

### Axe 2

L'insertion dans l'organisation

### Thème 2.4

Les règles de vie au sein de l'entreprise

### Compétence 2.4.1

Communiquer efficacement au sein de l'organisation

### Compétence 2.4.2

Repérer et analyser la diversité des situations de communication, en identifier les ressorts communs et les spécificités

## Kit de communication avec les patients

Medipicto AP-HP est une application web gratuite destinée à favoriser la communication et la prise en charge des patients ayant des difficultés d'expression et/ou de compréhension.

Medipicto AP-HP

ACCUEIL ENTRETIEN LIBRE SCÉNARIO

A propos Identification

Vous devez prendre une douche

Injection de produit de contraste

Tracé électrique

Lentilles (de correction visuelle)

Respirez

Médicament

Il faut rester à l'hôpital

Etes-vous essouffé ?

Vous pouvez boire

Il faut revenir en consultation

Vous ne devez pas boire

Combien de cigarettes par jour ?

Ne pas se lever

Avez-vous perdu connaissance ?

A quand remonte votre dernier repas ?

Béquilles

Depuis quand avez-vous mal ?

Etes vous tombé ?

Saisie Temps Posologie Anatomie Douleur Messages Patient

www.aphp.fr

vidéo interactive



Dispositif sourds et malentendants (4'36)

[lienmini.fr/d493sourd](http://lienmini.fr/d493sourd)



## Commençons par...

- Citer les intérêts d'utiliser cette application web pour le personnel soignant.

## Et vous ?

Indiquez les outils de communication que vous aviez à votre disposition lors de vos stages pour communiquer avec votre environnement professionnel.

# 1 La communication dans l'organisation

## RESSOURCES

La communication externe s'adresse aux agents de l'environnement extérieur à l'organisation (exemple : les clients, les banques, les fournisseurs).

La communication interne s'adresse à l'ensemble des employés de l'organisation pour leur fournir des informations concernant leur travail et les tenir informés des évolutions de l'organisation.

1 Retrouvez pour chaque situation s'il s'agit d'une communication interne ou externe à la maison de retraite Villa du Soleil.

Bonjour à tous les membres de l'équipe Bien-être ! Voici les animations prévues cette année.



1. ....

En tant que chef du personnel, je dois envoyer un courriel à tous les stagiaires.



2. ....

Carte de visite à distribuer à chaque nouveau contact ou client.



3. ....

Je dois rappeler le responsable du chantier de l'extension.

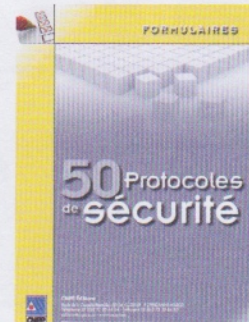


4. ....

Panneau de signalisation



5. ....

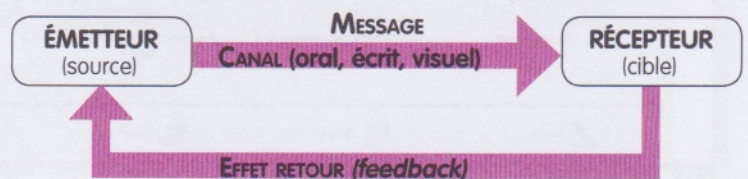


Procédure d'hygiène et sécurité pour le personnel de la Villa.

6. ....

### DOCUMENT 1 Le schéma de communication

Le schéma de communication est valable quel que soit le type de communication. Un émetteur envoie un message à un récepteur. Pour cela, il utilise un outil de communication que l'on nomme « canal de communication » (courrier, mail, téléphone, radio...). Pour une communication réussie, le récepteur doit informer l'émetteur de la bonne réception du message et de sa bonne compréhension. Pour cela,



le récepteur envoie un effet retour appelé feed-back. En cas de non-réception du feed-back, c'est à l'émetteur d'en déterminer la cause en relançant le récepteur.

