

**MODULE 1 : L'ANALYSE DE LA COMMUNICATION**

**I. LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION**

**Application 1 : Analyse de situation de communication**

Pour chaque situation de communication présentée ci-dessous, complétez le tableau d'analyse sur la page suivante

<p style="text-align: center;"><b>Cas n°1</b></p> <p>Sur la porte de la boucherie BAM :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">Votre boucherie est ouverte du mardi au samedi de 9 à 12h30 et de 15h à 19h</p> </div>	<p style="text-align: center;"><b>Cas n°2</b></p> <p>ÉTABLISSEMENT POIRIER Miroiterie – Vitrierie Menuiserie Aluminium 60 rue Pasteur 95260 BEAUMONT SUR OISE Tél : 01.30.70.35.40 Fax : 01.34.70.90.40</p>
<p style="text-align: center;"><b>Cas n°3</b></p> 	<p>TVA intracommunautaire : FR33 351 749 5401 SIRET : 351 749 540</p> <p style="text-align: right;">À SCI CUWAROLE 18-20 avenue des Caves d'Auron 93360 NEUILLY PLAISANCE Beau mont s/ Oise, le 18/10/2010</p> <p style="text-align: center;"><b>DEVIS</b></p> <p>– Fourniture et pose en remplacement de casse, à l'identique, de 5 verres type 442 Opale (375*495)</p> <p style="text-align: right;">HT : 731,76 TVA : <u>143,42</u></p> <p style="text-align: right;">TTC : 875,18 (déplacement inclus)</p>
<p style="text-align: center;"><b>Cas n°4</b></p>  <p>Comme tous les mardis dans l'entreprise familiale Durand, on détermine les objectifs de la semaine</p>	<p style="text-align: center;"><b>Cas n°5</b></p>  <p>« Bonjour, A le xandre, société Icropart. Je vous écoute » « Bonjour. J'ai un problème avec ma connexion Internet »</p>
<p><b>Cas n°6</b></p> <p><b>De :</b> Christophe Monnin « christophe.monnin@orange.fr »</p> <p><b>À :</b> Établissements Poirier « ets_poirier@free.fr »</p> <p><b>Copie :</b></p> <p><b>Objet :</b> votre devis du 28/11/2010</p> <p><b>Fichier joint :</b></p> <p>Nous sommes d'accord avec votre devis du 18/10/2010 pour un prix de 875,18 € et votre intervention pourra se faire comme prévu en semaine 8.</p> <p>SCI CUWAROLE C. MONNIN Responsable magasin</p>	

**Tableau d'analyse des situations de communication**

N°	Émetteur	Récepteur	Canal	Message	Objectif ou fonction du message	Type de communication		
						Inter-personnelle	De groupe	De masse
1								
2								
3								
4								
5								
6								

## Application 2 : Les freins à la communication

Vous effectuez votre stage dans l'entreprise *Équip'cuisine*, spécialisée dans la fabrication et la pose de cuisines industrielles dans les restaurants et les collectivités. Vous êtes à l'accueil, sous la direction de Marc Vandame, votre tuteur.

Vous assistez aux situations de communication (documents ci-dessous).

Pour chaque situation, indiquez, dans le tableau ci-après, l'origine et la nature du frein qui perturbe le bon déroulement de la communication ainsi que la solution à apporter.

