

II.1. INTRODUCTION

Les techniques de communication sont de plus en plus diversifiées en citant la communication par écrit : lettre, mails, compte rendu,...ou la communication orale : Présentation power point, interview, les visioconférences.....

Tous les messages à partager doivent être clairs, courts ou précis et bien réfléchi en amont pour ne pas laisser la place prépondérante aux émotions.

Dans ce chapitre nous citerons quelques définitions sur les techniques de communications et d'expression et aussi nous exposerons les techniques pour communiquer efficacement par la voie écrite ou par voie orale.

II.2. TECHNIQUE

C'est l'ensemble de procédés et de méthodes employés pour obtenir un résultat, ou bien c'est une façon ou une manière de dire ou de faire quelque chose.

II.3. EXPRESSION

C'est une faculté ou manière de s'exprimer en donnant son avis ou son opinion par l'intermédiaire du langage, tout en manifestant sa pensée, ses sentiments et ses idées.

II.4. COMMUNICATION

C'est l'action de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un. Elle peut aussi désigner l'ensemble des moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience plus ou moins vaste et hétérogène ou l'action pour quelqu'un ou une organisation d'informer et de promouvoir son activité auprès d'autrui, d'entretenir son image, par tout procédé médiatique. Le schéma de la communication, donné par Schannon et Waever, peut être présenté comme suit :

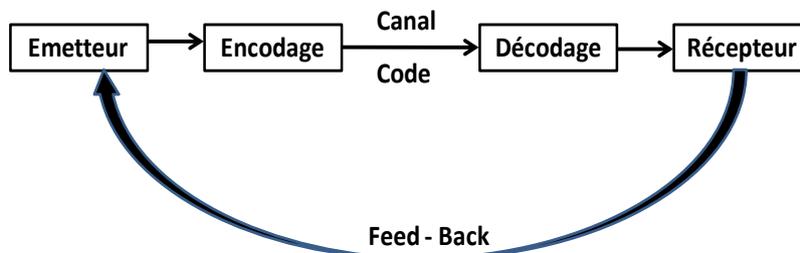


Figure II.1 : Schéma de la communication (Shannon et Waever, 1949)

- a) **Emetteur** : Celui qui envoie l'information
- b) **Récepteur** : Celui qui reçoit l'information
- c) **Code** : Ensemble organisé de signes qui font correspondre un signifiant à un signifié.
- d) **Encodage et Décodage** : L'émetteur encode le message et le récepteur le décode.
- Le message doit être le moins possible perturbé par le bruit communicationnel (bruit dans la communication verbale, tâche sur un imprimé, fautes d'orthographe ou de syntaxe dans un écrit, accent étranger, neige sur un écran...)
 - L'émetteur et le récepteur doivent être en contact (suffisamment proche pour se voir et s'entendre dans le cas d'une conversation en présence de l'émetteur et du récepteur, raccordé au même réseau...)
 - Ils doivent avoir en commun le même code.
- e) **Canal** : C'est un support matériel pour véhiculer une information
- f) **Feed-back** : C'est le retour de l'information du récepteur vers l'émetteur. Le feedback permet plus de communication intérieure et de motivations sollicitées, et surtout il apporte plus de confiance entre l'émetteur et le récepteur. Le feedback peut être :
- **Non verbal** : gestes – mimiques – attitudes
 - **Verbal** : spontané / sollicité

Wiener différencie trois formes de feedback :

- **Le feedback positif** : qui va dans le sens de la communication en l'encourageant ou en l'amplifiant. Les messages d'acquiescements, d'encouragement, ou, au contraire un énervement répondant à un énervement et qui va l'accentuer.
- **Le feedback négatif** : qui freine, régule ou stoppe la communication. Les messages de désapprobation, les demandes de correction, de reformulation, de précision d'informations...
- **L'absence de feedback** : elle en est une si le feedback est attendu, mais elle est difficilement interprétable et constitue ainsi un frein à la communication.

