Administrer sa communication interne et externe

> PUBLIÉ : https://www.d-demain.net/fiches/administrer-sa-communication-interne-et-externe/

La communication d’un collectif est ce qui en permet l’efficacité, la visibilité, une image définie. Cependant, lorsque cette communication n'est pas modérée ou qu'elle s'écarte soit des principes énoncés dans les textes fondateurs soit des orientations définies, elle peut entraîner des conséquences néfastes pour le collectif ainsi que pour ses membres. Il faut alors aborder deux sujets, qui parfois se recoupent : la communication en interne (comme les directives, les discussions en réunion ou virtuelles, les fils numériques, e-mails et messages vocaux...) et la communication dirigée vers l'extérieur (telles que les interactions avec le public, les médias ou les partenaires).

Quels problèmes rencontrez-vous ?

A. dans votre communication interne ?

1. **Surcharge et pression communicationnelle**
   - Mon « supérieur/responsable » m’accable de directives au long de la journée, je suis surmené.
   - Je n’ai pas le temps de prendre connaissance des messages tant il y en a.
   - Le fil de discussion est surchargé par des discussions sans fin.
   - Je suis sollicité en dehors des horaires convenus (soir, week-end, congés).

2. **Incohérence et manque de clarté dans les directives, Problèmes d’outillage et de choix techniques**
   - Je reçois des messages contradictoires venant de plusieurs sources au sein du collectif.
   - Je ne suis pas au courant des orientations du collectif.
   - Les décisions prises en réunion ne sont jamais retranscrites ou diffusées, donc je ne sais plus ce qui a été acté.
   - Plusieurs versions d’un même document circulent sans qu’on sache laquelle est la bonne.
   - Nous ne savons pas quels outils de communication ni quelles règles sont les plus adaptés aux besoins et objectifs du collectif.
   - Il y a trop d’outils de communication. On se perd.
3. **Difficultés d’accès, de formation et d’intégration aux outils/règles**
   - Je ne sais pas utiliser les outils préconisés par le collectif.
   - Je n’ai pas été mis au courant de toutes les règles et outils de communication utilisés par une partie du collectif.
   - Nous ne savons pas quelles sont les meilleures règles de communication nécessaires aux besoins et/ ou objectifs de notre collectif.
   - Je n’ai pas accès à tous les moyens de communication techniques préconisés (équipements, applications, connexion internet stable…).

4. **Climat relationnel et inclusion dans les échanges**
   - Il n’y a pas assez d’échanges et de rencontres en présentiel.

- Je me sens ostracisé ou exclu.
- Il y a trop d’agressivité dans les échanges virtuels.
- Certains membres refusent de modifier et faire évoluer leurs pratiques de communication habituelles ou d'utiliser certains outils préconisés par l'organe de direction.
- Des membres non mandatés prennent des décisions ou diffusent des informations comme si elles étaient officielles.

B. dans votre communication vers l’extérieur ?

1. **Informations erronées ou captation de la communication**
   - Erreurs dans les informations données au public.
   - Le site web n’est pas actualisé.
   - Détournement de notre image ou de nos données (fake news, I.A.).
   - Certaines personnes décident en petit comité d’une communication non validée ni par le collectif ni par l’organe de direction légitime.
   - Une personne s’accapare la communication sans soumettre régulièrement au préalable le contenu de son expression (voir Fiche de mandat [3]).
   - Un mandaté en communication dérive et trahit les objectifs et les propositions du collectif (voir Fiche de mandat [3]).
2. **Moyens inadaptés, manque de moyens ou de compétences, problème de visibilité**
   - Je ne sais pas trouver quels canaux de communication utiliser ni comment les utiliser.
   - On ne sait pas comment dégager des financements pour faire notre publicité.
   - Nous n’avons pas de membres capables d’assurer une bonne visibilité vers l’extérieur malgré la pertinence de nos projets.
   - On ne sait pas qui doit parler aux médias, on n’a mandaté personne pour rencontrer d’éventuels partenaires.
   - On ne sait pas vers qui se tourner pour communiquer efficacement et se distinguer.

Les solutions proposées :

A. dans votre communication interne

1. **Surcharge et pression communicationnelle**
   - Rédiger une fiche de poste/mandat en précisant les points suivants : Missions, Tâches, Conditions d'exécutions (horaires, moyens...).
   - Rédiger une Charte d'utilisation des moyens de communication (ne pas surcharger de messages, règles d'écriture, règles de politesse...).
   - Vérifier le bien-être des membres grâce à un bilan périodique. Au besoin, s’adresser à la "Commission Inclusion, Médiation & Discipline" dont les règles et fonctionnement doivent être décrits dans le Règlement Intérieur [2].
   - Oser la transparence en interne.
   - Veiller à ce que la somme de tâches et missions soit proportionnée au nombre de personnes missionnées (le cas échéant, intégrer une personne supplémentaire).