2 Analysez, à l'aide du document 1, les trois situations de la question 1.

Situation	Émetteur	Récepteur	Canal de communication
1	.....	.....	.....
2	.....	.....	.....
4	.....	.....	.....

## 2 Les enjeux de la communication interne

### RESSOURCES

La **communication interne** regroupe l'ensemble des actions de communication à destination des salariés :

- la communication **formelle**, régie par des règles de communication bien définies (ex. : l'émetteur, le récepteur, la date et l'objet sont connus) ;
- la communication **informelle** pour laquelle l'organisation n'a défini ni la forme, ni le fond (ex. : les informations échangées entre collaborateurs lors de déjeuners).

La communication interne a pour objectif de fédérer et motiver les salariés autour de projets communs (comme l'atteinte d'un objectif...). Mieux informés et plus opérationnels, les salariés sont également meilleurs sur leur poste de travail.

3 Indiquez, pour chaque document, s'il s'agit d'une communication formelle ou informelle.

Béa,  
Rejoins-moi à la machine à café pour parler du nouveau projet.  
Habib

#### Note de service

**Du :** Le service du personnel

**À :** Tout le personnel de la Villa du Soleil

Le 24 mai

**Objet :** Nouvelles procédures de sécurité

Le personnel est informé que les nouvelles procédures de sécurité prendront effet le 1<sup>er</sup> juillet. À ce titre, une formation obligatoire pour tout le personnel est organisée le 25 juin.

4 Retrouvez, dans les documents ci-dessus, les éléments qui permettent de distinguer communication formelle et informelle. Soulignez-les dans le document formel.

### DOCUMENT 2 Les canaux de communication et leurs outils

Il existe trois canaux de communication :

- le canal oral (téléphone, face à face) ;
- le canal écrit (lettre, note de service...) ;
- le canal visuel (pictogramme, graphique...).

Le choix de l'outil varie selon le message :

- urgent : le téléphone ;
- délicat (mauvaise nouvelle) : le face à face ;
- classique : les supports écrits (ex. : courriel ou note de service), surtout pour une large diffusion.

[www.efficacite-performance.org](http://www.efficacite-performance.org)

5 Retrouvez, à l'aide du **document 2**, l'outil de communication à privilégier dans chaque situation survenant à la Villa du Soleil et justifiez votre choix.

Situations	Outil(s) à privilégier	Justifications
Annoncer à la directrice un incident survenu dans les cuisines.	.....	.....
Expliquer à un stagiaire qu'il s'est trompé dans le protocole de nettoyage des lieux communs.	.....	.....
Annoncer à tout le personnel l'arrivée du nouveau stagiaire.	.....	.....

### 3 La liberté d'expression et ses limites

#### RESSOURCES

Dans toutes les entreprises, quel que soit leur effectif, les salariés disposent d'un **droit à l'expression directe et collective** sur le contenu, les conditions d'exercice, et l'organisation de leur travail (art. L. 2281-1 et suivants du Code du travail). Toutefois, **les salariés ne doivent pas abuser de ce droit à l'expression**, qui est très encadré par la loi. En cas d'abus (propos diffamatoires, injurieux, etc.), ils peuvent être sanctionnés (amendes), voire licenciés.

#### DOCUMENT 3 Une aide-soignante licenciée pour avoir participé à un défi Facebook

Une aide-soignante d'une maison de retraite médicalisée a réalisé une vidéo dans laquelle elle apparaît dans les locaux de son employeur, déguisée d'une perruque, assise sur un fauteuil roulant de l'établissement, avec un scotch sur la bouche et les mains liées par une bande de contention, se faisant arroser de seaux d'eau et d'un tuyau d'arrosage par trois autres salariés. Cette vidéo a été tournée dans le cadre de sa participation à un défi Facebook, et diffusée à son réseau privé d'« amis » Facebook. Suite à son licenciement pour faute grave, la salariée a saisi le conseil de prud'hommes qui a confirmé son licenciement. [...] ce jugement [...] a été confirmé par la cour d'appel de Reims le 16 novembre 2016.