II.4. LES COMPORTEMENTS ADAPTÉS À LA COMMUNICATION PAR L'ÉMETTEUR ET LE RÉCEPTEUR

II.4.1. Par l'émetteur :

- Utiliser le même langage
- Adopter un bon ton et une bonne articulation

- Veuillez est-ce que l'auditeur comprenne et écoute bien le message
- Utiliser différentes techniques d'explications
- Mettre en évidence les idées essentielles

II.4.2. Par le récepteur :

- Pratiquer l'écoute active (adopter une attitude de compréhension)
- Se concentrer et faire attention au discours
- Prendre des notes
- Faire de la reformulation de termes compliqués
- Demander des précisions
- Poser des questions

II.4.3. Synthèse

Même si tout le monde sait parler, peu de nous savent réellement communiquer, parce que la communication suppose :

- L'apprentissage
- La compréhension
- La préparation et ainsi que la maîtrise de différentes technique de comportements.

II.6. LES RÈGLES GÉNÉRALES COMMUNICATION ECRITE

Ce mode de communication recouvre tout ce qui se transmet sur papier, se lit. Un document est lisible s'il encourage à la lecture, favorise la compréhension et facilite la mémorisation. La communication écrite se caractérise par :

- La virtualité du destinataire (les interlocuteurs n'ont pas besoin d'être proches physiquement), et par un retour non immédiat du feedback ;
- Des spécificités rédactionnelles : structuration logique, lisibilité soutenant l'attention du lecteur, qualité de l'expression écrite ;
- Des spécificités liées à la forme : règles de mise en forme, respect d'une charte graphique d'entreprise, mentions obligatoires sur un document commercial. Exemples : rédaction de notes de service, lettres, comptes rendus, procès-verbaux, affiches, journaux d'entreprise; réalisation de l'annuaire de l'entreprise.

II.6.1. Préparation d'un plan

Faire un plan, pour aider à choisir et hiérarchiser les informations : ordre chronologique, du particulier au général, des faits aux opinions, des observations au diagnostic, de l'essentiel au détail.

- L'introduction rappelle l'objet de la correspondance ;
- Le développement fournit des explications ou expose les arguments ou la réglementation ;
- La conclusion fait apparaître la décision prise, la solution adoptée ou une proposition énoncée clairement.

II.6.2. Choix du registre de langue

En fonction du récepteur, la communication écrite et orale adopte des registres de langues spécifiques. Le classement le plus commun des registres de langue est le suivant :

- **Familier** (qui comprend le très familier, voire l'argot) : On l'utilise principalement entre copains, entre écoliers, entre jeunes...
- **Courant (ou Neutre)** : On l'utilise dans la vie courante, lorsqu'on s'adresse à un commerçant par exemple, en famille, au travail...
- **Soutenu (ou soigné)** : Ce registre est moins fréquent, il est utilisé principalement à l'écrit, dans les livres, les discours officiels... ou par les gens un peu snobs.

Le plus souvent l'expression écrite utilise le registre de langue soutenu ou courant. Le registre de langage familier est surtout utilisé dans des mails, des messages, WhatsApp, prises de notes...

II.6.3. Respect des règles de lisibilité

- Donner la signification d'un sigle dès la première utilisation ;
- Faire des phrases courtes et développer une idée par phrase ;
- Alléger les phrases en réduisant le nombre des subordonnées ;
- Veiller à l'équilibre des paragraphes ;
- Si la correspondance comporte plusieurs pages, veiller à le faire apparaître clairement (pagination, .../...).

II.6.4. Choix du ton

Il est recommandé d'utiliser le ton conditionnel, les adverbes et d'évitez le ton affectif ou le ton péremptoire. D'une manière générale, il faut respecter d'une part les règles générales de rédaction (administrative, compte rendu, rapport.....) et d'autre part le ton voulu par le récepteur.

II.6.5. Usage du français correct : ponctuation, majuscule

Les règles de la ponctuation doivent être scrupuleusement respectées, comme celles de l'orthographe.

