

Matière :

Techniques d'Expression et de Communication

Résumé de cours + des exercices de révision

N°	Table des matières
1	Initiation à la technique d'expression et de communication
2	La lettre de motivation
3	La lettre de recommandation
4	Les étapes de la recherche universitaire

Première partie

Initiation à la technique d'expression et de communication

1. La technique :

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

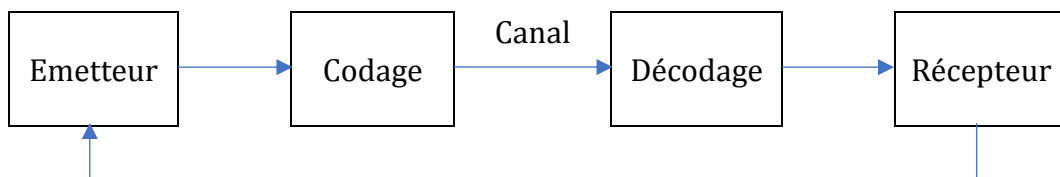
2. L'expression :

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

3. La communication :

Dans un sens large, la communication est toute opération de transfert ou d'échange d'informations entre un émetteur et un récepteur.

4. Le schéma de la communication de Shannon :

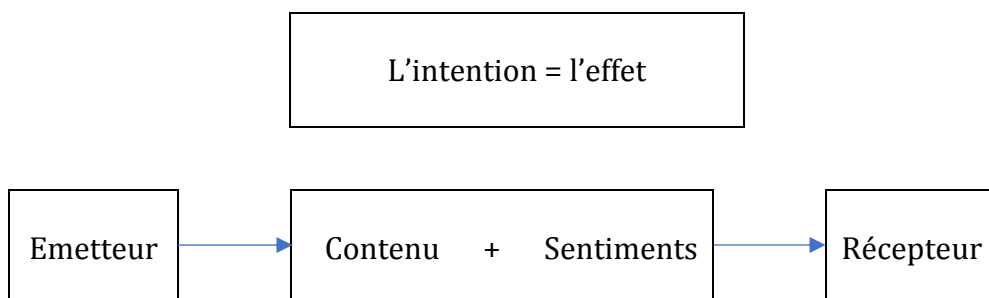


Le canal : C'est un support matériel grâce auquel on arrive à véhiculer l'information.

Le feed-back : C'est le retour de l'information du récepteur vers l'émetteur.

5. Comment peut-on juger une bonne ou une mauvaise communication :

a. La bonne communication :



Quand l'émetteur envoie un message au récepteur, il a une intention c'est-à-dire une certaine idée de ce qu'il veut que l'autre comprenne. Donc, nous pouvons dire qu'une communication est bonne, claire et précise quand celui qui parle obtient l'effet qu'il voulait avoir sur le récepteur.

b. La mauvaise communication :

L'intention \neq l'effet

La façon dont l'émetteur envoie son message ne correspond pas à son intention. Donc, nous pouvons dire qu'une communication est mauvaise quand le récepteur saisit différemment le message.

6. Les comportements adaptés durant la communication par l'émetteur et le récepteur :

a. Par l'émetteur :

- Utiliser le même langage,
- Adopter un bon ton et une bonne articulation,
- Vérifier si l'auditeur comprend et écoute bien le message,
- Utiliser différentes techniques d'explication,
- Mettre en évidence les idées essentielles.

b. 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 des termes compliqués,
- Demander des précisions,
- Poser des questions.

Synthèse :

Même si tout le monde sait parler, peu d'entre nous savent réellement communiquer parce que la communication n'est pas si facile que l'on pense parce qu'elle suppose :

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

Deuxième partie

La lettre de motivation

La lettre de motivation est la pièce maîtresse de votre candidature. Elle a pour rôle de convaincre le recruteur que vous êtes le candidat idéal. Donc l'objectif est de mettre en valeur les compétences et les expériences qui vous rendent compétent pour le poste visé.

La lettre de motivation française est en général limitée à une seule page.

