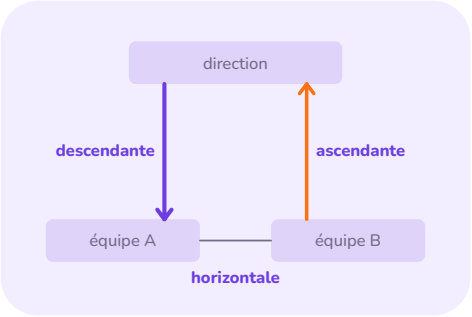
RESSOURCES HUMAINES ET COMMUNICATION · TERMINALE STMG

Communication, cohésion et performance

6 notions, l'essentiel à retenir et les pièges à éviter.



1 Communication interne

- Descendante : de la direction vers les salariés.
- Ascendante : des salariés vers la direction.
- Horizontale : entre collègues ou services de même niveau.

2 Les outils

- Écrits : journal interne, note, affichage. Oraux : réunion, entretien.
- Numériques : intranet, réseau social d'entreprise, outils collaboratifs.
- Choix selon la cible, l'urgence, le besoin d'échange.

3 Communiquer pour recruter

- Externe : offres d'emploi, salons, réseaux sociaux professionnels.
- Bourse interne à l'emploi : postes vacants ouverts aux salariés.
- Cooptation : un salarié recommande un candidat.

4 Marque employeur

taux de rotation = ((entrées + sorties) ÷ 2) ÷ effectif moyen × 100

- Image de l'organisation comme employeur : attirer les candidats, fidéliser les salariés.
- Une promesse à tenir : la réalité des pratiques RH compte plus que le discours.

5 Cohésion et performance

taux d'utilisateurs actifs = actifs ÷ effectif concerné × 100

- Cohésion : appartenance, information partagée, culture commune.
- Performance : coordination, remontées d'idées, engagement.

6 Limites

- Surcharge informationnelle ; fracture numérique ; besoin de formation aux outils.
- Droit à la déconnexion : accord collectif ou, à défaut, charte de l'employeur.

Pièges à éviter

- Confondre informer (descendant) et communiquer (échange dans les deux sens).
- Confondre bourse interne à l'emploi (postes ouverts aux salariés) et cooptation (recommandation d'un candidat).
- Réduire la marque employeur à la publicité : elle vise aussi les salariés.
- Calculer une évolution en % sur la valeur d'arrivée, ou confondre % et points.
- Croire qu'un outil numérique touche tout le monde : penser à la fracture numérique.