

Le pouvoir de la communication interne

Bien des facteurs contribuent à valoriser l'image de l'école publique et l'excellente qualité des services offerts par les commissions scolaires pour encourager les élèves, jeunes et adultes, à persévérer et à réussir dans leurs études. Le premier facteur est sans contredit la motivation de toutes les personnes qui travaillent de près ou de loin à la cause de l'éducation pour qu'elles deviennent d'excellentes ambassadrices de l'école publique. Comment la communication peut-elle contribuer à les engager dans cette direction ?

La motivation par la communication

Selon Patrick Forsyth (2005), « ... la motivation se met en place par la communication. » Claude Lévy-Leboyer (2007), professeur de psychologie du travail à l'université Paris Descartes, estime quant à lui que l'attachement à l'organisation constitue une autre source de motivation. Le lien que la commission scolaire établit avec le personnel, les parents et les élus est donc un des facteurs déterminants pour favoriser une image positive de l'école publique.

Déjà, plusieurs activités sont menées par les commissions scolaires pour mobiliser le personnel, les élus, les parents et les élèves. Prenons l'exemple des cérémonies où l'on remet des récompenses pour différents mérites, les témoignages dans les bulletins des commissions scolaires, les fêtes de la rentrée, les galas de fin d'année. Ce sont tous des moyens qui contribuent à engager les acteurs du milieu scolaire sur les plans individuel et collectif.

Déjà, plusieurs activités sont menées par les commissions scolaires pour mobiliser le personnel, les élus, les parents et les élèves.

Une voie à privilégier demeure la production d'un plan d'action qui devrait inclure des points tels que le choix de la méthode de communication (moyen), la clarté du message, l'opportunité de favoriser un « feedback », le moment choisi avant que la rumeur s'installe, et qui communique avec qui (Forsyth, 2005). Par ailleurs, il faut éviter la surabondance de l'information car elle peut nuire à la motivation et même la déséquilibrer.

L'attachement à la commission scolaire

De nos jours, le sentiment d'appartenance à l'organisation peut être considéré comme « dépassé »; l'individu s'investit plus dans sa carrière que dans l'organisation ou l'entreprise qu'il représente. Pourtant, des spécialistes estiment que l'attachement à l'organisation constitue une source de motivation supplémentaire au travail; c'est le cas de Claude Lévy-Leboyer. On peut donc être impliqué individuellement et collectivement dans un travail ou dans une cause qu'on défend. Mais dans tous les cas, la communication joue un rôle majeur. En fait, la plus ancienne méthode de communication, la parole, demeure un des moyens les plus efficaces et à privilégier. Le tableau qui suit tiré du livre de Claude Jean Devirieux en témoigne.

L'engagement collectif

Pour être collectivement engagé, Fradin et Le Moullec (2006) recommandent notamment de susciter l'esprit d'équipe et de favoriser le lien entre le poste occupé, la mission de l'organisme et les objectifs poursuivis. L'important, selon eux, est de « faire partager des valeurs et des buts communs, d'informer et de bien communiquer ». Être attentifs et ouverts aux suggestions des autres constituent des éléments à renforcer dans le milieu scolaire pour favoriser l'engagement envers l'organisation car, nous assurent-ils, l'aspect des émotions prime toujours sur le côté rationnel.

Taux d'efficacité des moyens de communication interne

Moyens écrits	
Publications habituelles (journal d'entreprise régulier)	25 %
Lettres et mémos	28 %
Publications spéciales	42 %
Moyens verbaux	
Rencontres avec de grands groupes	38 %
Rencontres informelles	44 %
Groupes de discussion	50 %
Rencontres avec les dirigeants	51 %
Groupes de travail	60 %
Rencontres avec de petits groupes	63 %

Source : DEVIRIEUX, Claude Jean, Pour une communication efficace, Québec, Les Presses de l'Université du Québec, 2007.

L'attachement à l'organisation constitue une autre source de motivation supplémentaire au travail.

Ajoutés à ces éléments, le travail autour de projets communs comme l'organisation des portes ouvertes, des colloques et un lieu de travail stimulant et plaisant, voilà somme toute des conditions gagnantes pour rallier tous les acteurs du réseau scolaire et promouvoir l'école publique.

Références

- FORSYTH, P., *Motiver votre équipe*, Paris, Groupe Express Éditions, 2005.
 FRADIN, LE MOULLEC, *Manager selon les personnalités*, Paris, Éditions d'Organisation, 2006.
 LÉVY-LEBOYER, C., *Re-motiver au travail*, France, Éditions d'Organisation, 2007.

Marie Blouin
 Conseillère en communications à la FCSQ
 mblouin@fcsq.qc.ca