

COMMUNICATION

Master 1 Aménagement hydraulique agricole

Préparé par Dr. TIRCHI N.

Année universitaire : 2021-2022

Plan

Chapitre I : Généralités sur la communication et la communication scientifique

- I.1. Définition de la communication
- I.2. Schéma de la communication
- I.3. Evolution des outils de communication
- I.4. Efficacité de la communication
- I.5. Communication scientifique
 - I.5.1. Définition
 - I.5.2. Relation entre la science et la communication
 - I.5.3. Formes de la communication scientifique

Chapitre II : Techniques de la documentation et recherche bibliographique

- II.1. Qu'est-ce qu'un document
- II.2. Les type de documents
- II.3. Les ressources documentaires
- II.4. Les étapes de la recherche documentaire

Chapitre III : Techniques de communication écrite

- III.1. Exposé
- III.2. Article scientifique
- III.3. Mémoire de fin d'étude
- III.4. Bibliographie

Chapitre IV : Techniques de communication orale

- IV.1. Définition de la communication orale
- IV.2. Construire et présenter une communication orale
- IV.3. Techniques de réunion

Chapitre V. La communication dans l'entreprise

- V.1. La communication interne
- V.2. La communication externe

Chapitre I : Généralités sur la communication et la communication scientifique

I.1. Définitions de la communication

- **Etymologie**

Du latin *communicare*, mettre en commun ou être en relation avec.

- **Définitions**

Action ou fait de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un.

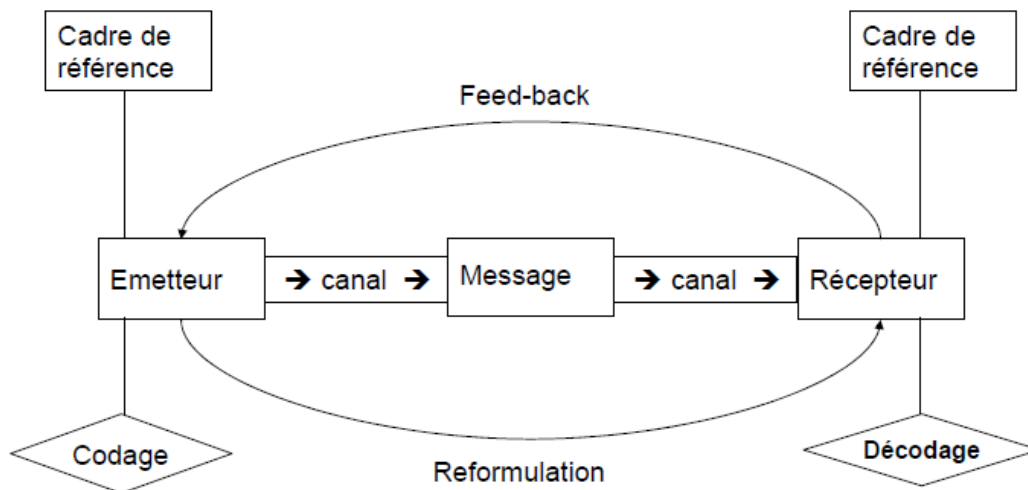
Il s'agit de **l'ensemble des stratégies mises en place, par une personne ou un groupe de personnes, pour échanger des ressources et des représentations avec d'autres.**

I.2. Schéma de la communication

Nous pouvons dire aussi du phénomène strict de communication qu'il s'agit de **l'intention** d'un émetteur, traduite dans un **message**, **interprétée** par un **récepteur** et ayant un effet sur lui. Un message est alors émis en retour (**feed-back**).

Chacun des interlocuteurs occupe donc tour à tour la position d'émetteur et de récepteur.

La communication peut être représentée comme suit :



Émetteur : 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 utilisées 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 au message en fonction distorsions perçues.

Récepteur : destinataire du message

Décodage : traduction du contenu du message.

I. 3. Evolution des outils de communication

Ecriture : 3 300 (*Mésopotamie*)

Imprimerie : VII^{ème} siècle (*Chine*)

Photographie : 1839 (*France*)

Machine à écrire : 1870 (*Danemark*)

Téléphone 1877(*Grande Bretagne / USA*)

Cinéma 1895 (*France*)

Radio 1922 (*USA*)

Télévision 1930 (*Grande-Bretagne*)

Ordinateur 1943 (*USA*)

Ordinateur portable 1981 (*USA*)

Téléphone portable 1983 (*USA*)

Internet 1995 (*Grande-Bretagne /Belgique*)

I.4. Communication scientifique

I.4.1. Définition

Diffusion, transmission et/ou échange d'un savoir scientifique à un public de spécialistes et/ou de néophytes.

I.4.2. Relation entre la science et la communication

La science est le résultat de la recherche des scientifiques. Cette science progresse avec le temps et avec les travaux des scientifiques ou chercheurs.

Au sein de la communauté scientifique, l'information passe essentiellement par le biais des publications scientifiques. Donc, Ces publications occupent aujourd'hui une place primordiale dans la recherche. Elles constituent l'objectif même de la recherche scientifique étant donné qu'un chercheur est généralement évalué par ses publications.

Communication et recherche scientifique sont étroitement liées entre elles, voire même complémentaires. En effet, sans recherche on n'a rien à communiquer et sans communication la recherche n'avance pas.

La recherche a pour but le **progrès scientifique**. Il ne peut être réalisé qu'en **collaboration** entre scientifiques d'où la nécessité pour les chercheurs de communiquer entre eux.

Le rôle d'un scientifique ou d'un chercheur ne s'arrête pas à la réalisation de la recherche, il doit la **communiquer aux autres**.

La communication scientifique se situe donc aussi bien en amont qu'en aval de la recherche :

- En amont, elle est nécessaire au scientifique pour démarrer sa recherche.
- En aval, la communication intervient en tant que fruit de la recherche

I.4.3. Formes de la communication scientifique

Les scientifiques utilisent, pour communiquer entre eux les travaux et les résultats de recherche, plusieurs canaux. Différents manières de communiquer, pour des objectifs différents.

La véritable communication scientifique de fin de recherche se présente sous plusieurs formes. Elle peut être orale ou écrite :

A/ La communication scientifique orale

Cette communication s'établit généralement **entre les scientifiques ayant des intérêts communs ou appartenant à la même discipline.**

Elle peut se présenter sous plusieurs formes : les conférences, le congrès national ou international, le symposium, le colloque...

B/ La communication scientifique écrite

La communication scientifique est basée sur l'écrit. IL sert de preuve et c'est par son intermédiaire que le travail de recherche original est approuvé. **La production des connaissances passe toujours par l'écrit**, que le support soit imprimé ou électronique.

Elle peut se présenter sous plusieurs formes : L'article scientifique, la revue générale, le mémoire, la thèse, le livre etc..

Chapitre II : Recherche bibliographique

Introduction

Pour réaliser un travail scientifique dans n'importe quel domaine, il faut établir sa bibliographie, **c'est-à-dire dresser la liste des documents utiles à la recherche sur un sujet donné**. Dans un contexte de **surabondance d'informations** et de **diversité de ses supports**, les **processus de recherche bibliographique et de validation de l'information** requièrent la **mise en application d'une méthodologie efficace**.

La recherche bibliographique est une démarche méthodologique constituée par des étapes permettant de chercher, identifier, récupérer et traiter des documents et des informations sur un sujet donné.