La cour d'appel a considéré que la vidéo avait nui à l'image de l'établissement en ce qu'elle avait été réalisée dans ses locaux, grâce à ses moyens matériels, et en violation du règlement intérieur. La participation d'autres salariés à la vidéo a, en outre, perturbé le fonctionnement de l'établissement puisqu'ils ont délaissé leur poste de travail, à la demande de la salariée. [...] La cour d'appel a validé la proportionnalité de la sanction, sans égard au paramétrage privé du compte Facebook de la salariée. [...]

Emmanuel Walle, [www.alain-bensoussan.com](http://www.alain-bensoussan.com), janvier 2017

6 Retrouvez, dans les **ressources**, les sujets sur lesquels les salariés ont un droit d'expression.

.....

.....

7 Indiquez les faits reprochés à la salariée dans le **document 3**.

.....

.....

.....

8 Dans cette affaire, la cour d'appel n'a pas retenu le principe de liberté d'expression. D'après vous, pour quelle raison ?

.....

.....

9 Indiquez, pour chaque situation, si l'expression du salarié est légitime ou constitue un abus.

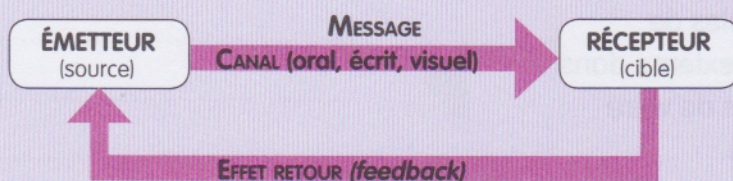
- Un salarié injurie son supérieur hiérarchique.  Légitime  Abus
- Un salarié se plaint de ses conditions de travail.  Légitime  Abus
- Un salarié menace son employeur de révéler aux clients la situation difficile de la maison de retraite.  Légitime  Abus
- Un salarié explique le fonctionnement du système de sécurité de son EHPAD à des amis. Le lendemain, l'un d'eux dévoile le système sur un réseau social.  Légitime  Abus



## À RETENIR

La communication est un élément essentiel du bon fonctionnement d'une organisation. Elle peut être interne ou externe.

### 1 La communication dans l'organisation



Dans l'organisation, il existe **deux types de communication** :

#### la communication externe

en direction des agents extérieurs à l'organisation

#### la communication interne

qui s'adresse aux personnes travaillant dans l'organisation

### 2 Les enjeux de la communication interne

La communication interne a pour objectif de **transmettre des informations à tous les salariés**.

#### la communication formelle

(codifiée par l'organisation)

#### la communication informelle

(l'organisation n'a défini ni la forme, ni le fond)

En fonction du message à faire passer aux personnels, il faut choisir le canal et l'outil de communication appropriés pour préserver le bon fonctionnement de l'organisation.

### 3 La liberté d'expression et ses limites

Selon le Code du travail, tous les salariés disposent d'un droit à l'expression directe et collective sur le contenu, les conditions d'exercice, et l'organisation de leur travail. Ce droit a des limites (propos injurieux, etc.) et les abus peuvent être sanctionnés.

## Vrai ou faux ?

Répondez aux questions suivantes et justifiez oralement vos réponses.

- |  | Vrai                     | Faux                     |   | Vrai                     | Faux                     |
|--|--------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. La communication externe s'adresse à toutes les personnes extérieures à l'entreprise.                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4. La communication informelle se déroule toujours autour de la machine à café.     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. La communication externe est affichée uniquement à l'extérieur de l'entreprise.                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5. La liberté d'expression signifie que l'on peut énoncer des propos diffamatoires. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Dans le schéma de communication, on doit trouver l'émetteur, le récepteur et le canal de communication. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |   |                          |                          |

quiz



Accédez à la suite de ce quiz en utilisant le QRcode ou le lien URL.

lienmini.fr/d493quiz15

