

TD N°XX: La diversité de la communication des organisations

Objectifs : Différencier communication commerciale et communication institutionnelle

Idées directrices : Au travers de l'exemple de CNP Assurances, l'étude des diverses communications d'une même organisation. Quels sont les codes utilisés ? Les valeurs mises en avant ? Les cibles visées ? Comment faire vivre et évoluer son message ?

Moyens : Documents annexés et documents disponibles en ressource classe
Travail par groupe de 2 élèves – 3 heures

Vous enregistrerez votre travail sous Info Com / Dossier TD XX/ La diversité de la communication.doc

Vous allez visualiser les différentes communications de la société CNP Assurances : communication institutionnelle et communications commerciales.

I. La communication institutionnelle

Après avoir visionné la vidéo suivante [CNP Assurances : Les films de la CNP - Les films - Film institutionnel](#) et en vous aidant d'informations disponibles sur le site de l'entreprise www.cnp.fr, vous effectuerez les tâches suivantes :

1. Complétez la fiche d'identité de l'entreprise (annexe 1)
2. Complétez la grille d'analyse de la communication institutionnelle (annexe 2)

II. La communication commerciale

Après avoir visionné les vidéos suivantes : <http://www.cnp.fr/fre/movies/Film2009.wmv> et <http://www.cnp.fr/fre/movies/MakingOf2009.wmv> ainsi que le documentaire interactif sur le site http://www.cnp.fr/Les_films_de_la_CNP/Les_films/Les_films_precedents.htm, vous répondrez aux questions suivantes :

1. Qu'est-ce qu'une saga ?
2. Complétez la grille d'analyse de la communication commerciale (annexe 3)

III. Communication institutionnelle et communication commerciale : quels points communs ? quelles différences ?

1. Dans un tableau, vous dresserez l'inventaire des points communs et des différences de ces 2 communications tant au niveau de la forme que du fond.

Annexe 1 : Fiche d'identité de la CNP (Aidez-vous de ce que vous avez appris en management !)

Dénomination sociale	
Adresse siège social	
Nationalité	
Date de création	
Type d'organisation	
Nombre de salariés	
Activité – Secteur	
Chiffre d'affaires	
Statut juridique	
Bref historique	

Annexe 2 : Grille d'analyse de la communication institutionnelle

A qui s'adresse cette communication ?	
A votre avis, ce film est utilisé dans quelles circonstances ?	
Rappelez les objectifs d'une communication institutionnelle	
Précisez, dans le cas de la CNP, quels sont les objectifs visés.	
Le film se décompose en 2 parties : identifiez-les et décrivez-les.	
Qui sont les principaux acteurs mis en scène dans ce film ? A votre avis, pourquoi ? Quel message cherche-t-on à faire passer ?	
Quel est le canal utilisé ?	
Les produits ou services vendus par CNP Assurances sont-ils présentés ? Pourquoi ?	
Généralement, la communication institutionnelle s'appuie sur l'identité, les valeurs, la culture : que pouvez-vous en dire pour la CNP ?	

Annexe 3 : Grille d'analyse de la communication commerciale

A qui s'adresse cette communication ?	
Où est diffusé ce film ?	
Quel est le canal utilisé ? le support	
Caractérisiez cette communication	
Rappelez les objectifs d'une communication commerciale	
Précisez, dans le cas de la CNP, quels sont les objectifs visés.	
Les produits ou services vendus par CNP Assurances sont-ils présentés ? Pourquoi ?	
Quel est le rôle de la musique dans cette communication ?	
Quelle est l'histoire racontée dans ce film ?	
Décrivez les éléments non verbaux du dernier film	
Quels sont les éléments verbaux ?	
Quelles idées retrouve-t-on systématiquement dans chaque film CNP depuis 1993 ?	
Pourquoi la CNP renouvelle-t-elle ses films régulièrement (6 films en 16 ans) ?	
Quelles sont les valeurs que CNP souhaite mettre en avant ? A votre avis, pourquoi ?	

Annexe 4 : Comparaison communication institutionnelle – communication commerciale

Critères	Les points communs	Les points qui diffèrent
<p>A vous de trouver des critères pertinents de comparaison de ces 2 types de communication</p> <p>(ex : durée du film, esthétique...)</p>		