Se documenter, c'est:

- savoir où et comment trouver l'information
- savoir poser les bonnes questions,
- savoir de quelle information on a besoin,
- savoir la lire (information, la comprendre, la critiquer, évaluer si elle répond à ses besoins
- et savoir la gérer.

II.1. Qu'est-ce qu'un document

La notion de document : objet porteur d'information.

Le document peut être un livre, un article de périodique, un document sonore ou audiovisuel.

Le document, véhicule de l'information, se retrouve sous différents supports.

Support : nature matérielle du document (papier, numérique...)

Ex : Encyclopédie en version papier et version numérique (Larousse)

En revanche une émission de radio ou de télévision qui ne serait pas enregistrée n'est pas un document.

II.2. Les types de documents

Cela dépend du niveau et de la nature de l'information recherchée :

a- Les dictionnaires et encyclopédies, utiles pour comprendre le sujet et le préciser, surtout lorsqu'il s'agit de concepts nouveaux.

b- Les livres ou monographies (étude complète portant sur un sujet précis), utiles pour approfondir la recherche et sont inclus dans cette catégorie :

- les guides et les manuels, qui font le point sur une question
- les mémentos (Notice où se trouve résumé l'essentiel d'une chose que l'on ne doit pas oublier), qui permettent de se faire une idée rapide sur un sujet.
- Les actes de colloques, qui sont les comptes-rendus d'un congrès sur un sujet donné.

c. **Les publications scientifiques** qui donnent les derniers résultats de la recherche ou de l'actualité.

d- **Les thèses, mémoires, rapports de recherche**

e- **Les documents spécifiques** (cartes, brevets, images, données statistiques, etc.) : leur usage dépendra du domaine choisie pour traiter un sujet

f- **La documentation officielle** : c'est l'ensemble des documents officiels édités par l'État (lois, décrets, règlements, etc.)

3. Les ressources documentaires

On considère une ressource documentaire tout support contenant une information comme, les livres, les magazines, les planches, les cassettes audio et vidéo, les CD et DVD, ainsi qu'internet.

Qu'est-ce qu'une banque de données

« Ensemble de données relatives à un domaine défini de connaissance et organisées pour être offertes aux utilisateurs ».

II.3. Les étapes de la recherche documentaire

Avant d'entreprendre la recherche de documents on doit poser **la problématique**, sélectionner les mots clés nécessaires à l'interrogation des sources documentaires, c'est-à-dire les mots qu'on va utiliser lors de la recherche des documents.

Un mot clé est un mot descripteur ou une expression qui est choisi pour représenter un concept. C'est un terme dit préférentiel par rapport à un autre.

La recherche d'information se prépare en 5 étapes successives :

- 1) Cerner le sujet
- 2) Sélectionner les sources d'information
- 3) Chercher et localiser les documents et extraire l'information
- 4) Évaluer la qualité et la pertinence des sources
- 5) Traiter les informations et finalement Produire le travail final

a. Rechercher des documents

Les deux principales familles d'outils à connaître sont :

les catalogues des bibliothèques où on peut trouver la liste des mémoire soutenus, la liste des livres, guides, périodiques et revues,

Les bases de données où on peut consulter les différents articles scientifiques des différentes disciplines. Il existe des sites internet appelés portails scientifiques comme ScienceDirect ; SpringerLink...

Les moteurs de recherche spécialisés :

Google Scholar (<http://scholar.google.fr/>)

GoogleBooks (<http://books.google.fr/>)

b. Extraire l'information

On effectue un tri sélectif des documents papier en ne lisant que les résumés, sommaire, introduction, préface, et la conclusion, et noter toute information qui attire notre attention sur notre sujet d'étude sans oublier de noter la référence bibliographique.

c. Evaluer les sources d'information

S'interroger sur la fiabilité des informations trouvées sur internet, comparer les informations issues de plusieurs sites, chercher l'auteur, ses références professionnelles ou universitaires, la date de publication, la date de mise à jour, les liens vers d'autres sites...

Chapitre III : Communication scientifique écrite

Rédaction d'exposé, d'article scientifique de mémoires

III.1 Rédiger un exposé

III.1. 1. Structure de l'exposé

L'exposé doit être structuré, il doit comprendre :

- une introduction
- un développement découpé en plusieurs parties
- une conclusion

Il doit contenir aussi une page de titre et une table des matières

III.1.2. Démarche à suivre

III.1.2. 1. Etudier l'intitulé du sujet

Un sujet d'exposé est **comme une question** que l'on vous pose : le professeur ou le lecteur attend une réponse précise, veut vous faire dire quelque chose, il faut donc **réfléchir au sens du sujet** et **analyser précisément les termes du sujet** (sens des termes, ordre des termes, etc.).

Soulignez les mots clés du sujet et cherchez les mots inconnus dans le dictionnaire (cela vous permettra d'éviter le hors sujet).

III.1.2. 2. S'interroger à partir du sujet

Avant toute autre chose : recherches documentaires, début de rédaction..., il faut **se poser un certain nombre de questions** sur le thème de l'exposé et essayer de faire ressortir ce qui est le plus important

Qui ? Quoi ? Comment ? Où ? Qu'est-ce que c'est ?

Comment cela fonctionne ? Quelles sont les causes ? Quelles sont les conséquences ?

Cette étape vous permettra de :

- Bien définir le sujet : Déterminer les limites du sujet pour éviter le hors-sujet et ne pas oublier des parties

III.2.3. Les recherches documentaires

- Quelques règles pour la recherche documentaire :

- a. Le travail d'exposé est un **travail de synthèse**, de résumé, il est constitué donc à partir de **plusieurs sources** (livres, revues, dictionnaires, encyclopédies, enregistrements sonores / vidéos, site Internet...). ***Il faut absolument éviter d'imprimer une page Internet !***
- b. Commence toujours à chercher dans **des ouvrages généraux** puis, après, dans **des ouvrages plus spécialisés**

- c. **Sélectionner l'information** et ne garder que ce qui correspond à l'intitulé du sujet (si j'ai trop d'informations je n'arriverai pas à faire un plan correct ou je risque de m'écarter du sujet (hors sujet !))
- d. Essayer d'obtenir une **documentation variée** constituée à la fois de textes, d'images, de schémas...
- e. **Noter les références** de toutes les sources que j'ai utilisées pour faire mon exposé (= bibliographie de l'exposé)

III.2.4. La rédaction

Dans un premier temps, il faut **rédiger l'exposé au brouillon** en suivant le plan établi et en le modifiant si nécessaire. Il faut essayer d'inclure dans le plan toutes les informations récupérées et jugées essentielles.

L'exposé doit comporter :

- **une introduction** (constituée d'une présentation du sujet et de l'annonce du plan)
- **un développement** (en plusieurs parties et sous-parties)
- **une conclusion** (qui sert de bilan à l'exposé et peut s'ouvrir sur un prolongement).

III.2.4.1. L'introduction

- Il faut commencer par cerner le sujet afin de définir une ou des problématiques, vous pouvez rappeler l'historique du sujet ou prendre un exemple de l'actualité en rapport avec votre sujet. Cette étape est très importante lors d'un exposé car elle doit accrocher le lecteur et lui donner envie d'en savoir plus.
- Définir le sujet, les mots clés
- Annoncer votre plan.

III.2.4.2. Le développement

- Chaque grande partie doit avoir un titre explicite qui annonce le contenu qui sera développé.
- Le développement doit être clair, il faut éviter les phrases trop longues.
- Il faut retravailler et synthétiser les informations collectées : **pas de copier-coller !!**
- Intégrer des tableaux, schémas, images etc...

