

Les dix points clés d'une communication efficace (interne/externe)

Objectifs :

- Comprendre les enjeux d'une communication efficace tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'association.
- Savoir adapter sa communication selon les différents publics, en utilisant les bons outils pour chaque contexte.
- Acquérir des techniques de communication internes et externes pour renforcer la cohésion et l'impact de l'association.

- **Durée totale** : 3 heures

- **Pré-requis** : aucun

1. Introduction à la communication interne et externe

- Définir la communication interne : échanges au sein de l'association, entre les bénévoles, les membres, etc.
- Définir la communication externe : échanges avec les partenaires, les bénéficiaires, les donateurs, le grand public, etc.
- Pourquoi une bonne communication interne renforce l'efficacité externe (cohésion, alignement des messages).

2. Les 10 points clés d'une communication efficace interne et externe

Point 1 : Clarifier l'objectif de la communication

- **Interne** : Expliquer clairement les buts d'une réunion ou d'une information partagée.
- **Externe** : Définir un message spécifique pour un public cible (bénéficiaires, partenaires).
- **Outil** : Utilisation du **SMART** pour définir des objectifs de communication clairs.

Point 2 : L'écoute active et la prise en compte des retours

- **Interne** : L'importance de l'écoute pour comprendre les attentes des membres, favoriser la coopération.
- **Externe** : Solliciter les retours des bénéficiaires et partenaires pour adapter les actions de l'association.
- **Outil** : **Questionnaires de satisfaction, réunions de feedback.**

Point 3 : Adapter son message en fonction du public

- **Interne** : Utiliser un langage simple et compréhensible pour tous les membres, quel que soit leur niveau d'implication.
- **Externe** : Choisir le ton et les informations en fonction du public (bénéficiaires, partenaires, médias).
- **Outil** : **Persona** pour définir des profils types de publics.

Point 4 : La transparence et la régularité de l'information

- **Interne** : Assurer une communication régulière et transparente pour maintenir la confiance au sein de l'association.
- **Externe** : Communiquer de manière régulière avec les partenaires et le grand public pour maintenir une bonne image.
- **Outil** : **Bulletins d'information, réunions d'équipe.**

Point 5 : La cohérence des messages

- **Interne** : Veiller à ce que tous les membres aient la même compréhension des objectifs et des actions.
- **Externe** : S'assurer que le message délivré à l'extérieur est cohérent avec les valeurs et actions de l'association.
- **Outil** : **Charte de communication, guide de ton et de style.**

Point 6 : L'usage des outils numériques dans la communication interne et externe

- **Interne** : Utiliser des outils collaboratifs pour une meilleure gestion des informations et de la coordination des équipes.
- **Externe** : Utiliser des plateformes numériques pour toucher un large public (site web, réseaux sociaux).
- **Outil** : **Outils collaboratifs** (Slack, Trello pour la communication interne), **Outils de gestion de la communication externe** (Hootsuite pour les réseaux sociaux, Mailchimp pour les newsletters).

Point 7 : L'importance du non-verbal et de la posture

- **Interne** : Favoriser un climat de confiance grâce à une attitude ouverte et un langage corporel cohérent.
- **Externe** : L'impact de la posture et de l'expression dans la communication avec le public, les partenaires ou les médias.
- **Outil** : Techniques de **communication non verbale.**

Point 8 : La gestion des conflits et des malentendus

- **Interne** : Gérer les conflits de manière constructive au sein de l'association.
- **Externe** : Résoudre les malentendus ou situations délicates avec les partenaires ou les médias.
- **Outil** : **Techniques de médiation, méthode DESC** (Décrire, Exprimer, Suggérer, Conclure).

Point 9 : La communication de crise

- **Interne** : Comment gérer et communiquer pendant une crise au sein de l'association (perte d'un partenaire, crise interne, etc.).
- **Externe** : La gestion de la communication externe en cas de crise ou de situation délicate (difficultés financières, scandale).
- **Outil** : **Plan de communication de crise, communiqué de presse.**

Point 10 : L'évaluation de la communication

- **Interne** : Mesurer l'impact de la communication interne pour ajuster les pratiques.
- **Externe** : Évaluer l'efficacité des messages externes (feedback, analyse des retombées médiatiques).
- **Outil** : **Enquêtes de satisfaction, indicateurs de performance (KPIs).**

5. Conclusion