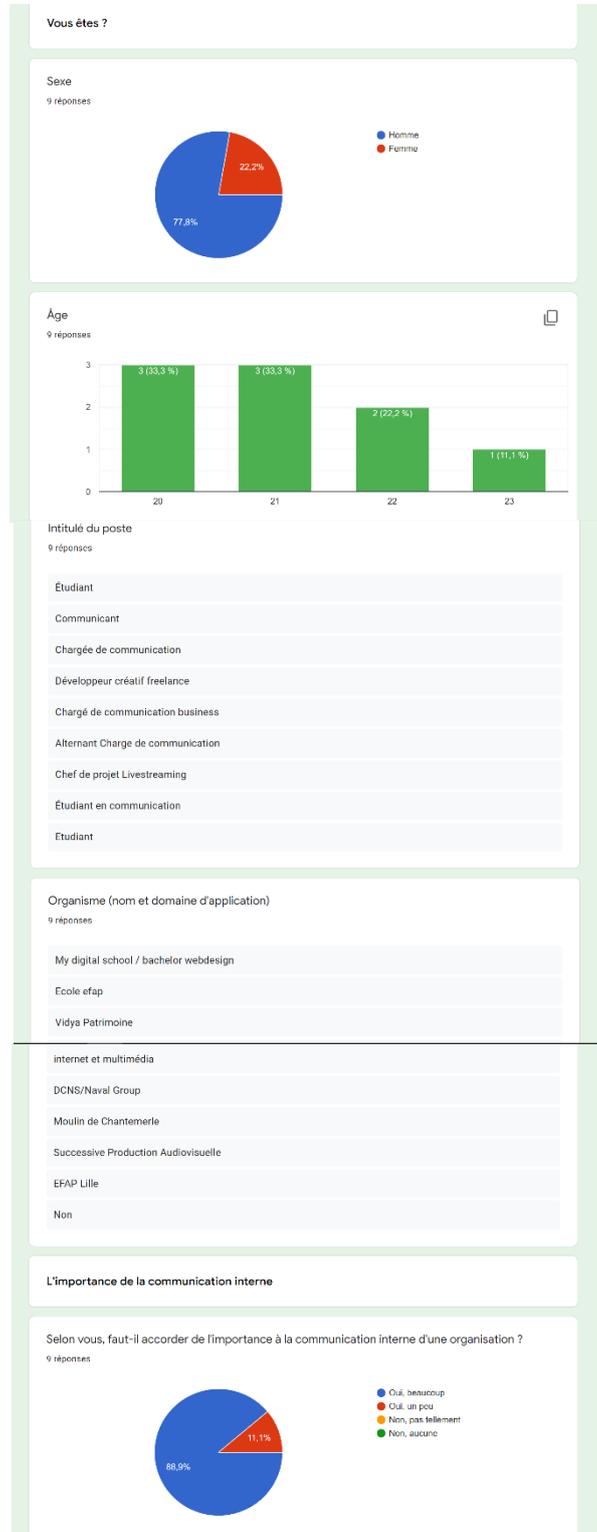
Communiquez, Pilotez, Travaillez

Outils de communication

- Reportings, Tableaux de bord... (Outils de mesure)
- Édito, Forums, Trombinoscope, Espace de partage
- Applications personnalisées adaptées à vos processus (Outils de travail)

3) Questionnaire en ligne réalisé par moi-même :

https://docs.google.com/forms/d/1B0f0LecoFRy7G5yMVtQzsnBBHttRGuY2zDI_FRNopus/edit#responses



Pourquoi ?

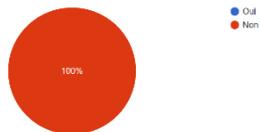
9 réponses

- Nécessaire au bon fonctionnement de l'organisation.
- Parce la transmission d'infos est importantes
- Meilleure organisation, efficacité, et ambiance au sein du groupe
- Nécessaire pour une bonne compréhension des demandes clients. Les e-mails sont facilement sujets à malentendus.
- Dans les grandes orgas, ça permet de fédérer un groupe
- Créer une cohésion et appartenance à l'entreprise
- Permet un bon échange de valeur, créer du lien sociale, humaniser le travail et créer du corporate, que l'on est l'impression de faire évoluer une entreprise et que nous ne sommes pas que un pion.
- Organiser et communiquer sur un projet et avec une équipe

L'Impact du distanciel

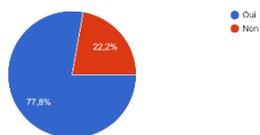
Avez-vous cessé votre activité durant le confinement ?

9 réponses



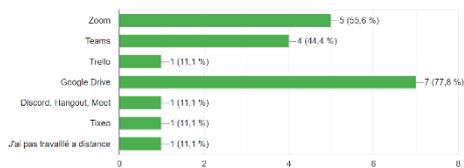
Si non, avez-vous travaillé à distance ?

9 réponses



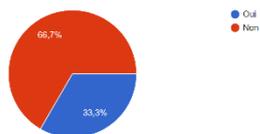
Quels outils numériques avez-vous utilisé pour travailler / communiquer à distance ?

9 réponses



Avez-vous rencontrés des difficultés pour travailler / communiquer à distance ?

9 réponses



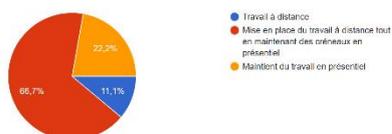
Si oui, expliquez

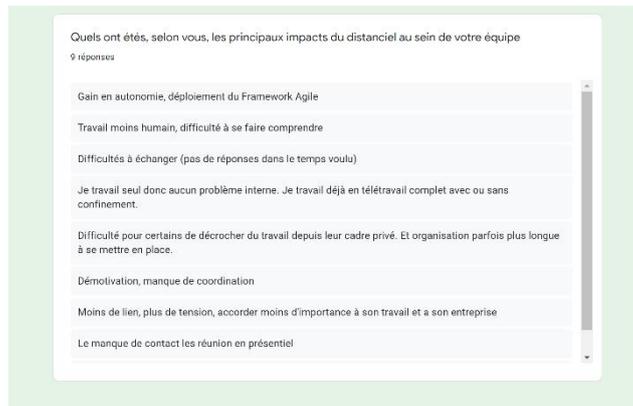
3 réponses

- Moment de flou sur certaines missions. Besoin de mise au point physique pour avancer
- Communication moins facile, isolation, prise d'autonomie
- Une communication interne brouillonne et manque d'informations

A l'avenir, comment souhaiteriez-vous travailler ?

9 réponses





4) Exemple d'un journal de communication interne