III.2.4.3. La conclusion

- Elle reprend les points essentiels du développement qui permettent de répondre aux problèmes posés en introduction
- Elle propose une « ouverture » : elle apporte quelques nouvelles pistes de réflexion en relation avec le sujet

III.2.4.4. Bibliographie

La bibliographie doit comprendre toutes les publications qui ont été citées dans le texte (ouvrages, articles, thèses....)

III.2.5. Présentation

Les éléments constitutifs d'un exposé doivent dans l'ordre suivant

- **Page de titre** : elle doit fournir certains renseignements à savoir le titre complet, intitulé de la matière, nom et prénom de l'auteur, nom du l'enseignant, année universitaire
- **Table des matières** : Placée avant le texte, elle annonce le contenu du travail
- **Texte proprement dit** : Introduction, développement et conclusion
- **Bibliographie**

III.2. Rédaction d'un article scientifique

III.2. 1. Les principaux types de publications

- Article original
- Revue générale et mises au point
- Note technique
- Lettre à l'éditeur
-

a. Article original

- L'article original est souvent un accomplissement substantiel de parties de recherche importantes
- Contient les résultats originaux d'une recherche (non encore publiés) ou un nouvel éclairage

b. Revue générale

- La revue générale n'introduit aucune nouvelle information
- L'objectif de la revue générale est de rassembler, résumer, évaluer, critiquer et synthétiser l'information parue dans la littérature.
- Fixe l'état de l'art d'un sujet mais devrait idéalement suggérer des orientations nouvelles.
- Nécessite une expérience importante sur le sujet, souvent sollicitée par le comité éditorial.

c. La note technique

- Décrit brièvement une nouvelle technique, la modification d'une technique déjà existante ou un nouveau équipement.
- Elle peut aussi présenter brièvement de nouveaux résultats ou des observations.

d. Lettre à l'éditeur

- Notifications de résultats et de constatations spécifiques rapidement.
- Il peut s'agir d'une critique d'un article édité.

III.2. 1. Structure de l'article scientifique

Il est préférable de vous conformer à la structure standard d'un article, dite structure **IMRAD** et d'accompagner le corps de l'article des éléments informatifs suivants :

Avant :

- Le titre
- Les auteurs
- Le résumé et les mots clés

Article (IMRAD) :

- L'introduction
- Matériel et Méthodes
- Résultats
- Discussion
- Conclusion

Après :

- Remercîments
- Références bibliographiques

III.2.1.1. Titre

- Doit être informatif : traduit clairement l'objet de la recherche et le contenu de l'article
- Ne pas être excessivement long : un bon titre doit contenir le moins de mots possibles décrivant correctement le contenu de l'article
- Doit être attractif
- Le jargon technique, les acronymes et les abréviations sont à éviter
- Doit être révisé lorsqu'il y a des modifications dans l'article scientifique.
- Un article mal intitulé peut être pratiquement perdu et ne jamais atteindre le public visé.

III.2.1.2. Auteurs et ordre des auteurs

De manière générale, on considère que toutes les personnes qui ont contribué significativement à la recherche (acquisitions des données et interprétation des résultats, statistiques, écriture lecture).

- **Ordre :** de préférence en fonction de l'importance de leur contribution
- Premier auteur a réalisé l'essentiel de la recherche et de la préparation de l'article.
- Les autres auteurs peuvent être répertoriés par ordre en fonction de leur contribution ou par accord entre les membres de l'équipe de recherche.

- Affiliation

Il est important que l'institution ou les institutions auxquelles appartiennent les auteurs soient bien référencées.

III.2.1.3. Le résumé et les mots clés

Généralement placé au début de l'article, il constitue avec la conclusion la partie la plus lue des articles scientifiques c'est pourquoi il doit être soigneusement rédigé.

Le résumé est l'annonce de l'article : il doit avoir une relation avec le texte principal et permet au lecteur d'élargir les informations sur le contenu fourni par le titre.

- Il doit être clair, précis et facile à comprendre
- Il doit être "honnête" : ne doit présenter aucune information ou conclusion qui ne figure pas dans l'article.
- Ne contient pas des abréviations
- Ne doit pas contenir un jargon technique

- Ne contient pas de références

NB : La qualité d'un résumé va fortement influencer la décision d'un éditeur

- Mots clés :

- Les mots-clés d'un article sont des **expressions** (ensemble de 2 ou 3 mots liés) **et des mots importants qui décrivent le contenu de l'article.**
La majorité des journaux demande entre 3 et 10 mots-clés. Consultez les instructions aux auteurs du journal auquel l'article sera soumis.
- Les mots-clés servent à trouver l'article sur le web : **Pour qu'un article soit facilement trouvé sur le web, il faut choisir avec soin les mots-clés.** Sur le web, la page contenant le titre, le résumé et les mots-clés est en accès libre.
- Choisissez les mots-clés par rapport aux mots du titre et du résumé

III.2.1.4. L'introduction

L'introduction doit :

- Décrire du contexte qui a présidé à la mise en œuvre de l'étude.
- Comprendre pourquoi le travail a été entrepris et quel était son objectif
- Décrire l'état du problème, les questions posées et le problème à résoudre
- Apporter au lecteur les éléments nécessaires et suffisants à la compréhension du travail
- Énoncer les hypothèses de recherche
- contenir des références appropriées

Ne doit pas dépasser plus de 10 à 15 % de l'ensemble des mots de l'article.

III.2.1.5. (Matériel et méthodes)

La partie « Matériel et Méthodes » permet de déterminer ce qui a été fait pour répondre à la question de recherche.
Elle doit être développée avec le maximum d'informations et de justifications des choix effectués pour que les résultats soient reproductibles.

- Il faut éviter de décrire les détails expérimentaux :
- Ne répétez pas les détails des méthodes établies; utilisez des références de la littérature pour indiquer les procédures publiées précédemment.
- Si votre article propose une nouvelle méthode, vous devez inclure des informations détaillées afin qu'un lecteur puisse reproduire l'expérience

Cette partie doit contenir :

- Le matériel (ou les données) décrit exactement.
- Les critères de sélection et d'exclusion.
- Ce que l'on cherche à évaluer ou mesurer.
- Les critères de jugement.
- La (ou les) méthode(s) : mathématique(s), statistique(s), informatique(s), expérimentale(s).

III.2.1.6. Les Résultats

- Donner les résultats en décrivant les faits sans répéter les détails de l'expérimentation déjà décrits en matériel et méthodes.
- Ces résultats doivent être présentés avec une clarté absolue puisqu'ils constituent l'essence même de l'article et de l'idée qu'il véhicule.
- Ne pas répéter les résultats présentés dans les tableaux et les figures
- **Les figures et les tableaux** ne sont pas obligatoires, mais fortement conseillés. Ils donnent un maximum d'informations dans un minimum de place.

Les tableaux n'ont pas le même rôle :

- Les tableaux possèdent l'avantage de la précision mathématique. Ils permettent de vérifier exactement un résultat. Ils ont parfois un titre et parfois une légende, mais au moins l'un des deux.
- Les figures sont une transcription de données chiffrées (dessins, traits, courbes, diagrammes, . . .). Elles sont toujours accompagnées de légendes. La figure est plus efficace pour décrire une situation qui évolue dans le temps ou l'espace, ou faire des comparaisons.
- Ne pas abuser de l'utilisation des tableaux et des graphiques

III.2.1.7. La Discussion

Ici, vous devez répondre à: QUE SIGNIFIENT LES RÉSULTATS?

