

## Corrigé : Enquête terrain : La communication interne

Source : Entretien du XX/12/13 avec Mme D. de l'entreprise EDF réalisé par Ludivine

Moi : Bonjour Madame, j'aurais quelques questions à vous poser dans le cadre de votre entreprise EDF, créée en 1945 que j'ai choisi. Seriez-vous d'accord pour répondre à mes questions?

M<sup>me</sup> D. : Oui, bien entendu. Je vous écoute

Moi : Quelle est la forme juridique d'EDF?

M<sup>me</sup> D. : La forme juridique d'EDF est un Etablissement Public à caractère industriel et commercial (EPIC).

Moi : Quelle est votre fonction dans cette entreprise?

M<sup>me</sup> D. : Je suis technicienne en laboratoire je fais des essais pour analysés les problèmes de séchage du béton utilisé pour construire des bâtiments dans des centrales nucléaires

Moi : Comment l'organisation communique en interne dans votre entreprise?

M<sup>me</sup> D. : Nous communiquons essentiellement par mail et de moins en moins par courrier. Nous utilisons Intranet pour avoir toutes sortes d'information sur notre travail. (achat, planning des congés, événements au sein de l'entreprise, dialogues entre collègues pour le travail, ...)

Moi : Après tous ces renseignements quels sont les moyens que vous préférez le plus pour communiquer au sein de votre entreprise?

M<sup>me</sup> D. : Je préfère le mail car il sert à tout. Comme j'utilise mon ordinateur toute la journée, je vois tout de suite si mon interlocuteur m'a répondu et on ne dérange pas les gens s'ils sont occupés. Il y a aussi l'utilisation du téléphone ou du portable. Mais, parfois, on tombe sur la messagerie, sans avoir eu la personne au bout du fil. On ne sait pas non plus d'avance si on va déranger.

Moi : Je suis du même avis que vous. Je trouve que l'utilisation du mail permet d'être autonome et de ne pas déranger l'interlocuteur dans ses occupations. C'est rapide et on peut obtenir une réponse très vite. Il faut bien entendu travailler avec son ordinateur pour obtenir des informations toute la journée. On peut aussi se servir de son portable pour communiquer avec une personne qui n'est pas sur internet.

## EXPLOITER UN ENTRETIEN : exemple de Ludivine

Lien avec le programme : Les relations sociales dans les organisations

Thème du programme : Le management des ressources humaines.

Axe(s) de réflexion : La communication interne

Nom et fonction de interviewé(e) : Mme D. EDF

Source et date de parution : Vous avez réalisé l'entretien la source c'est vous et de la date le jour de votre entretien.

Autres sources :

- [www.insee.fr](http://www.insee.fr) :
- [www.edf.com](http://www.edf.com)
- Loi n° 46-628 du 8 avril 1946
- Mon cours sur la communication interne

Relevé des termes économique et/ou juridiques à définir

Termes choisis	Définitions
EPIC	Etablissement Public à caractère industriel et commercial. Personne morale de droit public qui gère pour le compte de l'Etat une activité nationale. Dans cette exemple : la distribution de l'électricité.
Personne morale de droit public	En droit français, une personne morale est un groupement doté de la personnalité juridique. Généralement une personne morale se compose d'un groupe de personnes physiques réunies pour accomplir quelque chose en commun. Ce groupe peut aussi réunir des personnes physiques et des personnes morales. Il peut également n'être constitué que d'un seul élément. La personnalité juridique donne à la personne morale des droits et des devoirs. Le droit français distingue : - les personnes morales de droit public : l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics... ; - les personnes morales de droit privé : les plus courantes étant les entreprises, les sociétés civiles, les groupements d'intérêt économique, les associations. Certaines personnes morales de droit privé sont chargées de la gestion d'un service public. Dans cette exemple : la distribution de l'électricité.
Communication interne	Ensemble des moyens permettant de diffuser l'information aux salariés de l'entreprise/organisation.
Communication externe	Ensemble des moyens permettant de diffuser l'information aux partenaires externes à l'entreprise/organisation.

Relevé des idées forces

Numéros	Idées forces exprimées
1	Premier moyen de communication interne : mail
2	Diminution de la communication par courrier papier.
3	Intranet : pour diffuser les informations liées à l'activité de l'entreprise (achats ...) ou l'organisation interne du travail ( congés, calendriers des événements ...)
4	Moyen de communication privilégié : mail car non invasif. C'est à dire que le correspondant n'est pas dérangé dans son activité.

Synthèse d'après l'entretien réalisé par Ludivine.

## **EXPLOITER UN ENTRETIEN : exemple de Ludivine**

### **Comment le groupe EDF communique-t-il en interne ?**

1980 c'est la naissance des premiers services de communication. Aujourd'hui ce ne sont pas moins de 12 milliards d'euros qui sont consacrés à la communication d'entreprises dont 17% pour la communication interne. La communication interne est un des maillons essentiels du management des ressources humaines. J'ai souhaité interroger une salariée du groupe EDF afin de répondre à la problématique suivante :

### **Comment le groupe EDF communique-t-il en interne ?**

Pour y répondre j'ai interrogé en face à face Mme D. Le Dans un premier temps, je vous présenterai le groupe EDF. Dans un second temps les moyens utilisés par Mme D. pour communiquer en interne et en conclusion les moyens que je préfère utiliser en justifiant mon choix.

