

ÉCOUTER POUR RENFORCER LA COMMUNICATION INTERNE

Mardi 30 mai 2017, de 9h à 17h30

Espace La Rochefoucauld, 11 rue La Rochefoucauld, 75009 Paris
Métro : Saint Georges ou Trinité (ligne 12), St. Lazare (lignes 3, 9, 12, 13, 14), Chaussée d'Antin (lignes 7,9) RER : Hausmann Saint-Lazare (ligne E), Auber (ligne A)
Parkings : Saint-Georges (20 rue Clauzel), Trinité d'Estienne d'Orves (10 rue Jean Baptiste Pigalle).

Écouter les salariés pour les comprendre, les comprendre pour agir constituent les fondamentaux de la mission du responsable de communication interne. Quelles formes l'écoute peut-elle prendre ? Comment en faire une démarche régulière, constructive, permettant d'améliorer la performance globale de l'entreprise ?

Objectifs :

- identifier les conditions à respecter et les écueils à éviter pour rendre les dispositifs d'écoute efficaces,
- mettre en évidence la complémentarité entre écoute formelle et informelle.

Les points forts de cette formation :

- les apports méthodologiques et pratiques,
- le croisement des expertises communication et RH.

À qui s'adresse cette formation ?

- les directeurs, responsables et chargés de communication,
- les directeurs, responsables et chargés de communication interne,
- les directeurs et responsables des ressources humaines,
- les consultants et experts,
- toute personne souhaitant professionnaliser ses pratiques de communication.

Avec les témoignages d'experts et de professionnels



PROGRAMME

8h45 Accueil

9h **Ouverture et animation de la journée**

Avis d'expert

9h30 - 10h30

Du bon usage de l'écoute interne

- Quels sont les nouveaux enjeux de l'écoute interne ?
- Comment connecter l'écoute des salariés aux différentes démarches internes ?
- Les nouveautés : co-construction d'un baromètre social, constitution de panel de salariés...

Delphine Martelli-Banégas, directrice du département Corporate, **Harris Interactive**

Retours d'expérience

10h30 – 15h

Comment renouveler son dispositif d'écoute pour accompagner la transformation de l'entreprise ?

- Pourquoi L'Oréal a souhaité faire évoluer son dispositif d'écoute interne ? ;
- Construction du nouveau dispositif : enjeux, concepts, modalités ;
- Comment accompagner le passage d'un outil de pilotage RH à un outil managérial ?

Florence Lhoste, directrice de projet, **L'Oréal** et **Solène de Margerie**, directrice du département études d'engagement, **Korn Ferry Hay Group**

Pause

Quel dispositif pour prendre en compte la parole des salariés dans l'élaboration de la stratégie de l'entreprise et de la stratégie de communication interne ?

- Un baromètre annuel de communication interne auprès d'un échantillon de salariés,
- Un baromètre social conduit par les Ressources humaines,
- Une veille de la parole des salariés sur le web,
- Un écosystème digital interne complet,
- Une démarche participative pour co-construire la stratégie du groupe à horizon 2025

Jean-Marc Bernardini, Responsable de l'unité « Communication interne et corporate », et **Clément Bocognani**, chargé de projet intranet, **Groupe RATP**

Déjeuner

Comment améliorer son dispositif de communication interne grâce à l'écoute ?

- Un baromètre de communication interne pour mesurer l'impact des actions et des outils de communication,
- Zoom sur *Listening* une démarche novatrice pour étudier la consommation d'information par les salariés et initier une segmentation communication des différents publics internes,
- Une app interne en création qui découle de l'étude *Listening*.

Stéphan Jost, directeur de la stratégie éditoriale, Communication Interne, **Groupe Orange**

Atelier de travail

15h15 - 17h

Cet atelier permettra aux participants de travailler en petits groupes sur la thématique de cette journée.

17h **Conclusion de la journée**

17h30 Fin de la journée