La discussion constitue le corps de l'écrit et demande le plus long temps de travail et l'effort de réflexion le plus intense avant d'aboutir à la conclusion.

C'est dans la discussion que se mesure **l'originalité** du travail, **sa vraie dimension scientifique** et son **caractère novateur**.

- Indiquez si vos résultats et interprétations concordent (ou non) avec les travaux publiés précédemment.
- Indiquer la possibilité de l'application pratique de vos résultats

III.2.1.8. La conclusion

Dans cette partie, vous devez

- Résumer les principaux résultats de l'article
- Donner les perspectives du travail
- Citer les problèmes ouverts

III.2.1.9. Remercîments

- Penser aux remerciements : il est classique de remercier :
 - Les organismes de financement
 - Les personnes ayant relu l'article et discuté du contenu
 - Les personnes ayant fourni du matériel pour les expériences

Références bibliographiques

Dans cette partie, vous devez

- toujours citer vos sources
- ne pas citer des articles que vous n'avez pas lus
- citer des articles reconnus
- citer très précisément le travail original.

- S'assurer que toutes les références qui sont dans le texte sont citées dans la liste des références.

III.2.3. Comportements contraires à l'éthique:

- soumissions Multiples
- publications redondantes
- Plagiarisme
- "Fabrication" données et falsification
- Utilisation impropre de sujets humains et animaux dans les expériences.
- Contribution impropre des auteurs

III. 3. Rédaction d'un mémoire de fin d'étude

III.3.1. Introduction

Un mémoire de fin d'étude est un document de 40 à 200 pages (ou plus) réalisé dans le cadre d'un processus de formation par une ou plusieurs personnes, sur un sujet proche du champ d'étude choisi selon des règles précises de l'activité scientifique.

La réalisation d'un travail de fin d'études est donc pour l'étudiant une façon d'expérimenter une méthodologie de recherche, pour mettre en application toutes les acquisitions de son apprentissage, tout en cherchant à participer à l'évolution des connaissances et transmettre le résultat du travail de recherche à la communauté scientifique par la publication

III.3.2. Le choix d'un sujet de mémoire

Le choix du sujet de mémoire de fin d'étude se réalise au terme d'un travail de réflexion, un «sujet» consiste en une question de recherche que vous vous posez, il doit vous intéresser suffisamment, capter votre attention.

Un sujet de mémoire doit être en rapport avec les études antérieures, un projet, une vie professionnelle.

Il peut être aussi une proposition émanant d'un enseignant ou d'un autre encadreur.

Vous pouvez aussi consulter une multitude de sources, comme les journaux locaux, revues spécialisées, la banque d'articles scientifiques ex ; PubMed, qui peut être consultée sur le Web...

L'étudiant fera son choix en toute connaissance de cause.

Celui-ci sera concis de manière à pouvoir traiter le sujet en un temps donné.

Une fois le champ de recherche délimité, il faut encore se poser certaines questions avant de se lancer dans ce travail.

- Qui ? Quels sont les êtres vivants ou phénomènes impliqués ?
- Quoi ? Quels sont les aspects qui m'intéressent ?
- Quand ? Quelle est la période concernée ?, Peut-il être traité dans un délai raisonnable?
- Où ? Le sujet est-il circonscrit à une zone géographique précise ?
- Comment ? Avec qui le réaliser?, Quelles approches, techniques ou méthodes faut-t-il appliquer ?
- Les méthodes de recherche requises sont-elles adaptées à mes capacités? (La méthode utilisée doit être maîtrisée)

- -Existe-t-il une littérature suffisante? (Les sources doivent être accessibles et traitables)
- Pourquoi ? = Quelle est l'importance du sujet?
- Il est donc essentiel de ne pas se précipiter sur un thème jugé intéressant avant d'en avoir évalué les possibilités de réalisation.

III.3.3. Le choix du directeur de mémoire

Le choix du directeur de mémoire est une étape importante pour la réalisation de votre projet.

Certaines questions peuvent vous aider lors de ce choix :

-Travaille-t-il dans le domaine de recherche qui vous intéresse ? Et le maîtrise-t-il ?

-Est-il intéressé par le sujet que vous voulez traiter ?

-Est-il assez disponible pour bien vous encadrer ?

-Est-il habilité à diriger votre recherche ?

Le travail du directeur de mémoire consiste à vous **diriger** par:

la **transmission de certains conseils** (aider à établir la question centrale, fournir de la bibliographie, aider à établir e plan de travail, la méthodologie, lecture du document et sa correction,...).

Il faut toujours préparer des questions précises à poser à l'encadreur, lui transmettre régulièrement le travail effectué.

III.3.4. La recherche documentaire

C'est une tâche **importante et assez difficile à réaliser** car la tentation est grande de rassembler un trop grand nombre d'informations avec le risque de ne plus maîtriser cette masse documentaire.

- L'objectif n'est pas de compiler tous les articles existant sur le sujet, mais **d'effectuer des choix** et de **définir des domaines précis** de recherche.
- Il faut tout d'abord **rassembler une bibliographie et des documents relatifs au sujet** de recherche et d'organiser des fichiers par thème.
- Il est préférable d'**aller du général au particulier**.
Le plus général : encyclopédie, ouvrages, manuels
Le plus spécialisé : les revues, articles qui concernent votre sujet
- N'hésitez pas de vous **faire conseiller et orienter sur vos recherches par votre encadreur**, celui-ci pouvant déjà posséder de nombreux articles utiles.

III.3.5. Rédaction et Structure du mémoire

III.3.5.1. La rédaction du mémoire

III.3.5.1.1. Le plan

L'élaboration du plan (= **squelette du mémoire**) est une **étape indispensable** car elle facilite la rédaction du document, elle permet de s'assurer que les principaux points à développer ne seront pas oubliés et **que l'enchaînement des idées suivra une logique claire et structurée**.

- Un plan est amené à être souvent révisé ; il est un **guide** à la rédaction ; **mais en aucun cas il ne doit être rigide**.
- Il n'existe pas de plan type, mais Le manuscrit doit tout de même être organisé autour de la méthode **IMRED (Introduction, Méthodes, Résultats Et Discussion)**.

Le document comporte les parties suivantes :

- Une **page de garde en couverture du document**
- Une page de **remerciements**
- Une **table des matières**
- Une liste des figures (avec indication des pages)
- Une liste des tableaux (avec indication des pages)
- Abréviations
- Une page **des résumés** en trois langues (Arabe, Français, Anglais)
- Une introduction
- Une partie méthodes
- Une partie résultats
- Une partie discussion
- Une page de conclusion
- La bibliographie
- Eventuellement, les annexes.

La page de garde peut se présenter comme suit :

- L'affiliation administrative du document
- Le cadre de rédaction du document
- Le titre principal du document
- L'auteur ou les auteurs
- Promoteur et co-promoteurs
- La composition scientifique du jury
- L'année de promotion

La page de garde n'est pas numérotée et n'est pas comptabilisée dans la numérotation du document.

Le Titre

Le choix du titre est **très important**, il doit être **le plus court possible** tout en étant le **plus précis possible** et en **gardant toute l'honnêteté scientifique qui encadre le travail.**

Généralement, il est rédigé autour des mots clés choisis et qui ressortent du travail effectué.

Le titre referme en moyenne de 10 à 15 mots.

