

Produire un audit de communication interne : Votre « snapshot » en communications

Les communications efficaces sont critiques pour l'atteinte des buts organisationnels. Est-ce que vos politiques et pratiques appuient vos objectifs ?

Déterminer l'efficacité de vos communications internes

L'envergure de l'audit dépend de vos besoins. Il pourrait être large et englobant ou concentré dans un domaine spécifique.

L'audit de communication révisera :

- Les **objectifs et buts** – Identifier les buts de communications à court et à long terme.
- Les **initiatives et véhicules** de communications – Évaluer les initiatives actuelles et passées et définir des méthodes et outils pour communiquer aux populations cibles externes et internes.
- Les **attentes** - Définir les besoins de communication spécifiques de votre compagnie ou organisme.
- Les **population cibles** – Identifier les audiences et le degré auquel ils sont bien ciblés.

ÉTUDE DE CAS - TÉLÉCOMMUNICATIONS

Arrière-plan

Le client implante un nouveau outil technique qui aura des implications majeures face à la façon de faire pour les 500 employés. Afin d'assurer que les employés soient informés et qu'ils acceptent et s'approprient ultimement le nouveau programme, le client a demandé à CommuniKo d'évaluer ses initiatives et outils de communications en vue d'implanter des stratégies qui répondront aux besoins actuels.

L'audit de CommuniKo

- Entrevues et réunions avec les parties prenantes afin de comprendre les populations cibles et les stratégies de communications existantes.
- Évaluation des outils de communications en place.
- Évaluation des attitudes envers les efforts de communications.

Recommandations de l'audit

Fondé sur l'audit, nous avons déterminé que les employés du client seront le plus réceptifs aux :

- communications brèves et concises envoyées via courriel sur une base mensuelle.
- rencontres face-à-face (ex. réunions d'équipe) afin de faciliter la communication bidirectionnel pour que les employés puissent donner leur feedback et poser leurs questions à la direction.
- démonstrations du nouvel outil.

Résultats

Le client a partagé ses pensées avec ses employées. En suivant la recommandation du CommuniKo, les employées ont compris la raisonnement derrière les changements et ils ont eu l'occasion et les forums d'exprimer leur inquiétude. L'audit de CommuniKo a aidé à diminuer la résistance des employées aux changements et a assuré la participation active des employées à l'implantation du nouvel outil.