

*Institut d'hygiène et sécurité industrielle*

*2eme année Tronc commun*

*Techniques d'expression et de communication*

## ***Techniques d'expression et de communication***

### ***(Introduction)***

#### ***Introduction :***

Savoir écrire, savoir parler, c'est un besoin et c'est un atout dans la vie quotidienne, sociale, professionnelle, et en particulier quand on étudie. Les techniques de l'expression écrite et orale répondent à cette demande

Pour pouvoir communiquer, l'homme se sert de plusieurs de moyens dont la langue qui est considérée comme un ensemble structuré des rapports qui définissent les termes, mais qui par opposition à la parole devient une institution sociale, un système organisé de signes exprimant des idées.

#### ***Définition :***

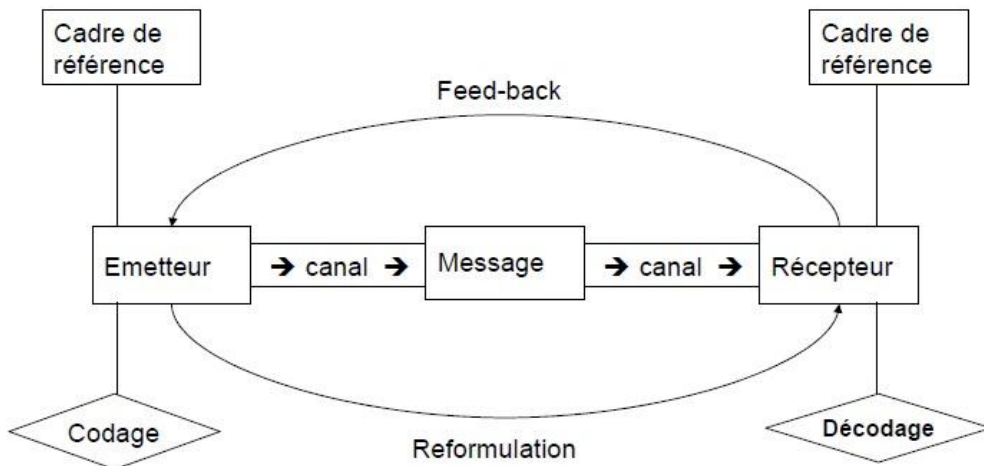
La communication est un processus reposant sur des interactions individuelles à l'intérieur desquelles il y a transmission d'un message et d'une réponse de la part d'une personne face à une autre personne ou un groupe de personnes. Cette communication implique un émetteur et un récepteur qui ont des liens entre eux dans le milieu du travail.

Comme nous l'avons dit dans l'introduction, il existe beaucoup de moyens par lesquels l'homme peut communiquer avec son entourage : les gestes, le téléphone, le fax, le télégraphe, l'email...etc.

Cette communication ne peut s'effectuer sans langage (signe) qui s'entend comme la qualité qu'a l'homme (l'être humain) de produire des sons propres, d'organiser des sons en système, dans le but de transmettre un message a ses semblables (êtres humains).

**Toute communication a pour rôle de transmettre un message. Elle implique un certain nombre d'éléments qui sont indiqués dans ce schéma.**

# SCHEMA DE LA COMMUNICATION



**Emetteur** : source du message

**Cadre de référence** : ensemble d'idées, d'opinions, de valeurs propres à un individu (ou à un groupe) et en fonction duquel cet individu donne un sens à ce qu'il dit ou reçoit.

**Codage** : ensemble de signes-signaux, ainsi que ses règles fonctionnelles d'application utiliser pour formuler un message

**Message** : suite organisée et cohérente de signes ayant pour but de communiquer.

**Canal** : tout moyen de diffusion du message (voix, écrits, gestes, regards, attitudes....)

**Feed-back** : information verbale ou non, émise par le récepteur

**Reformulation** : correction apportée au message par l'émetteur en fonction des distorsions perçues.

**Récepteur** : destinataire du message

**Décodage** : traduction du contenu du message

# TRANSMISSION D'UN MESSAGE

Nous ne sommes jamais certains de la façon dont est perçu le message que nous souhaitons transmettre.

Il existe souvent une différence entre :

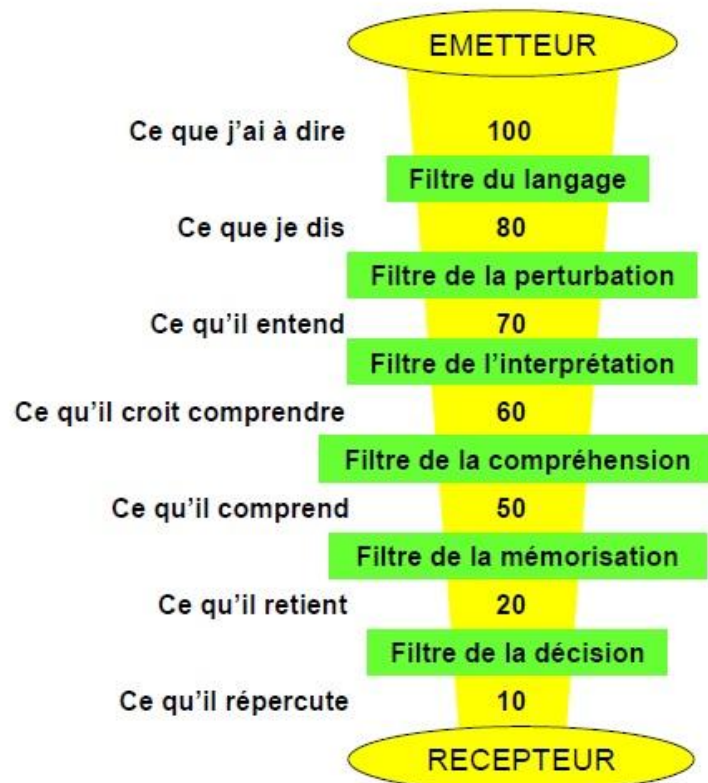
Ce que je pense  
Ce que je veux dire  
Ce que je dis

Puis, au bout de la chaîne, entre :

Ce qui est entendu  
Ce qui est compris  
Ce qui est retenu.

