



# Communication

## Moyen de communication

### COMPRENDRE LE MOYEN DE COMMUNICATION

Le moyen ou support de communication est un outil qui permet la diffusion de l'information. Il sert d'intermédiaire pour que l'émetteur puisse exprimer et communiquer son message au récepteur.

### IDENTIFIER LES DIFFÉRENTS OUTILS DE COMMUNICATION

Voici une liste des principaux d'outils de communications :

#### 1) Communication visuelle

- Nom, signature de l'entreprise;
- Logo;
- Charte graphique (typographie, couleurs, en-tête et pied de page des documents administratifs et commerciaux);
- Emballage des produits.

#### 2) Communication institutionnelle

- Répondeur téléphonique, message d'attente;
- Signature de courriel, réponse automatique;
- Bulletin d'information;
- Rapport annuel;
- Brochure, dépliant;
- Site Internet, médias sociaux;
- Infolettre;
- Marquage publicitaire des véhicules de fonction de l'entreprise;
- Cartes de vœux.

#### 3) Communication média

- Publicité télévisée;
- Parution dans la presse (achat d'espaces publicitaires, publi-reportage);
- Affichage (dépliants, prospectus, affichage dans les lieux urbains, abris-bus, façades d'immeubles);
- Publicité à la radio, au cinéma.

### FAVORISER LA COMMUNICATION INTERNE

Les entreprises sont conscientes de l'importance des communications. C'est pourquoi elles mettent de l'avant plusieurs actions afin de faciliter la communication externe. Inversement, peu d'efforts sont investis dans la communication interne, puisque celle-ci est souvent mal comprise.

#### Qu'est-ce que la communication interne ?

La communication interne de l'entreprise est l'ensemble des moyens que l'organisation met en œuvre pour favoriser les échanges entre ses employés et entre ses services afin d'atteindre des objectifs de qualité, de performance ou de bien-être au travail.

La communication interne peut prendre différentes formes :

- **Communication motivationnelle**  
Transmission d'informations pour impliquer l'équipe.
- **Communication opérationnelle**  
Partage d'informations utiles (sécurité, standards de qualité, performance, fonctionnement, etc.).
- **Communication interpersonnelle**  
Communication naturelle entre les membres de l'équipe.

## 4) Marketing direct

- Publipostage;
- Envoi de messages textes (SMS);
- Marketing téléphonique;
- Publicité et promotion (coupon, réduction de prix, échantillons, primes, jeux, concours);
- Commandite d'évènement.

## 5) Évènement

- Salons professionnels et grand public;
- Foires;
- Conférences;
- Congrès;
- Colloques
- Expositions;
- Journées portes ouvertes;
- Cours d'initiation pour initier les clients potentiels à un produit.

## 6) Communication interne

- Note;
- Journal d'entreprise;
- Intranet;
- Forum;
- Livret d'accueil;
- Rapport annuel;
- Réseau social d'entreprise;
- Lettres d'information;
- Boîte à suggestions;
- Réunion;
- Évènements d'entreprise (accueil, départ à la retraite, rencontres entre les salariés et les dirigeants).

## 7) Communication sur le lieu de vente

- Uniforme des employés;
- Panneau d'affichage;
- Vitrine commerciale;
- Homme sandwich;
- Sacs et emballages;
- Démonstration et animations de vente en magasin pour présenter les produits.

## 8) Outils d'aide à la vente

- Circulaire et catalogue;
- Fiche des caractéristiques du produit;
- Bons de commande ou de devis;
- Modes d'emploi et guides d'utilisation.

## 9) Outils de fidélisation

- Carte de fidélité;
- Promotion et réduction;
- Coupons réponses;
- Questionnaire de satisfaction;
- Cadeau promotionnel;
- Service après-vente.

## 10) Relations de presse

- Communiqué de presse;
- Dossier de presse;
- Conférence et point de presse;
- Invitations;
- Revue de presse.

## COMMUNIQUER À L'EXTERNE

La communication externe de l'entreprise a pour objectif de communiquer auprès du public extérieur, notamment : clients actuels et potentiels, partenaires, fournisseurs, distributeurs, investisseurs, actionnaires, institutions financières, médias, etc.

Il existe 4 types de communication externe :

### ▪ Communication marchande

Contribue au développement des ventes ou de la marque.

### ▪ Communication institutionnelle

Valorise l'image de l'entreprise et fait connaître ses valeurs, sa culture, ses résultats.

### ▪ Communication financière

Partage d'information sur les résultats et les activités économique de l'entreprise.

### ▪ Communication de crise

Permet de gérer une crise et de revaloriser l'entreprise auprès des différents publics.

## NOUS JOINDRE

### MRC de Matawinie

3184, 1<sup>re</sup> Avenue  
Rawdon (Québec) J0K 1S0  
450 834-5441 | [matawinie.org](http://matawinie.org)

### MRC de Montcalm

1540, rue Albert  
Sainte-Julienne (Québec) J0K 2T0  
450 831-2182 | [mrcmontcalm.com](http://mrcmontcalm.com)