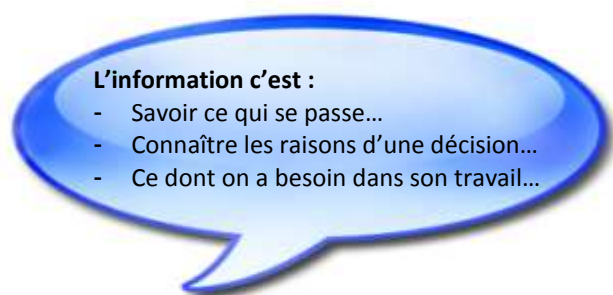




Une clé pour le succès 2014 : L'information !

« Estimez-vous être bien informé dans votre travail ? » Réponse : « On n'est pas au courant... »
Et ce diagnostic souvent partagé : « L'information circule mal ! ».



L'information c'est :

- Savoir ce qui se passe...
- Connaître les raisons d'une décision...
- Ce dont on a besoin dans son travail...

Elle a pour but d'expliquer, d'instruire, d'éclairer et correspond aussi à un autre besoin, celui de considération. On veut savoir pour agir, pour comprendre à quelque niveau que ce soit.

L'information dans une entreprise très hiérarchisée est surtout descendante : de la Direction à l'Exécution. On mesure les risques subis : déformation, arrêt en route. Tout relais a le devoir de faire passer dans son intégralité : « expliquer, instruire, éclairer ». Si nous voulons que tous les acteurs « boostent » le secteur dans lequel ils opèrent, mettons de l'intelligence dans le travail, fournissons-leur les informations attendues. Faute d'information naît le désintérêt.

Un autre type d'information : celle qui va de la base au sommet. Elle existe sous une forme administrative : notes, rapports, états, e-mails..., elle est nécessaire pour aider à la prise de décisions. Plus celles-ci sont importantes, plus il est utile de disposer d'éléments d'analyse, de choix. L'encadrement intermédiaire constitue un courroie de transmission pour faire remonter l'information en matière de production, sécurité, hygiène, formation...
Si l'on veut éviter que les décisions tombent tout d'un coup sans préavis, ne pas garder l'information pour soi.

Cycle du renseignement



COMMENT LA TRANSMETTRE ?

L'information est par nature dialogue, échange.



Dans le cas de l'information **descendante**, elle doit être adaptée au niveau de compréhension et au langage de l'interlocuteur. Il ne s'agit pas de la transformer mais de l'adapter. Expliquons avec simplicité et discutons. Donner une information - base d'échanges - c'est contrôler s'il l'a bien reçue.

Et l'information **montante** ?



Proche du concret, elle est parfois touffue, un peu contradictoire. Il y a lieu de la remettre en ordre et bien s'assurer qu'on ne déforme pas les choses. C'est la condition de sa crédibilité à l'échelon supérieur.

Les comportements, les attentes changent... presse, radio, TV, internet... sont omniprésents dans la vie personnelle et professionnelle. Un besoin légitime de savoir s'empare de tous les acteurs qui créent le réseau entreprise. La réunion interservices constitue un moyen de rapprocher les intérêts communs à condition qu'elle ne devienne pas un rituel dévoreur de temps. Rappelons quelques principes : un objectif, un ordre du jour, une durée, un compte rendu ... Une formation donnée à chaque Membre est un gage de réussite.

La communication ne peut pas être fondée seulement sur des rapports hiérarchiques (même si l'autorité de compétence prend heureusement de plus en plus le pas sur l'autorité de « galon »). C'est un échange d'informations qui s'établit sur la base du dialogue. Tout est simple : acceptons, militons pour un type de relations plus humaines, plus intelligentes et surtout sachons donner l'exemple en matière de bien commun, d'effort collectif et de confiance.

*Ghislaine JOST-RAFFORT, Véronique KHAYAT, Myriam VAILLANT,
Jean-Marie BOUVET, André RAFFORT*

