



la communication:

levier indispensable à toute démarche vers l'excellence

JOURNEE MONDIALE DE LA QUALITE

TUNIS le 11 /11/ 2011

sommaire

- Histoire de la communication
- Domaines stratégiques
- Les impondérables
- Typologie de la communication
- Communication en entreprise
- Rôle de la communication dans la démarche vers l'excellence de l'entreprise
- Actions sur les infrastructures et systèmes
- Actions sur la ressource humaine

LA COMMUNICATION ET L'HOMME

L'histoire de la communication est aussi ancienne que celle de l'humanité. Depuis les origines, l'homme a eu besoin de communiquer. Pour cela il mit au point:

- des codes,
- des alphabets
- des langages, paroles
- des gestes de la main,
- des signaux de fumée, tam-tam,
- des documents écrits



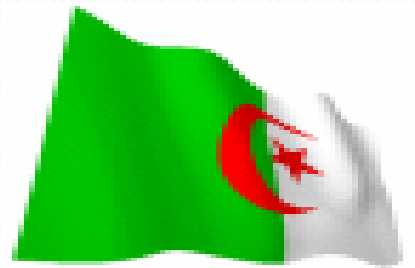
tout était bon pour *véhiculer le message*.

Communication dans le monde moderne

- Ecrits tels que les PV de réunion et les procédures
 - Les messages téléphoniques
 - Les mails
 - Les messages télégraphiques
 - Les événements
 - Les émissions télévisions
 - La presse écrites et AV
 - La publicité sous toutes ses formes
- 
- Ordinateurs
 - Internet et intranet
 - Tous les réseaux
 - Satellites
 - Les téléphones fixe ou mobiles
 - Les journaux et magazines
 - Les medias
 - Les manuels et tous les supports papiers

Les domaines stratégiques

- La politique
- La diplomatie
- L'industrie
- La recherche
- L'éducation
- L'administration
- La santé
- L'économie



Communiquer c'est quoi ?

- Mettre en commun
- Partager
- Véhiculer un message
- la communication est le vecteur de la connaissance et de la culture
- Processus d'influence
- Permet la mobilisation des énergies et la perception de l'autorité
- L'écoute
- L'observation
- Composante essentielle de la diplomatie et l'exercice de la souveraineté



Les impondérables

Pour qu'une communication soit efficace il faut:

- **Ciblée**
- **Ayant un objectif et une durée de vie**
- **Habile**
- **Claire et pertinente**
- **Simple**
- **Concise**
- **basée sur l'observation et l'écoute**
- **Utilise des moyens efficaces**
- **Planifiée**
- **Contrôlée et suivi (monitoring)**



Typologies

- Communication institutionnelle
- Communication interne
- Communication externe
- Communication intra personnelle
- Communication interpersonnelle
- Communication ascendante
- Communication descendante
- Communication de crise

Communication en entreprise

Basée principalement sur deux actions

- Action sur la ressource humaine
- Action sur les infrastructures et les systèmes

Ces actions utilisent des canaux spécifiques et moyens

- Nécessite un budget
- À un impact important sur la pérennité .crédibilité et la rentabilité de l'entreprise(ROI)
- A un impact sur le leadership du manager

Communication interne et qualité

La mise en place du système qualité est le résultat d'informations , de dialogues et de concertations, d'actions et de retour d'informations sur les résultats obtenus.

Elle doit être

- **Partagée**
- **engagée**
- **Fluide**
- **Orienter vers l'amélioration de la qualité**





Les étapes de la réalisation

Etape 1

1. faire un état des lieux des moyens de communication existants
2. privilégier le plus efficace pour une meilleure productivité et une qualité optimale
3. veiller à ce que les informations sur la qualité atteignent tout le personnel sans distinction
4. la communication doit être courte sans laisser de place aux doutes ni aux commentaires déplacés-donc immédiatement compréhensible

Etape 2

1. structurer à l'avance les informations et adopter le style télégraphique
2. agencer les informations pour faciliter la logique de compréhension
3. faire un communiqué annonçant la mise en place de la qualité
4. Faire un communiqué annonçant l'arrivée d'un consultant (si c'est le cas)

Etape 3

1. choisir les moyens de large diffusion de l'information
2. choisir le moment approprié de la diffusion
3. choisir le lieu et opter pour les lieux qui réunissent le plus de personnel à la fois

Etape 4

C'est l'étape du contrôle du passage de l'information et surtout de sa compréhension

1. éviter les réunions fréquentes
2. rester à l'écoute a travers les chefs d'équipes et de projets
3. privilégier les entretiens individuels sur la qualité
4. évaluer le niveau de compréhension

Etape 5

1. analyser le feed back du personnel
2. démentir systématiquement et immédiatement les rumeurs et l'intox à l'encontre de la qualité
3. démontrer par des illustrations et des simulations l'impact sur le retour sur investissement et sur le confort
4. former le personnel et l'habituer à recevoir les informations

Actions sur les infrastructures

- Installer les technologies de l'information (Tel que intranet, internet
- Mettre en place et mettre à jour des ERP et autres logiciels de gestion
- Mettre en place la signalétique interne d'indication
- Mettre en place la signalétique d'information (tableau d'affichage , bandeau lumineux ...)
- Adaptation des postes de travail en configuration ergonomique



Actions sur la ressource humaine

- Codifier et diffuser les bonnes pratiques de gestion
- Etablir un bilan des compétences
- Elaborer un plan de formation en rapport avec le bilan
- Procéder à des entretiens individuels périodiques
- Favoriser les suggestions du personnel (ex. cercle de qualité)
- Motiver et valoriser des contributions du personnel



MERCI POUR VOTRE
ATTENTION