La page de remerciements :

L'honnêteté scientifique veut qu'un travail mené sous une **subvention ou l'aide d'un organisme ou d'une personne extérieure à l'établissement d'origine** soient cités dans la **partie remerciements**. Il faut aussi citer les **conventions entre l'université et une tierce partie** ayant permis à l'étudiant ou au chercheur d'accéder à un lieu d'expérimentation ou de travail.

Une table des matières

Elle contient tous les **titres des sections et les intertitres des sous sections, identifiés numériquement dans le texte** (et non ceux qui sont identifiés de façon alphabétique). Elle renvoie vers la première page de chaque titre.

- Les **pages préliminaires entre la table des matières et l'introduction sont numérotées en chiffres romains minuscules. (i, ii, iii, iv, v, vi,...x)**
- La **première page de l'introduction représente la page n°1** et la numérotation arabe se poursuit jusqu'à la toute dernière page des annexes.

Les résumés :

C'est une mini version du document. Il doit être **autosuffisant** et **expressif du contenu du mémoire ou de la thèse**. Il ne comprend jamais de tableaux, de figures ou de références.

Les mots-clés :

A des fins d'indexation et de catalogage dans les bibliothèques et les bases de données bibliographiques, il est recommandé d'indiquer entre 5 à 10 mots-clés. Ils doivent être traduits dans les deux autres langues des résumés.

Les résumés incluent les éléments suivants :

- La problématique de façon très succincte ;
- L'objectif principal du travail
- La démarche méthodologique
- Les principaux résultats et leur interprétation (avec des données quantitatives)
- L'aspect innovateur de l'étude
- La limitation de l'étude et les recommandations.

Remarque : le résumé doit contenir un titre

III.3.5.1.2. Introduction

L'introduction doit pouvoir répondre à la question **POURQUOI ?**, elle est très importante car elle représente le **premier contact avec le lecteur** et **doit attirer son attention**. L'introduction **comporte une seule partie** (pas de sous-chapitre) et **doit donner des généralités** sur le sujet, sans oublier de **formuler la problématique**, de **justifier le choix de l'étude** ainsi que d'énoncer **l'intérêt et les objectifs de la recherche**.

III.3.5.1.3. La synthèse bibliographique

Dans cette partie on **synthétise toutes les informations qui concernent notre sujet de recherche**, on donne les **définitions** et on parle de chaque **notion qui compose le sujet sans oublier de noter toutes les références bibliographiques**.

III.3.5.1.4. La méthode ou l'expérimentation

Cette partie doit pouvoir répondre à la question **COMMENT ?**

Avec quels moyens vous comptez vérifier votre hypothèse ?

Il faut expliquer en détail comment vous avez mené votre étude.

Il faut respecter **l'ordre chronologique** de l'expérience.

- Il faut **parler des sujets qu'on a étudié**, qui sont-ils ?, y avait-il une raison particulière pour se centrer sur cette population ?, combien sont-ils ?, comment ont-ils été sélectionnés ?

- Le **matériel** ; il faut citer la liste des **outils de mesure** utilisés, les **appareils utilisés** et leurs **caractéristiques techniques** en détail, ainsi que les réactifs et produits utilisés avec leur références.
- Le **protocole expérimental**, il faut décrire le déroulement des étapes de réalisation de l'expérimentation avec les dates et les lieux et les photos le plus précisément possible.
- L'analyse des données, décrire la méthode pour traiter les résultats : traitement statistique

III.3.5.1.5. Les résultats

- Il s'agit **d'ordonner, classer** et regrouper les données pour pouvoir les **analyser**.
- Les informations ou les faits obtenus doivent être isolés, regroupés et classés dans des **catégories**, dans des **tableaux**, dans des **graphiques**, etc.
- C'est la seule manière de permettre **à la quantité importante d'informations de prendre sens en laissant découvrir les liens** qui n'étaient pas toujours évidents ou existants.
- Ces traitements sont en général assistés par ordinateur à l'aide de logiciels tels que: SPSS, Excel, Numbers, Shinx, Minitab, etc.
- Donc on présente un résumé de tous ce qu'on a trouvé comme résultats statistiques, et **les tableaux et figures doivent être supportés par une légende simple et agréable à lire**.
- **Les résultats mineurs, seront placés dans les annexes**, de cette façon, les lecteurs qui ne sont pas familiarisés avec les statistiques peuvent éviter les chiffres tout en comprenant les résultats.
- Ne pas commencer directement à parler de chiffres, **introduire d'abord le(s) résultat(s)** et il faut toujours **fournir le seuil de signification de vos résultats** (pour prouver la validité des résultats).

III.3.5.1.6. La discussion

Cette section est destinée à **discuter les implications des résultats que vous venez d'exposer**. En quoi les résultats répondent-ils à la question initiale ? Sont-ils en accord avec l'hypothèse ?

C'est également le moment de **comparer vos résultats avec les données obtenues par d'autres chercheurs (dans la littérature)** avant vous et **expliquer les différences (s'il y en a)**.

- Il faut expliquer aussi **comment pourriez-vous améliorer votre protocole** et mentionner les limites de l'étude ou de la méthode.
- Si vos résultats donnent lieu à de nouvelles interrogations, essayez de suggérer des pistes de recherches susceptibles d'y apporter réponses.

III.3.5.1.7. La conclusion

- La conclusion est **aussi importante que l'introduction**.
- Elle donne la **dernière impression au lecteur du mémoire**.
- En règle générale, la conclusion doit être très **synthétique** et comprend les éléments suivants :

- un **rappel de la problématique** ou de la question centrale
- les **principaux résultats** de l'étude de façon brève
- mentionner si l'objectif est atteint ou non
- les **limites de la recherche au niveau méthodologique** et les **futures voies de recherche** (ouvrir le débat sur une question plus large), ce qui pourrait être classée dans une partie après la conclusion qu'on appelle **perspectives**.

III.3.5.1. 8. La bibliographie

Après la conclusion, vient toute une section appelé **bibliographie** ou **références bibliographiques** ; qui reprend tous les auteurs des livres et articles qui ont été cités dans le corps du texte. C'est une **liste des références complètes** des travaux mentionnés dans le mémoire. On veillera à chaque fois d'utiliser le **même format**.

III.3.5.1. 9. Les annexes

Il s'agit souvent des **documents attachés au travail** en guise de preuve, appuyant la méthode et la procédure d'analyse. On y place les copies du matériel utilisé dans l'expérience, trop volumineux pour être inclus dans le corps du texte : **questionnaire, images, ou résultats trop détaillés**.

Elles font l'objet d'une **pagination à part** et doivent être numérotées en chiffres romains en majuscule (I, II, III, IV, ...).

Il est très important d'inclure tous vos **résultats statistiques**.