2. **Incohérence et manque de clarté dans les directives, Problèmes d’outillage et de choix techniques**
   - Les données diffusées au sujet du collectif et de ses actions doivent être décidées et vérifiées en assemblées ou réunions de direction, si besoin avec le contrôle d’une commission dédiée, avant d’être publiées ou médiatisées.
   - Les comptes-rendus systématiques et documents officiels internes ou externes doivent être stockés et consultables facilement (site internet, stockage en ligne, newsletter, etc.).
   - Désigner un ou plusieurs responsables du bon stockage des documents et des outils de communication communs.
   - Mettre en place un outil, organisation de stockage des documents et en rédiger les règles d'usage.

- Si besoin, mandater la ou les personnes chargées de communiquer les décisions prises en assemblées ou réunions de direction.
- Si un outil déplaît à une majorité des membres, il convient d'analyser les raisons du rejet afin de résoudre le problème (l'outil est inadapté, les membres ne sont pas assez formés, problème de dérives possibles...).

3. **Difficultés d'accès, de formation et d'intégration aux outils/règles**
   - Former régulièrement les membres du collectif à l'usage des outils internes (sessions groupées, vidéos en ligne, fiches de formations, etc.).
   - Organiser régulièrement des sessions de mise à jour.
   - S'assurer dans la mesure du possible que tous les membres aient accès aux moyens préconisés (droits d'accès, rotation de certains matériels, locaux, etc.)

4. **Climat relationnel et inclusion dans les échanges**
   - Rédiger une Charte d'utilisation des moyens de communication (ne pas surcharger de messages, règles d'écriture, règles de politesse...).
   - Un poste de modérateur des échanges (en binôme de préférence) peut être indispensable surtout dès que le collectif croît en nombre.
   - Vérifier le bien-être des membres grâce à un bilan périodique.Au besoin, s'adresser à la "Commission Inclusion, Médiation & Discipline" dont les règles et fonctionnement doivent être décrits dans le Règlement Intérieur (2).
   - Si possible, utiliser des outils collaboratifs (sondages pour dates de prochaines réunions, votes en ligne, boîte à idées, etc.).
   - Se doter d'une "Commission Inclusion, Médiation & Discipline" et faire appliquer la Charte et/ou le Règlement Intérieur.

B. dans votre communication vers l'extérieur

1. **Informations erronées ou captation de la communication**
   - Les données diffusées au sujet du collectif et de ses actions doivent être décidées et vérifiées en assemblées ou réunions de direction, si besoin avec le contrôle d'une commission dédiée, avant d'être publiées ou médiatisées.
   - Si besoin, mandater la ou les personnes chargées de communiquer les décisions prises en assemblées ou réunions de direction.
   - Désigner un ou plusieurs responsables du site web et autres outils de communication externe (réseaux sociaux, tracts, etc.).
   - Désigner un ou plusieurs responsables ("Community manager") chargés d'effectuer une veille concernant l'image du collectif.
   - En cas de détournement volontaire de l'image ou de données de la part d'un membre, de captation de la communication de la part d'un ou plusieurs membres, ou de dérive, s'adresser à la "Commission Inclusion, Médiation & Discipline" et faire appliquer la Charte et/ou le Règlement Intérieur (2) ou la Fiche de mandat (3) concernée.

2. **Moyens inadaptés, manque de moyens ou de compétences, problème de visibilité**
   - Former régulièrement les membres du collectif à l'usage des outils externes (sessions groupées, vidéos en ligne, fiches de formations, etc.).
   - Organiser régulièrement des sessions de mise à jour.
   - Désigner un ou plusieurs responsables ("Community manager") chargés d'effectuer une veille concernant l'image du collectif.
   - S'assurer dans la mesure du possible que tous les membres aient accès aux moyens préconisés (droits d'accès, rotation de certains matériels, locaux, etc.).
   - Si besoin, faire appel à un professionnel (audit, comptable, publicitaire, juriste) afin de trouver des orientations et moyens de financements (choix de structure, aides, cotisations, etc.).

Liens utiles :

(1) Outils de votation conseillés, open-sources : Pollen (https://pollen.cl/) , Belenios (https://vote.belenios.org/).

(2) Fiche "Créer un Règlement Intérieur"

(3) Fiche de mandat (https://www.d-demain.net/fiches/fiche-de-mandat/)

Révision #33
Créé 2025-10-26 18:13:05 UTC par Tristan
Mis à jour 2026-02-01 10:39:31 UTC par Tristan