<p>Situation n° 1</p> <p>Marc (à l'accueil) : « Je pense qu'il faut que votre cuisine réponde à la norme Afnor, et vous assurer que les RGI sont compatibles avec ce modèle. Sinon, il vous faut effectuer une modification au niveau des arrivées internes et externes. »</p>	<p>Situation n° 2</p> <p>Marc (au téléphone) : « Marc Vandame, de l'accueil. Je voudrais parler au chef de chantier. Allo, allo ? »</p> <p><i>Les paroles du correspondant sont couvertes par un bruit de machine.</i></p>
<p>Situation n° 3</p> <p>Marc (à l'accueil) : « Bonjour Madame... » <i>Le téléphone sonne.</i> Marc (au téléphone) : « Équip'cuisine, Marc Vandame à votre service. Ne quittez pas s'il vous plaît. » Marc (vers la personne accueillie) : « Le rayon des plaques électriques ? » <i>Le téléphone sonne.</i> Marc (au téléphone) : « Équip'cuisine, Marc Vandame à votre service. Ne quittez pas s'il vous plaît. »</p>	<p>Situation n° 4</p> <p>Marc (au téléphone) : « Équip'cuisine, Marc Vandame à votre écoute. » Correspondant : ... Marc : « Allo, allo, je n'entends rien, pouvez-vous parler plus fort, s'il vous plaît ? » Correspondant : ... Marc : « Je ne vous entends pas, parlez plus fort... »</p> <p><i>Le correspondant est sans doute dans un secteur mal couvert par l'opérateur téléphonique.</i></p>

Origine du frein à la communication	N° situation	Identification du frein	Solution à apporter pour améliorer la communication
<b>Domaine matériel ou technique</b>	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
<b>Domaine organisationnel</b>	_____	_____	_____
<b>Domaine relationnel</b>	_____	_____	_____

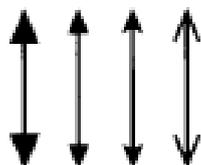
**Application 3 : Perception**



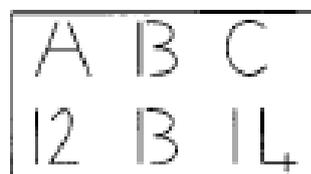
1. Que voyez-vous dans chacune de ces images ?
2. Comparez votre réponse à celles proposées dans votre classe. Pour chacune des images, de quoi dépend le fait que vous voyiez l'une ou l'autre chose ?
3. Est-il facile de changer votre perception ?
4. Qu'en concluez-vous ?

**Application 4 : Perception**

Quelle est la flèche la plus longue ?



Que représente la figure du milieu dans chacune des deux lignes suivantes ?



Que lisez-vous ?



### **Application 5 : La perception**

Écoutez cette petite histoire (texte lu par le formateur).

1. Cette histoire vous paraît-elle vraisemblable ? Si non, pourquoi ?
2. Recherchez une raison qui rend l'histoire vraisemblable.
3. Par quel élément la perception a-t-elle été guidée ?

### **Application 6 : Le sens des mots**

1. Voici une liste de mots. Écrivez en face de chacun le nombre qui pour vous exprime le mieux l'idée contenue dans le mot.

- Vite (rouler)		- Haut salaire	
- Vieux		- Famille nombreuse	
- Tard (se coucher)		- Léger retard (au travail)	
- Grand (un homme)		- (il fait) froid	

2. À votre avis, quels sont les éléments qui peuvent expliquer ces différences de signification ?

## II. LA COMMUNICATION VERBALE

### Application 7 : Registre de langage

1. Relevez dans les messages présentés en annexe 1 toutes les fautes de langage (repérez-les en les soulignant ou en les surlignant).

#### ANNEXE 1

*Dialogue entre M. et Mme Delval et Noëlle, chargée d'accueil.*

- NOËLLE – Bonjour, messieurs-dames.
- M. DELVAL – Moi et ma femme aimerions rencontrer M. Nicolas.
- NOËLLE – Je m'excuse, mais il est occupé pour tout l'après-midi et il serait furieux après moi si je lui ajoutais un rendez-vous. Si vous voulez, il peut vous recevoir après-demain car demain il part à Paris. Préférez-vous le matin ou l'après-midi ?
- M. DELVAL – Le matin, je ne peux pas, car je dois aller au dentiste. L'après-midi, plutôt.
- NOËLLE – Permettez, je prends l'agenda à M. Nicolas. Il peut vous recevoir à 14 h 30. Qu'en pensez-vous ?
- M. DELVAL – Quoi ?
- NOËLLE – Je vous propose un rendez-vous pour après-demain à 14 h 30.
- M. DELVAL – D'accord.
- NOËLLE – Alors à jeudi à 14 h 30.
- M. DELVAL – Merci, mademoiselle.
- NOËLLE – À votre service.