III.3.5.2. La structure du mémoire

III.3.5.2.1. La dactylographie

Les normes de dactylographie suivantes doivent être respectées :

- marge de gauche: **2,5 cm**
- marge de droite: **2 cm**
- haut et bas de page : **2 cm**
- police des caractères : **Times New Roman** ou caractère de même taille
- taille des caractères pour le corps du texte : **12 points**
- taille de caractère pour les notes en bas de page : **10 points**
- interligne : **1,5 cm**
- pas de ligne seule (isolée du reste du paragraphe) en début ou en fin de page.
- Format du texte : Justifier (et non Aligné à gauche)
- En-tête : titre du chapitre (taille des caractères = **10**)
- Pied de page : numéro de page (taille des caractères = **10**)

III.3.5.2.2. La présentation

Les différentes parties du mémoire doivent respecter l'ordre suivant :

- Page de garde ou la première de couverture
- la page de garde répétée
- Remerciements
- Dédicaces
- Table des matières (sommaire)
- Listes des tableaux et des figures (avec indication des pages)

- Abréviations
- les résumés
- Introduction
- Développement (méthode, résultats, discussion)
- Conclusion et perspective
- Bibliographie
- Table des matières des annexes
- Annexes

Remarque : on peut mettre le résumé et mots clés sur la quatrième de couverture

III.4. Bibliographie

III.4.1. Définition :

La **bibliographie est la liste des sources** (livres, articles, blogs, vidéos, pages Web, etc.) **consultées pour l'élaboration d'un travail** (mémoire, rapport de stage, exposé, article, etc.

La bibliographie est constituée de références bibliographiques. Une **référence bibliographique est l'ensemble des éléments qui décrivent un document** (auteur, titre, éditeur, année, url, etc.) et qui permettent de l'identifier.

III.4.2. Structuration et organisation des références bibliographiques

III.4.2.1. Dans le texte

Tout d'abord, lorsqu'il y a des références **dans le texte**, elles **s'écrivent entre parenthèses** :

- Si un seul auteur : (Nom de l'auteur, année de publication)

Exemple : (Martinez, 1993)

- Si deux auteurs : (Nom du 1er auteur **et Nom du 2ème auteur, année de publication**)

Exemple : (Belli et Borrani, 1999)

- Si plus de deux auteurs : (Nom du 1er auteur **et al., année de publication**)

Exemple : (Schmidt et al., 2003)

L'expression *et al.* est l'abréviation latine, d'*et alii* qui veut dire « et les autres »

III.4.2.2. Dans la liste des références bibliographique

Dans la liste des références bibliographique, les références sont présentées par **ordre alphabétique en fonction du nom de famille du premier auteur** ou **par ordre d'apparition dans le texte** (et, pour un même auteur, par **ordre chronologique des dates de publication**).

Les références peuvent être regroupées en trois parties distinctes :

- les ouvrages
- les articles
- les sites internet

a) **pour un article, indiquer :**

Nom, initiale du prénom de l'auteur ou des auteurs. (Année de publication). Titre. Revue, n°, première page-dernière page de l'article.

Exemples :

· **Dans le cas d'un seul auteur :**

Khan AA. (1997). Quantification of seed dormancy: physiological and molecular considerations. *Hort Science* 32, 609–614.

· **Dans le cas de deux auteurs :**

Schwarz M. and Gale I. (1981): Maintenance respiration and carbon balance of plants at low levels of sodium chloride salinity. *J. Exp. Bot.*, 32, 933-941

· **Dans le cas de plus de deux auteurs**

Saneoka H., Ishigoro S., Nagasaka C., Okada T., Yamauchi K., Reda E.M., and Fujita K. (1997): Salt tolerance in two *Gramineae* sp. *Panicum maximum* and *Eleusine coracana*: Glycinebetaine accumulation and expression of betaine aldehyde dehydrogenase mRNA. *Soil Sci. Plant Nutr.*, 43, 999-1002

b) pour un livre, indiquer :

Nom de(s) l'auteur(s), Initiale du prénom (année de publication). Titre, lieu de publication. Editeur.

Exemple :

Angermann H. et Vogel G. (2001). Atlas de biologie. France. LGF. Le livre de poche.

c) pour une, thèse, un mémoire, ou rapport de recherche, indiquer :

Nom de l'auteur, Initiale du prénom (année). Titre. Nature du document. Institution, Lieu.(indiquer la nature du document dans la langue d'origine).

Exemple :

Martinez C. (1993). Microgenèse de la compétence enseignante. Thèse de doctorat, Université Montpellier I, France.

d) pour une, thèse, un mémoire, ou rapport de recherche, publiés sur internet, indiquer:

la même chose que précédemment et ajouter a la fin (**Tiré de URL**) et noter l'adresse du site internet

b) Site web

Organisme ou nom et prénom (dans le cas d'un site personnel). Titre de la page d'accueil en ligne). Date de la publication. Disponible sur :<Adresse URL de la source consultée> [consulté le jour, mois année]

Chapitre IV : Techniques de communication orale

IV.1. Définition de la communication orale

La communication orale est le processus ou action de transmission de l'information par la parole ou a voix. Dans une organisation elle passe par une écoute active, le développement d'une organisation, une prise de note et une reformulation.

IV.2. Les moyens utilisés

Pour rendre la communication orale efficace il faut une écoute attentive, une argumentation, une reformulation.

+ Une écoute attentive

C'est l'action d'être attentif concentré et réceptif a une parole, un son, une musique ou un bruit. C'est enfaite le point de départ d'une communication oral de bonne qualité sachant en plus que lorsque un message est émis seule 50 % est retenue. C'est pourquoi le récepteur doit être entièrement disponible

+ L'argumentation

Consiste à présenter des preuves, des raisons pour appuyer une information dans le but de faire adhérer l'auditoire a votre propos. L'argumentation doit être logique claire et réfléchie.

+ Reformulation

Elle consiste à reprendre le message et de l'exprimer de façon différente afin de s'assurer d'une bonne compréhension. Cette technique de rétroaction est très efficace pour éviter les incompréhensions.

IV.3. Construire et présenter une communication orale

IV.3.1. Avant l'exposé

IV.3. 1.1. Réflexion

A/ Délimiter les contraintes

- **Contraintes matérielles** : présence d'un vidéoprojecteur, d'un rétroprojecteur, pointeur laser....
- **Audience** : connaitre à l'avance le niveau du public qui vous écoutera
- **Temps** : Respecter les contraintes temporelles tout en respectant la qualité de la présentation.

B/Formuler les objectifs :

- Les objectifs résume l'idée force ou le message essentiel que l'on veut passer.
- Ils sont la colonne vertébrale de l'exposé
- Ils aident à l'organisation de l'exposé

C/ Délimiter les contenus

- Le contexte général pour comprendre votre présentation
- Les résultats à présenter

IV.2.1.2. Construction globale

A/ Choisir le titre

Choisir un titre concis, accrocheur, qui suscite l'intérêt et la curiosité.

B/ Choisir la structure

- Introduction pour présenter le contexte
- Résultats
- Conclusion.
- **Introduire le sujet**
 - L'introduction doit être brève mais elle est nécessaire
 - Saluer le public pour établir le contact
 - Indiquer les objectifs de l'exposé
 - Annoncer le plan de la présentation
 - Annoncer les idées clés qui seront développées
- **Donner les résultats**
 - Organiser une chronologie ou une structure entre les notions abordées : de +simple au +compliqué, des généralités vers les détails, des modèles aux vérifications expérimentale.
 - Mettre en avant les notions essentielles, les principaux résultats
 - Mettre l'accent sur son apport personnel et citer vos collaborateurs lorsque vous citez leurs travaux.
- **Conclure**
 - Pour finir, faire une synthèse des idées force et des arguments clés.
 - Indiquer les éléments de réponse aux questions posées en introduction.
 - Énoncer de nouvelles pistes de réflexion
 - Remerciements

IV.2.1.3. Détails de présentation

A/ Organisation des diapositives

- Choix du thème

Le choix des éléments récurrents de votre présentation dépend de l'occasion.