EDF est un Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC) qui gère la distribution de l'électricité pour le compte de l'Etat depuis la loi de nationalisation. L'article 1 de la Loi n° 46-628 du 8 avril 1946 sur la nationalisation de l'électricité et du gaz détermine les activités concernées par la nationalisation :

- La production ;
- le transport ;
- la distribution ;
- l'importation et l'exportation d'électricité.

Tout d'abord définissons et comparons la communication interne et la communication externe. La communication interne c'est l'ensemble des moyens permettant de diffuser l'information aux salariés de l'organisation. Ce qui la différencie de la communication externe c'est le public visé. En effet en externe la communication vise à diffuser l'information aux partenaires externes à l'organisation, par exemple les clients, les usagers, l'Etat, les banques.

M<sup>me</sup> D. y occupe la fonction de technicienne en laboratoire depuis XX/XX/XX. Elle a pour responsable hiérarchique M. Y qui occupe la fonction de XXX. XX salariés travaillent dans ce service, qui dépend du département production et ingénierie qui est dirigé par M. X.

En 2012, ce département comptait XX salariés. Pour cette même année, l'effectif global du groupe EDF en France est de 159 740. D'après une étude de l' Institut National de la Statistique et des Études Économiques (INSEE) en date de 2009, le groupe EDF était classé au second rang national des entreprises publiques selon le chiffre d'affaire (66 336 millions d'euros) derrière GDF SUEZ (79 908 millions d'euros) et avant France Télécom (45 944 millions d'euros). Toujours d'après la même étude, le groupe EDF (164,3 milliers de salariés), était classé au cinquième rang national en terme d'effectif après La Poste (287,2 milliers de salariés), GDF SUEZ (242,7 milliers de salariés), la SNCF (200,1 milliers de salariés), France Télécom (178,4 milliers de salariés) et avant Renault (121,4 milliers de salariés).

D'après Mme D., le groupe EDF communique presque exclusivement par des supports électroniques. J'ai pu divisé cette communication selon l'outil et l'objet de la communication en deux grands groupes.

#### 1. La communication par mail :

Le mail est aussi appelé courrier électronique. Cet outil est de plus en plus privilégié au détriment du courrier papier. Les salariés du groupe EDF d'en servent notamment pour communiquer entre eux. Les principaux avantages qu'ils y trouvent sont :

- La conservation d'une trace écrite des échanges ;
- La communication non invasive. Le correspondant n'est pas dérangé dans son activité. Il prend connaissance et répond quand il est disponible.

## **EXPLOITER UN ENTRETIEN : exemple de Ludivine**

### 2. La communication par Intranet :

Intranet un réseau local et privé qui fonctionne comme l'Internet mais ne s'ouvre pas aux connexions publiques. En clair, dans notre exemple, seuls les salariés du groupe EDF peuvent y accéder. Ils s'en servent notamment pour collecter des informations liées à l'activité de l'entreprise (achats ...) ou l'organisation interne du travail ( congés, calendriers des événements ...).

Après, cet entretien je dirais comme Mme D. que je privilégierai le courrier électronique. Je trouve qu'il permet d'être autonome sans déranger l'interlocuteur dans ses occupations. C'est un moyen rapide. De plus, on peut correspondre avec un interlocuteur à l'autre bout du monde sans être soumis aux contraintes du décalage horaire. Ce qui n'est pas le cas avec le téléphone. On peut également obtenir une réponse beaucoup plus rapidement que par courrier papier. Il faut bien entendu disposer d'un ordinateur et d'une connexion Internet. Enfin pour être efficace, il faut encore consulter régulièrement sa messagerie électronique.

La mondialisation, la délocalisation et le télétravail sont autant de facteurs qui ont fait évoluer la communication interne. De plus en plus la communication électronique s'impose aussi bien en interne qu'en externe et la communication papier tend à disparaître. On parle de dématérialisation de la communication. C'est un procédé qui remplace le support papier par un support électronique. Ce procédé trouve son application dans le groupe EDF aussi bien en interne grâce aux nombreux outils du réseau intranet qu'en externe par la richesse des services proposés aux clients. Je pense entre autre aux factures sous format électronique. C'est un exemple, parmi tant d'autres.

Après l'organisation scientifique du travail (OST) du début XX<sup>ème</sup> siècle. L'ère du numérique semble bien en passe de devenir la prochaine grande révolution dans l'organisation du travail au XXI<sup>ème</sup> siècle ?

## EXPLOITER UN ENTRETIEN : exemple de Karim

Lien avec le programme : Les relations sociales dans les organisations

Thème du programme : Le management des ressources humaines.

Axe(s) de réflexion : La communication interne

Nom et fonction de interviewé(e) : Mme X. DEGREMONT

Source et date de parution : Vous avez réalisé l'entretien la source c'est vous et de la date le jour de votre entretien.