A – La ponctuation

- Le point (.) : Il marque la fin d'une phrase, c'est-à-dire l'achèvement du développement d'une idée.
- Le point-virgule (;) : Il sépare et relie les parties d'une "phrase composée", à la suite d'une proposition ayant un sens complet, mais aussi un rapport avec la suivante (qui introduit par exemple un fait nouveau).
- La virgule (,) : Elle sépare des éléments semblables (énumérations) ou dissemblables (termes en apposition, propositions incises). Elle s'utilise également devant les conjonctions de coordination : car, mais, donc, or... mais ne figure pas, en général, devant "et" et "ou".
- Les deux points (:) : Ils annoncent une explication, une énumération et soulignent un rapport souvent de cause ou de conséquence. Ils s'emploient parfois pour introduire un discours direct, une citation. Ils sont alors suivis de guillemets.
- Le point d'interrogation (?) : Il termine les phrases ou les parties de phrases dans lesquelles se trouve une interrogation. L'administration ignore dans la correspondance les points d'interrogation (principe de la neutralité). Elle est, en effet, censée répondre aux questions et n'avoir pas à les poser. Lorsqu'ils interrogent, les documents administratifs le font indirectement en utilisant des périphrases telles que : "La question se pose de savoir si...".
- Le point d'exclamation (!) : Il termine les phrases exclamatives et les interjections.
- Les points de suspension (...) : Par trois, ils marquent que le message est inachevé ou interrompu, que la phrase pourrait se poursuivre. On ne peut employer "etc + trois points de suspension". Il faut choisir : soit "etc.", soit "...".
- Les parenthèses () : Elles isolent une explication ou une réflexion, une référence, une digression du texte principal.

- Les tirets (––) : Ils sont utilisés de préférence aux parenthèses – en marquant une séparation moins tranchante – dans une phrase administrative où ils jouent le même rôle.
- Les guillemets (" ") : Ils encadrent une citation, isolent un terme pour le mettre en valeur, marquent l'usage insolite d'un mot. Ils sont employés également pour citer des titres d'ouvrages ou de journaux.
- Les blancs : Ils servent à séparer les mots. On les trouve aussi après la virgule, le point et les points de suspension ainsi qu'avant et après pour tous les autres signes de ponctuation.
- L'alinéa : C'est la séparation que l'on établit en allant à la ligne, c'est-à-dire en laissant incomplète la ligne en cours et en commençant la nouvelle par un retrait. L'alinéa correspond à une pause très marquée et s'emploie surtout quand on passe d'un groupe d'idées à un autre.

B – L'emploi de la majuscule

- Il y a lieu d'utiliser une majuscule : Après les points d'interrogation, d'exclamation, de suspension s'ils marquent la fin d'une phrase. Mais si l'interrogation ou l'exclamation ne finit pas la phrase, ces signes de ponctuation sont considérés comme une virgule ou un point-virgule et sont alors suivis d'une minuscule.
- Au début d'un courrier, après la formule d'appel : Ex : *Monsieur le Proviseur*,
- Pour les sigles et acronymes, en général. Mais ils peuvent s'écrire en minuscules (sauf la lettre initiale). Il est devenu très courant de les écrire sans espace ni point entre les lettres. Ex : URSSAF ou Urssaf, CEDEX ou Cédex, mais plutôt : SNCF, CRDP, PAE.
- Prennent une majuscule : Les noms de lieu : villes, régions, cours d'eau, mers, montagnes, monuments..., de même que les adjectifs qui caractérisent un terme géographique (considérés alors comme nom propre).
- Les noms de personne, noms de famille et les prénoms.
- La majuscule peut être utilisée en tant que signe de considération : Quand on s'adresse directement à une personne par écrit, on met généralement une majuscule. Ex : *Madame, Monsieur...* (formule d'appel, formule de politesse, adresse). On la met assez souvent aux noms de dignités, titres et fonctions. Ex : *Monsieur le Recteur, Monsieur le Président, Monsieur le Préfet, sa Majesté, son Excellence...*