1	<u>Le lieu et la date</u>
2	<u>Les coordonnées de l'expéditeur</u> <ul style="list-style-type: none"> - Nom et prénom - Adresse - Numéro de téléphone - Email
3	<u>Les coordonnées du destinataire</u> <ul style="list-style-type: none"> - Monsieur/Madame/Nom - Adresse de la société
4	<u>Objet de la demande</u> Demande d'un poste de travail, un poste de vacation, une candidature au concours de doctorat, une inscription au concours d'enseignement, une inscription au stage de formation, une autorisation d'absence, sollicitation d'un emploi, consultation de la copie d'examen, un congé académique, demande de renseignements, réponse à une convocation...
5	<u>La formule d'appel</u> Cas général : Monsieur, Madame. Autres cas : Monsieur le directeur, Maître ou cher Maître (avocat, notaire), Monsieur le Maire, Docteur, Madame, Mon général...
6	<u>Le corps de la lettre contient</u> 1. <u>L'introduction</u> : elle doit d'abord capter l'intérêt de votre interlocuteur et s'appuiera sur les informations que vous avez pu obtenir sur le poste visé. <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Je me réfère à votre annonce parue dans (presse, site...) qui a retenu toute mon attention sur... - Suite à votre annonce parue dans (presse, site...), la date... Suivis des formules de politesse introductives : <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> - J'ai l'honneur de solliciter votre bienveillance pour vous prier de bien vouloir accepter... - J'ai le plaisir de venir avec ma présente correspondance... - C'est avec un grand honneur et bienveillance que je m'adresse à vous... - J'ai l'honneur de venir respectueusement vous demander de bien vouloir accorder...

2. Le développement (présentation et développement) :

Cette partie est centrée sur vous et vos atouts. Il faut tout d'abord commencer par présenter votre cursus (stages, emplois, formations), il faut démontrer au recruteur le savoir-faire et les qualités que vous pouvez apporter à l'entreprise, la société ou à l'établissement.

Exemples sur la présentation

- En effet, je suis titulaire d'une licence, d'un Master en...
- Ayant obtenu un diplôme en...
- Je vous informe que je suis diplômé en...actuellement, je poursuis mes études en...
- Permettez-moi de me présenter brièvement...

Exemples sur les arguments :

- Dynamique et motivé, j'ai acquis au cours de mes expériences professionnelles des connaissances et des capacités qui me rendent compétent pour ce poste.
- Proactif et flexible, doté d'un esprit critique, je sais faire preuve de respect à l'égard des autres tout en sachant m'adapter à différentes cultures.
- Organisé et autonome, je résiste au stress, je dispose de capacités à apprendre pleins de choses.
- Mon sens de la communication et mon esprit d'équipe, de même que mes capacités de nouer d'excellentes relations avec mes collègues ainsi qu'avec mes supérieurs me permettront d'aller de l'avant et d'atteindre les objectifs fixés.

3. La conclusion (proposition de rencontre) :

L'envoi de la candidature sert à obtenir un entretien avec le recruteur.

Exemples

- Dans l'attente d'une réponse positive...
- Je compte sur votre commission de validation et d'accord...
- Suite à une réponse favorable...
- Espérant que ma candidature retienne votre attention, je serais reconnaissant de vous rencontrer au cours d'un entretien.

Suivi de la formule de politesse finale.

Exemples

- Je vous prie Monsieur, d'agréer mes sentiments respectueux et dévoués.
- Je vous prie Monsieur, de croire à l'expression de mes sentiments les plus sincères.
- Veuillez agréer Monsieur, l'assurance de ma parfaite considération.
- Veuillez accepter Monsieur, l'assurance de ma haute considération.

Troisième partie

La lettre de recommandation

La lettre de recommandation représente en quelque sorte la cerise sur le gâteau de votre candidature. Elle peut faire la différence. Néanmoins, elle n'est pas toujours nécessaire, puisqu'aujourd'hui les recruteurs disposent de capacités notamment pour vérifier l'exactitude de votre CV, mais aussi pour consulter les recommandations faites par d'autres sur votre profil.

Comment obtenir vos lettres de recommandation ?

Quand nous nous mettons à chercher du travail, nous sommes tous obsédés le CV et la lettre de motivation, en revanche nous sommes particulièrement nuls lorsqu'il s'agit de faire une liste à jour de nos compétences et expertises. C'est pourtant une question majeure à se poser avant même de postuler : sur quoi voulez-vous orienter le recruteur ? Dans quels domaines pourra-t-il vous cuisiner sans risque ? N'attendez doc pas la dernière minute pour demander à qui de droit une super lettre de recommandation qui canaliserait l'attention de votre futur recruteur sur vos atouts.

Il arrive souvent qu'un ancien salarié, ou éventuellement un stagiaire, ait besoin d'une lettre de recommandation de son précédent employeur pour trouver un nouveau poste.