*M. et Mme Delval rencontrent devant la porte d'entrée de l'entreprise Mme Julien, une amie qu'ils n'avaient pas vue depuis longtemps.*

- Mme DELVAL – Quelle surprise de vous rencontrer ici, madame Julien ! Est-ce que vous me remettez ?
- Mme JULIEN – Mais bien sûr, vous êtes la fille à M. Brun, mon ancien voisin. Comment va votre papa depuis qu'il habite Paris ? Il a trouvé un logement en face la gare du Nord, je crois.
- Mme DELVAL – Effectivement, c'est des amis qui l'hébergent pour l'instant. Je dois de suite lui passer un coup de fil. Je lui donnerai le bonjour de votre part.
- Mme JULIEN – Je dois vous laisser, j'ai rendez-vous. Tchao !
- Mme DELVAL – Au plaisir.

2. Proposez une correction de toutes ces erreurs et reformulez les messages correctement (en vous aidant de l'annexe 2).

## ANNEXE 2

### Quelques fautes classiques de langage à éviter

#### NE PAS DIRE

Bonjour, messieurs-dames.  
Au plaisir... tchao... salut...  
Je vais lui passer un coup de fil.  
Comment va votre femme ?  
Comment va votre papa ?  
Moi et mon mari.  
Le fils à monsieur Dupont.  
Quoi ? ... Hein ? ...  
Vous me remettez ?  
Je vais au coiffeur, au dentiste.  
*(Après un éternuement...)* À vos souhaits.  
Je m'excuse, faites excuse, excusez.  
*(Après des remerciements)*  
Faites donc... À votre service... De rien.  
Permettez... je...  
De suite.  
Des fois.  
Il est furieux après moi.  
Le dossier à Pierre.  
Il me cause.  
Au point de vue de...  
Pallier à un inconvénient.  
Partir à Paris.  
Se rappeler de quelque chose.  
C'est les amis que j'ai connus.  
Pécunier.  
En face le métro.

#### MAIS DIRE

Bonjour, monsieur. Bonjour, madame.  
Au revoir, monsieur.  
Je vais lui téléphoner.  
Comment va votre épouse ?  
Comment va votre père ?  
Mon mari et moi.  
Le fils de monsieur Dupont.  
Pardon ?... Comment ?...  
Vous vous souvenez de moi ?  
Je vais chez le coiffeur, chez le dentiste.  
*(Ne rien dire.)*  
Excusez-moi. Je vous prie de m'excuser.  
  
Je vous en prie.  
Permettez-moi de...  
Tout de suite.  
Quelquefois, parfois.  
Il est furieux contre moi.  
Le dossier de Pierre.  
Il me parle.  
Du point de vue de...  
Pallier un inconvénient.  
Partir pour Paris.  
Se rappeler quelque chose.  
Ce sont les amis que j'ai connus.  
Pécuniaire.  
En face du métro.

*Cette liste peut, bien entendu, être complétée.*

D'après Sabine Denuelle. *Le Savoir-vivre*. Larousse de poche.

### III. LA COMMUNICATION NON VERBALE

#### Application 8 :



1. Examinez chacune des photographies présentées en document 1 et choisissez parmi les adjectifs ci-dessous celui qui semble le mieux caractériser chacune de ces personnes.

agréable	créatif	gai	précis
ambitieux	débrouillard	généreux	propre
austère	discret	habile	provocant
avenant	disponible	hautain	réservé
bagarreur	doux	heureux	respectable
beau	dynamique	honnête	retenu
bien élevé	efficace	humain	sain
bon	élégant	indépendant	scrupuleux
brillant	émotif	insolent	séducteur
calme	équilibré	intelligent	sensible
combatif	facile à vivre	intuitif	sérieux
commerçant	fatigué	méticuleux	sociable
communicatif	fiable	moqueur	souple
compétent	fier	original	spirituel
compréhensif	fidèle	ouvert	tenace
confiant	fort	paisible	viril
coopératif	franc	poli	volontaire...

