

	Support Informant	
	PM02-SI0001 Plan de communication interne	I.E. :5

Détails du document		
Mat. Superviseur	Superviseur	Processus
000031	Lauriane Marie LE FLOUR	Marketing et communication

Historique de l'évolution du document		
I.E.	Date	Justification de la MAJ
3	24/04/2018	Révision annuelle
4	07/11/2019	Importation Qualipro
5	08/12/2020	Modification

Liste des documents de renvoi		
Code	Désignation	Type

Liste des rédacteurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidiatou TOURÉ	Responsable Marketing & Communication		08/12/2020	12:58:47

Liste des vérificateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		08/12/2020	13:02:44

Liste des approbateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidiatou NAKOULIMA	Présidente		08/12/2020	13:10:15

PLAN DE COMMUNICATION INTERNE

Cibles	Thématique de communication Besoins	Contenu	Outils de communication	Objectif	Resp.	Périodicité(dép end de la thématique « COM »)
Personnel	Vision, objectifs et résultats de l'entreprise	- Rappel sur la vision - Faire le bilan des performances de l'année précédente - Donner les objectifs clés de NEST - Communiquer sur les projets phares de l'année à venir	- 45 mn de réunion - Communication écrite par mail ou par lettre d'informations	Faire porter la vision par toute l'entreprise	Direction Générale	1 ^{er} trimestre
Personnel d'encadrement	Transmission des orientations stratégiques	- Rappel sur la vision - Faire le bilan des performances de l'année précédente - Donner les objectifs stratégiques clés de NEST en amont de la réunion du personnel - Communiquer sur les projets phares de l'année à venir	Support de présentation	- Faire porter la vision et les objectifs par toute l'entreprise - Mettre en place des actions avec les équipes permettant d'atteindre les objectifs stratégiques	Direction Générale	1 ^{er} trimestre

Personnel	Performances et événements exceptionnels	- Informer de la performance de collaborateurs qui se sont distingués - Informer de l'actualité marquante du trimestre - Informer de l'arrivée de nouveaux collaborateurs - Informer du lancement de nouvelles offres et des actions de communication entreprises	Newsletter interne	Valoriser le travail des collaborateurs Informar sur les performances du Trimestre Favoriser l'engagement des salariés Accompagner le changement Fédérer, créer du lien Renforcer la culture d'entreprise Susciter la cohésion de groupe	Direction Générale	Trimestrielle à partir 2018
Personnel concerné	Suivi hebdomadaire des performances opérationnelles, des incidents, de la satisfaction et des réclamations	Par réunion d'activité thématique : - Faire le pilotage des performances (indicateurs) - La revue des incidents, réclamations et fiches de satisfaction si opportun - Former / sensibiliser le personnel sur des points pouvant entraver la bonne marche de l'activité	Réunion d'activité hebdomadaire	Faire un suivi rapproché des activités, des performances et de la satisfaction client Lever les obstacles à l'activité dans les meilleurs délais	Direction Général, Direction des opérations	Mensuelle + ponctuelle suivant problématique

Pilotes de processus	Suivi mensuelle des plans d'actions qualité	- Présentation de chaque pilote sur son processus - Revue des indicateurs, des incidents et des réclamations	Réunion trimestrielle	Reporting l'avancée processus et les de performance	Responsable Qualité	Trimestrielle
Membres du comité de direction	Suivi mensuel des performances opérationnelles, des incidents majeurs, de la satisfaction et des réclamations	- Suivi de la performance financière et opérationnelle - Suivi des projets stratégiques en cours, des incidents majeurs	Réunion + PV de réunions	Avoir une instance de pilotage de l'entreprise	Direction Générale	Mensuelle