La meilleure illustration de cette distorsion est le jeu du téléphone arabe, au cours duquel un message initial est répété de personne en personne.

Des chercheurs américains ont montré que le taux de déperdition d'une communication verbale peut atteindre 90 %, le récepteur ne percevant alors plus que 10 % du message initial.



## ***Les obstacles à la communication***

### **➤ *Nature :***

Les obstacles à la communication tiennent à la nature humaine : chacun veut avoir raison et fait de sa vérité une règle universelle. Or, cette prédisposition mentale de l'individu est en contradiction avec le fondement de la communication : *communiquer, c'est : s'ouvrir à l'autre, l'écouter et le comprendre.*

### **➤ *Recherche de l'harmonie :***

La recherche d'une harmonie entre les deux pôles que sont l'émetteur et le récepteur affecte tous les éléments suivants :

- Le message
- Le codage / décodage
- Le canal

### **➤ *Obstacles liés au message :***

Un message écrit ou oral peut être mal perçu et mal interprété pour les raisons suivantes :

- Un contenu inadapté à la cible
- Un contenu compliqué ou trop succinct
- Un vocabulaire trop ou pas assez technique
- Un vocabulaire inapproprié
- Une rédaction incertaine
- Un ton péremptoire
- Une mauvaise intonation
- Une articulation défectueuse
- Le choix du support le plus adapté est également une question essentielle.

Les obstacles liés au canal de transmission sont le plus souvent d'ordre technique, matériel, et sont involontaires :

- L'ambiance et l'environnement défectueux
- Les bruits parasites au cours du face-à-face
- Les interférences

➤ ***Obstacles liés à la personne***

L'individu, tant émetteur que récepteur, peut par son comportement, sa nature profonde et sa culture, être à un instant donné un obstacle à la transmission ou à la réception d'une information.

Les obstacles principaux liés à la personne sont les suivants :

- La préparation insuffisante de l'émetteur
- Les à priori et les préjugés
- La distraction, le retrait sur soi
- L'agressivité, le stress, l'angoisse
- La crainte du changement
- L'appréhension, la timidité et la méfiance

## *Chapitre 2 : La Communication dans l'entreprise*

La communication devient de plus en plus importante dans le monde des entreprises, et surtout dans les grands secteurs d'hygiène et sécurité industrielle (par exemple : la sensibilisation et la formation des travailleurs en termes des risques industriels). En effet toutes les grandes entreprises actuellement cherchent à améliorer les conditions de travail et de promouvoir la sécurité des installations et des travailleurs.

Il existe plusieurs types de communication au sein de l'entreprise parmi lesquels on peut citer:

### **A. Les différents types de communication dans l'entreprise :**

- **La communication informelle** qui découle de la tendance naturelle à créer de la relation interpersonnelle y compris au sein des structures de travail. Elle se traduit par des réseaux qui apparaissent, souvent sans lien avec l'organisation formalisée, et des rumeurs, qu'elles soient spontanées ou orchestrées.
- Cependant **la communication organisée** vise à renforcer l'efficacité du système, par l'information de ses membres et par le développement de la participation et de l'adhésion du personnel aux objectifs de l'organisation.
- **Communication organisée et gestion des documents** : L'accès aux documents stockés est facilité par une classification et un rangement adapté aux utilisations prévues. La diffusion des documents, en interne comme en externe, mobilise les technologies de l'information et de la communication.

### **B. La politique de communication**

Pour améliorer et développer cette communication, une politique a été instaurée à savoir : L'analyse préalable du besoin qui lui permettra de définir les objectifs à atteindre, pour après pouvoir choisir les moyens. Pour concrétiser ceci, donnons l'exemple du management participatif qui est à présent l'image représentative de la bonne communication au sein de chaque organisation.

### **C. Les outils de la communication**

La communication est à la fois l'art de comprendre et de se faire comprendre. Le responsable hiérarchique use alors de différents moyens pour exprimer clairement ses idées et ses sentiments de manière à ce que les autres comprennent ce qu'il veut dire.

La communication entre le responsable hiérarchique et ses subordonnés peut être soumise à de nombreux obstacles. Toutefois une série d'outils et techniques pour permettre l'accès de l'ensemble des salariés à un ensemble d'informations. A savoir :

- L'information descendante : se développe à travers différentes formes de réunions avec le personnel, le journal de l'entreprise, les publications diverses...
- L'information ascendante : La remontée d'informations est essentielle pour le bon fonctionnement de l'entreprise, elle permet de prendre en compte tous les états d'âme du personnel.

Par ailleurs il faut distinguer la communication de l'information et ne pas confondre l'information avec la communication. Il ne suffit pas juste d'informer. Face à la multiplication des outils d'information, et notamment grâce à l'arrivée des nouvelles technologies de l'information, le choix des outils et des supports ne doit pas être négligé. La communication interne au-delà des mots peut être optimisée à travers l'ergonomie, le design, l'architecture (salle ronde, couleur, open space, place non définie, etc.).

Pour conclure il faut dire que chaque entreprise, pour la gestion de ses risques professionnels doit savoir comment gérer la circulation d'informations au sein de l'organisation et développer une bonne communication.