2. Comparez vos adjectifs avec ceux retenus par votre voisin. Sont-ils identiques ? À votre avis pourquoi ?
3. À partir de quels éléments de chaque photo chacun a-t-il effectué ses choix ?

## IV. LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

### Application 9 :

1. Pour chaque situation observée dans la société Grandin, précisez dans le tableau ci-dessous :
  - Le type de communication : interne ou externe
  - Le sens de la communication interne : communication descendante, ascendante ou latérale

Situations de communication	Type de communication	Sens de la communication
1 – Bernard, responsable du service Achats, rédige une lettre adressée au fournisseur <i>Blinis</i> pour lui signaler une erreur de livraison.		
2 – Éliane, la comptable, téléphone au client Pradel pour obtenir la régularisation de son compte, afin d'éviter un contentieux.		
3 – Pierre, magasinier, remet au responsable du personnel une lettre de demande d'autorisation d'absence.		
4 – Joséphine, secrétaire commerciale, transmet par télécopie un bon de commande aux <i>Établissements Mirco</i> .		
5 – Benoît, directeur commercial, reçoit dans son bureau le nouveau représentant pour faire le point après son premier mois d'activité.		
6 – Émilie, Jérôme et Julie, techniciens, se réunissent pour s'informer de la mise en application de nouvelles mesures de sécurité.		
7 – Sophie, l'hôtesse d'accueil, reçoit un client qui voudrait obtenir un rendez-vous avec le directeur commercial.		

**Application 10 :**

1. Pour chaque situation de communication observée dans la société Olymp'sports, précisez dans le tableau ci-après le type de communication (interne ou externe), les participants, les formes de la communication, l'outil utilisé et enfin l'information transmise.

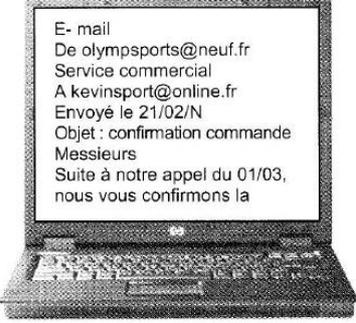
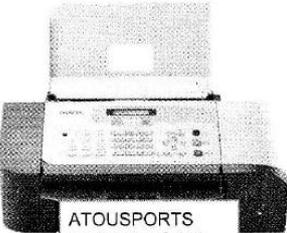
<p align="center"><b>SITUATION N° 1</b></p>  <p>E- mail De olympsports@neuf.fr Service commercial A kevinssport@online.fr Envoyé le 21/02/N Objet : confirmation commande Messieurs Suite à notre appel du 01/03, nous vous confirmons la</p>	<p align="center"><b>SITUATION N° 2</b></p> <p align="center"><b>MME PLAZY, RESPONSABLE DES VENTES, REÇOIT M. HENRI.</b></p> <p align="center"><b>BONJOUR M. HENRI.</b></p> <p align="center"><b>VOICI NOTRE DERNIÈRE PROPOSITION DE TARIF.</b></p> 	<p align="center"><b>SITUATION N° 3</b></p> <p align="center"><b>OLYMP'SPORTS</b> </p> <p align="center">NOTE DE SERVICE N° 56</p> <table border="1"> <tr> <td>Émetteur</td> <td>Destinataire</td> <td>Date</td> </tr> <tr> <td>F. Gery Directeur</td> <td>L'ensemble du personnel</td> <td>Le 22/02/N</td> </tr> </table> <p>OBJET : respect des consignes de sécurité Tout le personnel doit impérativement veiller au respect des consignes de sécurité (règlement intérieur ci-joint). Le non-respect de ces consignes expose le salarié à de lourdes sanctions disciplinaires.</p> <p align="right">Le Responsable du Personnel, Jean DANTON</p>	Émetteur	Destinataire	Date	F. Gery Directeur	L'ensemble du personnel	Le 22/02/N
Émetteur	Destinataire	Date						
F. Gery Directeur	L'ensemble du personnel	Le 22/02/N						
<p align="center"><b>SITUATION N° 4</b></p> <p align="center"><b>BUREAU DU PERSONNEL</b></p> <p>VOS RETARDS RÉPÉTÉS SONT PRÉJUDICIALES AU FONCTIONNEMENT DE VOTRE SERVICE, C'EST TRÈS REGRETTABLE.</p> 	<p align="center"><b>SITUATION N° 5</b></p>  <p>ATOUSPORTS Télécopie n° 144 À : M. OMONT (resp. achats) Objet : votre demande de catalogue produits</p>	<p align="center"><b>SITUATION N° 6</b></p> <p align="center"><b>OLYMP'SPORTS</b> </p> <p align="center"><b>Vous êtes chaque jour plus nombreux...</b></p> <p align="center"><b>Notre force, c'est VOUS.</b></p> <p align="center"><b>Vous satisfaire, voilà notre priorité.</b></p>						