1		Le lieu et la date
2	<p><u>Les coordonnées de l'expéditeur :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nom et prénom - Adresse - Numéro de téléphone - Email - Profession 	
3	<u>Objet :</u> Lettre de recommandation pour Monsieur (nom et prénom)	
4	<p><u>A qui de droit :</u> A l'intention de Monsieur, Madame...</p>	
5	<p><u>Introduction :</u> Présenter la personne concernée et l'intitulé du poste qu'elle occupe dans l'entreprise ou la société. Exemples : Monsieur ou Madame, (préciser le nom) a travaillé dans notre société, (nom de l'entreprise) en tant que (préciser l'intitulé du poste), du (préciser la date) au (préciser la date).</p>	
6	<p><u>Le développement :</u> Préciser les missions et les opérations réalisées par la personne ainsi que les connaissances acquises durant son stage ou emploi. Exemple : Dans le cadre de cette fonction, (Monsieur ou Madame) (préciser le nom) ont été amené(e)s à réaliser les missions suivantes (préciser). Ces travaux lui ont donc permis d'acquérir (préciser les compétences acquises).</p>	
7	<p><u>La conclusion :</u> Conclure avec la présentation des qualités et de l'estime qui ont fait de cet employé une personne digne de ce poste. Exemple : Durant tout le temps qu'il (ou elle) a passé chez nous, (Monsieur ou Madame) a su faire preuve de (préciser). En outre, son travail s'est avéré (préciser). Cela m'a permis donc de juger ses qualités et ses atouts (préciser) au sein de l'environnement de travail. Toutes ces raisons me font croire que (nom et prénom) sera un élément moteur dans votre société dans laquelle il s'intégrera au sein d'équipes de travail mais au sein de la vie d'un groupe d'employés curieux et motivés.</p>	
8	<p>Vous terminez par une formule de politesse amicale : Cordialement,</p>	<u>La signature de l'intéressé</u>

Quatrième partie

Les étapes de la recherche universitaire

Le mémoire

1. Définition :

Le mémoire est un travail de recherche qui met en épreuve des faits et des idées se rapportant au domaine considéré. Il relie un travail théorique et réflexion méthodologique ainsi qu'une analyse exhaustive d'un sujet.

C'est donc une recherche qui aboutit à des découvertes.

2. La structure globale d'un mémoire :

La structure d'ensemble d'un mémoire est faite des éléments suivants :

- Une page de garde (reprenant les données de la couverture),
- Les remerciements et les dédicaces,
- Le sommaire (le plan de travail).

L'introduction générale dont :

- Le choix du thème (situer un thème),
- La construction d'une problématique (la question qu'on se pose sur un sujet),
- La construction d'hypothèses.

Le corps du mémoire :

Il est divisé en chapitres, éventuellement regroupés en parties, il précise les théories et les concepts qui ont orienté les résultats, les chapitres sont divisés en paragraphes dont l'analyse des données et les résultats effectués et réalisés.

La conclusion :

Elle rappelle brièvement les objectifs de la recherche et en récapitule les principaux résultats ainsi que la discussion sur les conséquences rencontrées et indique aussi dans quel sens les recherches ultérieures pourraient s'orienter en vue de nouveaux développements.

Les références bibliographiques :

Comprenant tous les ouvrages auxquels est faite la référence sur le mémoire, les sites internet, les thèses...

Les annexes :

Ils sont consacrés au corpus étudié dans le mémoire, regroupés dans des tableaux, des questionnaires, des entretiens, des transcriptions orthographiques et autres.

La rédaction d'un résumé :

Une synthèse générale sur le mémoire.

Exercices de révision

Première partie

Exercice 1 :

Faire correspondre à chaque terme de la colonne 'A', sa définition dans la colonne 'B'.

Terme	Définition
La bonne communication	Dans un sens large, la communication est toute opération de transfert ou d'échange d'informations entre un émetteur et un récepteur.
La technique	L'émetteur envoie son message ne correspond pas à son intention. Donc, nous pouvons dire qu'une communication est mauvaise quand le récepteur saisit différemment le message
La communication	C'est une faculté ou une qualité d'expression et une manière de s'exprimer en donnant son avis ou son opinion par l'intermédiaire de langage, tout en manifestant sa pensée, ses sentiments, ses idées...
La mauvaise communication	Quand l'émetteur envoie un message au récepteur, il a une intention c'est-à-dire une certaine idée de ce qu'il veut que l'autre comprenne. Donc, nous pouvons dire qu'une communication est bonne, claire et précise quand celui qui parle obtient l'effet qu'il voulait avoir sur le récepteur. La façon dont
L'expression	C'est l'ensemble des procédés et des méthodes employés pour obtenir un résultat, ou bien c'est une façon ou une manière de dire ou de faire quelque chose..

Deuxième partie

Exercice 2 :

Faire correspondre à chaque terme de la colonne 'A', sa définition dans la colonne 'B'.