Autres sources :

- [www.insee.fr](http://www.insee.fr) :
- [www.degremont.fr](http://www.degremont.fr)
- [www.verif.com](http://www.verif.com)
- Mon cours sur la communication interne

Relevé des termes économique et/ou juridiques à définir

Termes choisis	Définitions
Filiale	Une filiale est une entreprise détenue à plus de 50% par une autre entreprise.
Société par Actions Simplifiées (SAS)	Tout comme la société anonyme (SA) c'est une société de capitaux mais c'est également comme la société à responsabilité limitée (SARL) une société de personnes.  De ce fait, c'est la forme sociale la plus souple pour organiser une activité commerciale. Toutefois les statuts doivent être rédigés avec une grande rigueur car c'est eux définissent les relations entre les associés.
Communication interne	Ensemble des moyens permettant de diffuser l'information aux salariés de l'entreprise/organisation.
Communication externe	Ensemble des moyens permettant de diffuser l'information aux partenaires externes à l'entreprise/organisation.

Relevé des idées forces

Numéros	Idées forces exprimées
1	Variétés des moyens et des supports de communication : mail, journal interne, intranet, réunions
2	Deux moyens de communication privilégiés : <ul style="list-style-type: none"><li>- mail car non invasif. C'est à dire que le correspondant n'est pas dérangé dans son activité.</li><li>- Réunion car facilite l'échange. Temps de questions et réponses immédiates</li></ul>

## EXPLOITER UN ENTRETIEN : exemple de Karim

Source : Entretien du XX/12/13 avec Mme X. de l'entreprise DEGREMONT réalisé par Karim

### Enquête terrain : la communication interne

- Nom de l'entreprise : DEGREMONT (Filiale de SUEZ Environnement)
- Forme juridique : Société par Actions Simplifiées (SAS)
- Siège de l'entreprise (lieu) : La Défense
- Fonction de l'interlocuteur : Chargée de développement RH à la Direction des Ressources Humaines
- Méthode utilisée : interview orale de 45 minutes

Comment l'organisation communique en interne ?

Nous recevons des informations générales sur notre boîte mail ce qui nous permet d'avoir des informations d'actualité sur l'activité de l'entreprise.

Nous avons aussi des magazines en interne qui expliquent les métiers de l'entreprise, l'actualité, c'est exactement comme un journal ; nous avons également un site INTRANET qui nous permet d'accéder à toutes les informations dont on a besoin, par exemple, des informations sur les congés ou encore sur les formations proposées.

L'entreprise organise de temps à autre des événements en interne : par exemple, chaque année les membres de l'entreprise sont invités à la cérémonie des vœux où le PDG est également présent, il fait un bilan de l'année écoulée, donne les objectifs pour l'année à venir ...

Quel moyen de communication préférez-vous ?

Je préfère les informations par mail car je suis très débordée et peux donc prendre connaissance des mails quand j'ai un moment en prenant le temps nécessaire mais c'est encore mieux quand le chef d'équipe nous donne les informations de vive voix comme ça on peut poser nos éventuelles questions.

*Mon avis :*

*A sa place j'aurai également préféré la communication par mail car je suis un adepte de l'informatique et cela me permettrait de m'y retrouver plus facilement. De plus, internet est devenu un outil de communication en plein essor et très utilisé par les entreprises aujourd'hui, c'est pourquoi il serait dommage de s'en priver même si le contact humain est toutefois très important*

## **EXPLOITER UN ENTRETIEN : exemple de Karim**

Synthèse d'après l'entretien réalisé par Karim

### **Comment la filiale Degremont communique-t-elle en interne ?**

Dans le cadre de mon épreuve d'économie droit je souhaite répondre à la problématique suivante :

#### **Comment la filiale Degremont communique-t-elle en interne ?**

Pour y répondre j'ai interrogé en face à face Mme X.. Dans un premier temps, je vous présenterai la filiale Degremont. Dans un second temps les moyens utilisés par Mme X. pour communiquer en interne et en conclusion les moyens que je préfère utiliser en justifiant mon choix.

La société Degremont est une Société par Actions Simplifiées (SAS). C'est à ses origines une société créée et dirigée par la famille du même nom. Elle est devenue au gré de multiples fusions une des filiales du groupe Suez Environnement qui en détient la majorité du capital. L'activité de cette société se répartie comme suit :

- Le traitement des eaux pour les municipalités
- Le traitement des eaux pour les industriels

Tout d'abord définissons et comparons la communication interne et la communication externe. La communication interne c'est l'ensemble des moyens permettant de diffuser l'information aux salariés de l'organisation. Ce qui la différencie de la communication externe c'est le public visé. En effet en externe la communication vise à diffuser l'information aux partenaires externes à l'organisation, par exemple les clients, les usagers, l'Etat, les banques.

Mme X. y occupe la fonction de chargée de développement des Ressources Humaines à la Direction des Ressources Humaines depuis XX/XX/XX. Cette fonction consiste à (...)

Les mêmes éléments et le même plan peuvent être déclinés comme dans l'exemple avec la source de Ludivine.