TABLEAU D'ANALYSE					
S*n°	Communication (Cochez la bonne case.)	Participants	Formes de la communication	Outil	Information
1	<input type="checkbox"/> Interne <input type="checkbox"/> Externe				
2	<input type="checkbox"/> Interne <input type="checkbox"/> Externe				
3	<input type="checkbox"/> Interne <input type="checkbox"/> Externe				
4	<input type="checkbox"/> Interne <input type="checkbox"/> Externe				
5	<input type="checkbox"/> Interne <input type="checkbox"/> Externe				
6	<input type="checkbox"/> Interne <input type="checkbox"/> Externe				

\* S : Situation.

## V. LA COMMUNICATION FORMELLE ET INFORMELLE

### Application 11 :

#### La pause café dans l'entreprise

La pause café en entreprise est un exemple typique de communication informelle : on échange des informations sur l'entreprise en dehors du cadre strictement professionnel.

1. Dans quels autres lieux de l'entreprise peuvent se dérouler des échanges de communication informelle ?
2. Les échanges informels peuvent jouer un rôle positif et négatif dans la vie de l'entreprise. Donnez des exemples.
3. À partir de la définition de la communication informelle, donnez une définition de la communication formelle.

### Application 12 :

1. Complétez le tableau ci-dessous pour analyser ces différentes situations.

TABLEAU D'ANALYSE		
Situations de communication	Sens de la communication	Communication (Cochez la bonne case.)
1 – M. Danton, responsable du personnel, informe l'ensemble des salariés, par une note de service, des nouveaux horaires d'ouverture du restaurant d'entreprise.		<input type="checkbox"/> Formelle <input type="checkbox"/> Informelle
2 – Mme Perez, employée administrative au service Achats, transmet à M. Brunel, aide-comptable, les cinq dernières factures à traiter.		<input type="checkbox"/> Formelle <input type="checkbox"/> Informelle
3 – M. Navarro, responsable du service Magasin, demande à Mme Rubens, chargée de la gestion des stocks, la liste des articles à réapprovisionner.		<input type="checkbox"/> Formelle <input type="checkbox"/> Informelle
4 – M. Karl, employé de bureau, remet à M. Danton, responsable du personnel, le tableau de proposition des congés afin qu'il donne son accord.		<input type="checkbox"/> Formelle <input type="checkbox"/> Informelle
5 – Dans la salle de repos, les responsables administratifs évoquent le départ présumé de leur supérieur, Mme Duval, et l'éventuelle restructuration des services du département.		<input type="checkbox"/> Formelle <input type="checkbox"/> Informelle
6 – Mme Plazy, responsable des ventes, réunit les deux commerciaux pour faire le point sur les ventes du mois écoulé.		<input type="checkbox"/> Formelle <input type="checkbox"/> Informelle