Terme	Définition
Le développement	Elle doit d'abord capter l'intérêt de votre interlocuteur et s'appuiera sur les informations que vous avez pu obtenir sur le poste visé.
Les coordonnées de l'expéditeur	Demande d'un poste de travail, un poste de vacation, une candidature au concours de doctorat, une inscription au concours d'enseignement, une inscription au stage de formation, une autorisation d'absence, sollicitation d'un emploi, consultation de la copie d'examen, un congé académique, demande de renseignements, réponse à une convocation...
Le corps de la lettre contient	Cette partie est centrée sur vous et vos atouts. Il faut tout d'abord commencer par présenter votre cursus, il faut démontrer au recruteur le savoir-faire et les qualités que vous pouvez apporter à l'entreprise, la société ou à l'établissement.
La formule d'appel	<ul style="list-style-type: none">- Monsieur/Madame/Nom- Adresse de la société
Les coordonnées du destinataire	<ul style="list-style-type: none">- L'introduction- Le développement- La conclusion
L'introduction	<ul style="list-style-type: none">- Nom et prénom- Adresse- Numéro de téléphone- Email
Objet de la demande	Cas général : Monsieur, Madame. Autres cas : Monsieur le directeur, Maître ou cher Maître (avocat, notaire), Monsieur le Maire, Docteur, Madame, Mon général...

Troisième partie

Exercice 3 :

Faire correspondre à chaque terme de la colonne 'A', sa définition dans la colonne 'B'.

Terme	Définition
Le développement	Conclure avec la présentation des qualités et de l'estime qui ont fait de cet employé une personne digne de ce poste.
Objet	<ul style="list-style-type: none">- Nom et prénom- Adresse- Numéro de téléphone- Email- Profession
Formule de politesse amicale	A l'intention de Monsieur, Madame...
Introduction	Préciser les missions et les opérations réalisées par la personne ainsi que les connaissances acquises durant son stage ou emploi.
Les coordonnées de l'expéditeur	Cordialement,
La conclusion	Lettre de recommandation pour Monsieur (nom et prénom)
A qui de droit	Présenter la personne concernée et l'intitulé du poste qu'elle occupe dans l'entreprise ou la société.

Quatrième partie

Exercice 4 :

Faire correspondre à chaque terme de la colonne 'A', sa définition dans la colonne 'B'.

Terme	Définition
Les références bibliographiques	Ils sont consacrés au corpus étudié dans le mémoire, regroupés dans des tableaux, des questionnaires, des entretiens, des transcriptions orthographiques et autres
La rédaction d'un résumé	<ul style="list-style-type: none">- Le choix du thème,- La construction d'une problématique,- La construction d'hypothèses
La conclusion	Il est divisé en chapitres, éventuellement regroupés en parties, il précise les théories et les concepts qui ont orienté les résultats, les chapitres sont divisés en paragraphes dont l'analyse des données et les résultats effectués et réalisés.
L'introduction générale	Une synthèse générale sur le mémoire.
Les annexes	Elle rappelle brièvement les objectifs de la recherche et en récapitule les principaux résultats ainsi que la discussion sur les conséquences rencontrées et indique aussi dans quel sens les recherches ultérieures pourraient s'orienter en vue de nouveaux développements.
Le corps du mémoire	Comprenant tous les ouvrages auxquels est faite la référence sur le mémoire, les sites internet, les thèses

Exercice 5 : Répondre par 'Vrai' ou 'Faux'.

N°	Phrase	Vrai	Faux
1	Une communication est bonne, claire et précise quand celui qui parle obtient l'effet qu'il voulait avoir sur le récepteur.		
2	La technique : C'est l'ensemble des procédés et des méthodes employés pour obtenir un diplôme.		
3	Dans un sens large, la communication est toute opération de transfert ou d'échange d'électrons entre un émetteur et un récepteur.		
4	Dans un sens large, la communication est toute opération de transfert ou d'échange d'informations entre un émetteur et un récepteur.		
5	On dit qu'une communication est mauvaise quand celui qui parle obtient l'effet qu'il voulait avoir sur le récepteur.		
6	L'expression est une faculté ou une qualité d'expression et une manière de s'exprimer en donnant son avis ou son opinion par l'intermédiaire de langage, sans manifester sa pensée, ses sentiments, ses idées...		
7	Le mémoire est un travail de recherche qui met en épreuve des faits et des idées qui se rapportant au domaine considéré.		
8	Une communication est bonne, claire et précise quand le récepteur saisit différemment le message.		
9	La lettre de motivation a pour rôle de convaincre le recruteur que vous êtes le candidat idéal.		
10	L'expression est une faculté ou une qualité d'expression et une manière de s'exprimer en donnant son avis ou son opinion par l'intermédiaire de langage, tout en manifestant sa pensée, ses sentiments, ses idées...		
11	La lettre de motivation française est en général limitée à une seule page.		
12	La lettre de motivation française est en général limitée à cinq pages.		
13	Le mémoire est un travail de recherche qui met en épreuve des faits et des idées se rapportant au domaine considéré.		
14	La lettre de motivation a pour rôle de convaincre le recruteur que vous êtes l'unique candidat.		
15	On dit qu'une communication est mauvaise quand le récepteur saisit différemment le message.		
16	La technique : C'est l'ensemble des procédés et des méthodes employés pour obtenir un résultat.		

Le responsable de la matière : A. Benmoussa