

Dossier 1 : Communiquer avec les prospects, les clients, les acteurs internes

APPLICATION 4 : Hôtel (communication interne et mise en forme d'un document)

Madame Lechat, gérante d'un hôtel souhaiterait améliorer la communication interne de son entreprise. À cet effet, elle vient de suivre une formation sur la communication interne auprès de la Chambre de Commerce et d'industrie.

En tant que stagiaire, vous assistez madame Lechat à la réalisation de certaines tâches.

- 1) Identifiez les types de communication pour les situations présentées en annexe 1.**
- 2) Quels sont les enjeux de la situation de communication n°1 pour madame Lechat ?**
- 3) A partir des instructions laissées par madame Lechat (annexe 2), vous mettez en forme le questionnaire à l'aide d'un logiciel de traitement de texte (annexe 3 : présentation d'un questionnaire).**

Annexe 1 : situations de communication rencontrées

1. Madame Lechat présente en réunion son intention de mettre en place un questionnaire afin d'identifier les causes et les dysfonctionnements de la communication dans son hôtel.
2. Après la réunion, 3 salariés se rejoignent dans le patio de l'hôtel lors d'une pause et se plaignent d'être mal informés, de recevoir les informations au dernier moment.
3. Madame Lechat vous convoque dans son bureau pour vous demander de mettre en forme le questionnaire qui sera soumis aux 11 salariés de l'hôtel.
4. Après avoir mis en forme le questionnaire, vous le testez auprès de 2 salariés.

Annexe 2 : instructions communiquées par la gérante

Vous vous reporterez aux conseils de présentation de l'annexe 3.

Les réponses proposées seront présentées sous forme d'énumération à l'aide de puces et les questions fermées comporteront des cases à cocher.

Si le questionnaire tient sur 2 pages, insérer une numérotation des pages en pied de page.

A la fin du questionnaire, indiquer qu'il devra être déposé dans une urne située à l'accueil de l'hôtel pour le 20 septembre au plus tard.

Toute proposition qui vise à améliorer la présentation du questionnaire est bienvenue.

Voici les questions à mettre en forme :

- De manière générale, comment qualifiez-vous la communication au sein de notre hôtel : Très satisfaisante, assez satisfaisante, peu satisfaisante, pas du tout satisfaisante (échelle de réponses à reprendre pour d'autres questions et insérer des cases à cocher)
- La communication avec votre hiérarchie est-elle ? échelle des réponses à ajouter

-Par quel moyen de communication êtes-vous informé ? réponses à insérer avec des cases à cocher→

- Écrit
- Oral
- Affichage
- Réunion
- Note interne
- Compte-rendu
- Téléphone
- Messagerie électronique
- Intranet
- Autre

-Quels procédés permettent une meilleure circulation de l'information ? (Préciser que seulement 3 choix maximum sont possibles)

- Écrit
- Oral
- Affichage
- Réunion
- Note interne
- Compte-rendu
- Téléphone
- Messagerie électronique
- Intranet
- Autre

-Comment prenez-vous connaissance des informations ? les réponses à insérer avec des cases à cocher →

- Diffusion individuelle
- Affichage
- Circulation libre

- Y a-t-il suffisamment de réunions ? réponses Oui / Non attendues

-Selon vous, à quelle fréquence devraient se dérouler les réunions ? les réponses à insérer →

- Plus d'une fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une fois toutes les deux semaines
- Une fois par mois
- Autre

-Quel jour vous conviendrez le mieux pour les réunions ? indiquer les jours de travail du lundi au vendredi

- Quel horaire vous conviendrez le mieux pour une réunion ? indiquer les horaires

- De 10h à 11h
- De 11h à 12h
- De 14h à 15h
- De 15h à 16 h

- Vous sentez-vous impliqué pendant les réunions ? réponses Oui / Non attendues

- Quelles sont vos suggestions pour améliorer la communication ? laisser des lignes pour la réponse

Annexe 3 : présentation d'un questionnaire

- ◆ **En-tête simplifiée** : Nom de la PME, logo, adresse complète, coordonnées téléphoniques, mail.
- ◆ **Titre du document** : il doit être attrayant (donner envie de remplir le document), il faut reprendre le sujet de l'enquête (ex : le tabac et les jeunes). En principe, il faut éviter de mentionner le mot « Questionnaire », ce terme est péjoratif
- ◆ **Introduction** : elle est nécessaire pour présenter les objectifs de l'enquête, la démarche
- ◆ **Construction des questions** :
 - Rédiger des questions simples, précises, utiliser un vocabulaire courant
 - Prévoir le maximum de questions fermées et les modalités de réponses. Le choix peut s'effectuer entre :
 - des questions fermées uniques : une alternative de réponse, oui ou non
 - des questions fermées à choix multiples : l'enquêté peut cocher plusieurs cases ou réponses
 - des questions fermées échelle : classement des réponses selon une échelle (exemple : très satisfaisant à non satisfaisant)
 - Limiter la rédaction des questions ouvertes (réponse libre), car le dépouillement de ces questions est complexe
 - Possibilité de terminer votre questionnaire par des questions plus particulières (ex : âge, salaire ...)
 - Numéroter les questions
 - Prévoir une mise en page esthétique, aérée, utiliser des techniques de remplissage de formulaires comme les cases à cocher, lignes de conduite ...
 - À la fin du questionnaire, prévoir un encadré et demander aux sondés d'indiquer leur âge, sexe, profession ... partie facultative
 - Prévoir des remerciements
 - Avant de soumettre le questionnaire à la population sélectionnée, le tester, c'est à dire, le faire remplir par un nombre réduit de personnes pour corriger les fautes de formulation (questions, réponses), d'orthographe, de grammaire, de mise en page ... Également vérifier le temps de remplissage.