## VI. LES CANAUX ET LES SUPPORTS

### Application 13 : Canal et support

1. Pour chacune des situations de communication, indiquez quel canal et quel support seraient le plus adaptés.

#### Exemples de situations de communication

- Cas n° 1** Informer le personnel du service comptable des nouvelles règles d'utilisation de la photocopieuse.
- Cas n° 2** Informer les clients d'une entreprise de la fermeture annuelle du 1<sup>er</sup> au 31 août.
- Cas n° 3** Connaître le niveau de satisfaction des clients d'un magasin.
- Cas n° 4** Faire connaître une entreprise et ses produits.
- Cas n° 5** Répondre à une demande de renseignement d'un client.
- Cas n° 6** Transmettre une commande urgente à un fournisseur habituel.
- Cas n° 7** Convoquer les collaborateurs d'un service à une réunion de travail.
- Cas n° 8** Rappeler à l'ensemble du personnel les modalités de demande de congés ou de RTT.
- Cas n° 9** Informer les membres du personnel qu'une collecte de sang sera organisée par l'hôpital de la ville le 12 mars de 9 heures à 17 heures à l'infirmerie de l'entreprise.
- Cas n° 10** Expliquer aux utilisateurs d'une photocopieuse le mode de fonctionnement d'une nouvelle machine.

### Application 14 : Canal et support

Le magasin AMERICAN'STOCK, propose un large choix de vêtements, à destination des 15-25 ans. La gérante désire réaliser diverses communications auprès de cibles variées. Elle souhaite être conseillée quant au choix du canal et du support à utiliser.

Situations de communication	Canal et support	Justification
Sélectionner la future vendeuse parmi plusieurs postulantes.		
Informers les salariés sur les nouveaux horaires d'ouverture du magasin.		
Informers les habitants de la zone de chalandise de l'organisation d'une opération spéciale « Tout à - 20 % ».		
Prévenir rapidement le fournisseur d'une rupture de stock.		
Vendre un pantalon à un client se trouvant dans le magasin.		
Passer commande au fournisseur de la nouvelle collection.		

1. Pour chacune des situations proposés, indiquez le canal et le support qui vous semblent les mieux adaptés. Justifiez votre proposition

## Application 15 : Différents types de communication

### Exemples de situations de communication

- |          |                                                                                                                                                                 |           |                                                                                                                                                                               |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | Rapport mensuel de M. Durand sur le résultat de ses visites commerciales adressé à son directeur commercial.                                                    | <b>6</b>  | Lettre d'information du service du personnel pour informer les salariés de l'entreprise Palisseau d'un avenant à la convention collective consultable au bureau du personnel. |
| <b>2</b> | Prospectus de la pizzeria du quartier distribué dans les boîtes aux lettres.                                                                                    | <b>7</b>  | Conversation entre deux collègues à propos de l'ouverture prochaine d'un nouveau site d'exploitation.                                                                         |
| <b>3</b> | Lettre de relance de l'entreprise Figeac à un client pour règlement non parvenu à l'échéance prévue.                                                            | <b>8</b>  | Conférence de presse de l'association sportive de football de la ville de Metz pour présenter le bilan annuel de son activité en 2006.                                        |
| <b>4</b> | Note de service de la direction générale pour informer les salariés des nouveaux horaires de travail.                                                           | <b>9</b>  | Plan de circulation dans les entrepôts de l'entreprise Distrilux.                                                                                                             |
| <b>5</b> | Courrier électronique entre responsables d'atelier de l'entreprise Routex pour confirmer la réunion de travail prévue le 12 mars à 15 h 30 en salle de réunion. | <b>10</b> | Campagne d'affichage de la mairie de Paris pour présenter les vœux du maire et de l'équipe municipale aux administrés.                                                        |

Communication						
N° de la situation	interne	externe	formelle	informelle	institutionnelle	commerciale
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

1. Pour chaque exemple de situations, vous complétez le tableau ci-dessus.
2. Pour chacune des situations, indiquez si la communication est descendante, ascendante ou latérale.