- Votre nom, votre laboratoire est utile si le public ne vous connaît pas.
- Des indices de navigation utiles dans un long exposé, inutiles sinon.
- Le numéro de la diapositive : utile pour l'orateur mais peut être troublant pour l'auditoire.
- Les couleurs : choisir des couleurs sobres ou en accord avec votre sujet.
- **Quelques règles à respecter : texte**
 - 1diapositive : 2mn en moyenne, 1message par diapositive
 - Chaque diapositive doit rester affichée au moins 30 secondes
 - Bien occuper l'espace : occuper au moins 50% de l'espace.
 - Limiter le texte : 10 lignes maximum (environ 30 mots) par diapo
 - Faciliter la lecture : Une seule police, 24 points minimum
 - Prévoyez un peu de temps pour expliquer les notions et les mots complexes.
 -
- **Quelques règles à respecter : graphiques**

- Exploiter la couleur : 3 à 4 couleurs max, noir compris
- Les résultats essentiels doivent être véhiculés par des graphiques
- Mettre en valeur les graphiques : éliminer toute info inutile, épaissir les traits, légendes lisibles
- Tout expliquer sur les graphiques présentés.
- **Quelques règles à respecter : animation vidéo**
 - Penser au problème de compatibilité : où, et sur quelle machine présenterez vous ?
 - Trop d'animation nuit à l'attention du public.
 - Eviter les effets sonores.
 - Les principaux résultats ne doivent reposer sur une vidéo car le risque qu'elle ne passe pas est grand).
 - Privilégier le fond à la forme.
- **Les choses inutiles**
 - La bibliographie
 - Un résumé écrit en début de document
 - Les diapositives sans titres.
 - Les notes de bas de page.
 - Les formules mathématiques complexes.
 - La table des matières pour une présentation de moins de 15 à 20 mn.
 - Les fautes d'orthographe.

B/Pendant l'exposé

- **La voix**
 - Ne jamais lire son exposé, parler aux gens, dans leur direction.
 - Parler fort, pas trop vite, avec intonations et rythmes.
 - Ne pas redouter quelques secondes de silence, et en profiter pour boire
 - Eviter les mots inutiles : Heu! alors! bien! N'est ce pas ?...
- **Le regard**
 - Etablir un contact visuel avec le public.
 - Regarder chaque personne, si possible en alternant aléatoirement.
 - Eviter de regarder le plafond ou le sol.
 - Ne pas (trop) regarder ses documents.
- **Le corps**
 - Adopter une position stable, solide et calme.
 - Rester en face du public.
 - Eviter les promenades rapides de long en large, rester proche de votre présentation.
 - Ne pas tourner le dos au public
- **Les gestes**
 - Illustrer ce que l'on dit avec des gestes appropriés.
 - Utiliser un pointeur ou une baguette pour montrer ce dont on parle (ex : une figure).
 - Eviter les gestes répétitifs comme de remettre une mèche de cheveux en place sans arrêt.
 - Ne pas tripoter un stylo ou son pointeur en permanence.

- **La gestion du stress**

- Arriver 20 mn en avance au moins.
- Passer aux toilettes avant d'arriver.
- Mangez bien et dormez bien la veille de la présentation.
- Tenez vous en à ce que vous avez répété.
- Nouez un lien avec l'assistance.
- Gérez les questions et n'inventez pas de réponses quand vous ne savez pas : Vous devez montrer que vous maîtrisez votre sujet et pas ceux de tous vos auditeurs.

En résumé

Faire simple, choisir les bonnes illustrations et limiter les animations

Aller à l'essentiel, vous ne devez pas tout dire

S'entraîner pour respecter son temps de parole

IV.3. Techniques de réunion

IV.3.1. Se préparer la réunion

Répondre aux questions suivantes:

- Quels types de réunion animez-vous dans votre travail?
- A partir de vos résultats, définissez les types de réunions possibles et quels sont leurs objectifs?
- Quel est le rôle de l'animateur pour chaque type de réunion?

IV.3.1.1. Types de réunions

a. La réunion d'information

- Transmettre/Communiquer des informations
- Donner des instructions

b. La réunion de prise de décision

- Prendre ou appliquer des décisions
- Soumettre une proposition pour discussion et généralement prendre une décision finale

c. La réunion de stimulation

- Engendrer des idées créatives

IV.3.1.2. Rôle de l'animateur

a. Fonction de Production (Résultat) :

- Rendre le groupe et la réunion efficace
- Prendre des décisions
- Faire des propositions
- transmettre des informations

b. Fonction d'Organisation (Structurer)

- Favoriser l'expression de tous
- Organiser et mettre en forme l'expression

c. Fonction de Gestion (Gérer les individus et les interactions) :

- Gérer la mise en relation d'individus selon leur personnalité, leur statut, leur poste, leur appartenance à tel groupe, leurs motivations, leur personnalité....

IV.3.2.3. Critères de base pour une conduite efficace de réunions

Quels sont, selon vous, les différentes étapes de préparation d'une réunion?

- Etre actif
- Distribuer la parole
- Garder l'attention
- Synthétiser
- Préciser clairement l'objectif de la réunion
- Recentrer/Retourner sur le sujet
- Gérer le temps
- Etre attentif à ce qui se déroule dans le groupe
- Doser ses interventions pour laisser de la place au groupe
- Clôturer la réunion
- Utiliser un support visuel

IV.3.2. 3. Les étapes de préparation de réunion

- Définir l'objectif / la finalité de la réunion
- Faire un plan général de la réunion
- Prévoir le timing de la réunion
- Faire le choix des participants
- Faire le choix du lieu de réunion
- Convoquer les participants
- Préparer le sujet
- Réunir les documents nécessaires
- Prévoir un support visuel
- Préparer le lieu de réunion

IV.3.2. Concevoir un ordre du jour

Un ordre du jour peut être différent à chaque réunion, ou fixe s'il s'agit d'une réunion fréquente (réunion hebdomadaire, bimensuelle...). Eviter de conserver systématiquement le même ordre du jour pour des réunions trop espacées dans le temps (mensuelle, bimestrielle...)

Les éléments essentiels d'un ordre du jour

- Un déroulé clair et précis
- Un support écrit
- Un objectif de réunion
- Un lieu de réunion
- Un horaire de début réunion
- Un timing défini par thématique/sujet
- Un intervenant, si nécessaire, précisé par thématique/sujet
- Un horaire de fin de réunion

IV.3.3. Animer une réunion

IV.3.3.1. Déroulement de la réunion : Ouverture, Déroulement, Clôture

Etape	Descriptif
Ouverture Etape 1	<p>Accueil des participants (laisser le temps au groupe de s'installer)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si l'animateur ne connaît pas le groupe, se présenter et faire un tour de table de présentation - Présentation/rappel de l'ordre du jour et du/des objectif(s) de la réunion - Choisir un(e) secrétaire de réunion si nécessaire - L'animateur choisit ensuite son mode d'animation et présente le sujet de la réunion de manière descriptive, en s'en tenant au fait et en considérant les éléments présentant comme certains, et sans présenter de solution
Déroulement Etape 2	<ul style="list-style-type: none"> - L'animateur n'intervient pas sur le fond (uniquement sur la forme), le contenu/les solutions doivent si possible être apporté par les participants - La majorité des réunions sont des réunions d'information, pour celles-ci, l'animateur suivra un déroulement précis et toujours identique - Pour les réunions de décision, le déroulement suivra le schéma suivant: <ol style="list-style-type: none"> 1. Définition de l'objectif, poser le problème 2. Rechercher des solutions (chacun doit pouvoir s'exprimer) 3. Critiquer (positivement!) les propositions (pour/contre/demande d'éclaircissements) 4. Décision (plusieurs modes possibles: unanime, majoritaire...)
Clôture Etape 3	<ul style="list-style-type: none"> - Synthèse finale (qui doit recueillir l'accord du groupe) - Récapitulatif des actions décidées en réunion - Décision des responsables d'actions et des timings de réalisation - Etablissement d'un calendrier/chronogramme de mise en œuvre des actions et d'étapes de suivi - S'assurer que tous les participants ont compris - Lever la séance et libérer les participants

