



Dimension : Gestion de l'établissement

Domaine : Communication

Thématique : Communication interne

OBJECTIF

Améliorer la communication interne, en développant une stratégie tenant compte des objectifs, des groupes cibles et des moyens mis en œuvre. Une des fonctions principales de la communication interne est d'informer les membres de la communauté scolaire. Elle peut également servir à favoriser les liens, le dialogue et l'échange au sein de la communauté scolaire, à créer un sentiment d'appartenance et à rassembler les membres autour du principe directeur et des valeurs de l'école.

QUESTIONNEMENT

- > Existe-t-il une stratégie de la communication interne qui identifie clairement les objectifs, les groupes cibles internes et les moyens mis en œuvre ? Les membres de la communauté scolaire sont-ils informés de cette stratégie ?
- > L'aspect « communication interne » est-il considéré lors d'une réflexion sur la création et l'aménagement des lieux (p.ex. : lieux dédiés à l'échange/la présentation d'information) ?
- > Les différents types de communication, à savoir la communication descendante (p.ex. : de la direction vers les membres de la communauté), la communication ascendante (p.ex. : des membres de la communauté vers la direction) et la communication transversale (p.ex. : les membres entre eux), ont-ils été analysés ?
- > Quelles mesures ont déjà été mises en place pour déterminer ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas ? Les raisons de ces fonctionnements ou dysfonctionnements ont-elles été analysées ?
- > Quelles mesures sont prévues pour évaluer l'efficacité des actions de communication ? Des indicateurs (quantitatif et/ou qualitatif) ont-ils été définis pour appuyer les démarches de suivi et d'évaluation ?
- > Quelles ressources (humaines et financières) ont été attribuées à la mise en œuvre de la stratégie de communication interne ?

OUTILS ET ÉVALUATIONS POSSIBLES

- > Réaliser un état des lieux de la communication interne existante.
- > Identifier des personnes ressources / créer des groupes de travail en charge de la communication interne. Si besoin, prévoir des formations en communication pour les personnes en charge.
- > Prévoir, si besoin, des formations en communication pour les personnes ressources.
- > Établir une stratégie de communication interne qui définit les objectifs et identifie les groupes cibles, les catégories de messages et les outils clés.
- > Définir des indicateurs qui permettent d'évaluer l'efficacité des actions de communication interne mis en place. Si besoin, reconsidérer les choix qui ont été pris (p.ex. : l'outil choisi est-il adapté au public cible visé, à la nature du message aux objectifs définis ?).
- > Réaliser des questionnaires, des entretiens pour effectuer l'état des lieux et /ou mesurer l'impact des indicateurs.

LIENS ET RESSOURCES

- > Philippe Gérard et Bernadette Jézéquel. (2019) : La boîte à outils de la Communication – 4e Edition. Dunod, Malakoff.

Voir Fiche :

- > Environnement et architecture.