IV.3.3.2. Méthodologie d'animation L'animation d'une réunion devra donc tenir compte des différentes personnalités composant le groupe. L'animateur devra donc adapter ses techniques d'animation et son discours en fonction de :

-S'il s'adresse **au groupe dans son ensemble**

-ou **un individu en particulier**, en tenant compte de sa personnalité et de sa place dans le groupe

-De l'avancé de l'exposé

IV.3.3.3. Conseils pour réussir l'animation de vos réunions

- Gérez votre introduction pour capter l'attention des participants
- Structurez les échanges pour amener le groupe à progresser de façon constructive vers l'objectif
- Gérez les conflits d'intérêt
- Gérez les objections et favorisez la confrontation des points de vue divergents
- Ne parlez jamais en écrivant
- Ne parlez pas au tableau
- Dites ce que vous avez à dire **avant** ou **après** l'écriture
- Assurez vous de l'accord du groupe sur ce que vous allez écrire, surtout s'il s'agit d'une décision de celui-ci
- Si possible, écrivez de côté pour ne pas masquer le tableau à certaines personnes du groupe
- Valorisez la contribution du groupe

IV.3.4. Assurer le compte-rendu de réunion

IV.3.4.1. Les objectifs du compte-rendu

- Rappeler les sujets/thématiques abordés pendant la réunion
- Rappeler la date et le lieu de la réunion
- Garder une trace écrite des échanges
- Garder une trace écrite des décisions prises pendant la réunion
- Rappeler les actions à mettre en œuvre pour chaque décision
- Identifier les responsables des actions à mettre en œuvre
- Garder une trace écrite des dates/échéances des actions à mettre en œuvre pour faciliter leur suivi par le manager

IV.3.4.2. Ce que doit contenir un compte-rendu

- Date et lieu de réunion
- Horaire de début de séance
- Rappel de l'ordre du jour
- Détails des échanges suivant l'ordre du jour et transcription des problématiques abordées
- Verbatim des interventions (si importantes) et nom du participant cité en verbatim
- Relevé des décisions prises en séance
- Date/échéance de mise en œuvre des actions décidées et nom du ou des responsable(s) de l'action
- Date de vérification à mettre en œuvre par le manager
- Horaire de fin de séance

Chapitre V. La communication dans l'entreprise

V.1. Objectifs de la communication dans une entreprise

Consacrer un budget à la communication est aujourd'hui admis par les entreprises.

La communication d'une organisation (entreprise, administration, association) recouvre un ensemble de structures et de procédures:

- elles lui permettent de se situer et de se positionner dans son environnement;
- elles ont pour fonction l'émission, l'écoute et l'échange de messages;
- elles visent à adapter le projet de l'organisation, ses produits ou ses procédures aux contraintes, opportunités et menaces émanant de son environnement;
- elles ont pour objectif d'influencer les représentations et comportements des interlocuteurs.

V.2. Le Public visé, L'objet

- La communication interne: A pour cible l'entreprise, ses cadres, salariés, employés...
- La communication externe comprend l'ensemble des messages et des actions destinées à des publics extérieurs.

La communication externe peut se décomposer en fonction de son objet:

- La communication institutionnelle (corporate) permet de valoriser l'entreprise.
- La communication marketing parle des marques, produits et services. Son objectif est de convaincre les cibles.

V.3. La communication interne

V.1.1. Définition

La communication interne, c'est l'ensemble des principes et pratiques qui permettent les échanges de messages, d'idées et de valeurs entre les membres d'une même organisation.

V.1.2. Objectifs de la communication interne

La communication interne vise les membres de l'entreprise ou les sous traitants qui participent au fonctionnement de l'organisation.

Elle a pour objectifs :

- d'échanger avec eux des informations
- de les mobiliser
- de développer leur sentiment d'appartenance
- et de favoriser le dialogue

V.1.2. Formes de la communication interne

- Communication interpersonnelle: Il s'agit d'un échange entre deux personnes
- Communication de groupe : Il s'agit d'un échange entre plusieurs personnes
- Communication de masse : Il s'agit d'un échange d'une personne avec un grand public

V.1. 3. Les caractéristiques de la communication interne

Selon la nature

- Formelle
- Informelle

Selon les flux

- Horizontale
- Diagonale

Selon le sens

- Unidirectionnelle
- Bidirectionnelle

V.1. 3.1. Selon la nature

- **Communication formelle** La communication est formelle lorsqu'elle est officielle, codifiée, réglementée, prévue sinon planifiée et passe par les voies hiérarchiques.
- **Communication informelle** La communication est informelle quand elle s'établit hors des cadres normatifs imposés par l'organisation, se nouant au gré des affinités et des rencontres

V.1. 3.2. Selon les flux

- **Communication horizontale** La communication est dite horizontale lorsqu'elle s'établit entre des personnes de même niveau hiérarchique
- **La communication diagonale** concerne la mise en relation de personnes de niveaux hiérarchiques différents

V.1. 3.3. Selon le sens qu'elle emprunte

- **La communication unidirectionnelle** est celle qui se réalise à sens unique (elle va dans une seule direction)
- **La communication bidirectionnelle** est une communication qui se caractérise par son principe de réciprocité, elle laisse une place à la rétroaction (feed-back).

V.3. La communication externe

V.3.1. Définition

La communication externe vise l'environnement de l'entreprise .Elle a pour objectifs d'échanger de l'information avec l'extérieur, de se faire connaître, de conquérir le marché et fidéliser les clients.

V.3.2. Types de communication externe

Communication institutionnelle

Communication commerciale

- Marque
- Produit/ service

V.3.2.1. La communication institutionnelle (corporate) pour contrôler son image et la perception que ses clients ou collaborateurs peuvent avoir d'elle, l'entreprise doit organiser la manière dont elle communique autour de ses valeurs, de son identité

Pourquoi une communication institutionnelle ?

- favoriser la vente de ses produits et de ses marques
- influencer son environnement par des opérations ciblées.
- Rendre l'entreprise plus attractive que ses concurrents.
- Développer son identité et son image auprès de l'ensemble des publics concernés

V.3.2. 2. La communication marketing (commerciale)

La communication marketing a pour objectif premier une contribution directe au développement des ventes des produits et des services et des marques.

Pourquoi une communication de marque ?

La marque a pour principale fonction de guider les choix de l'acheteur potentiel surtout dans le domaine de la grande consommation. Elle est un signe de différence qui permet d'identifier le produit concerné

Pourquoi une communication de produit/service ?

La communication de produit est centrée sur le produit ou sur la gamme de produits ou le service.

Son utilité est évidente, qu'il s'agisse du lancement d'un nouveau produit ou du soutien d'un produit en phase de maturité ou de déclin

Les Techniques de communication

La communication d'entreprise repose sur une stratégie qui met en œuvre un ensemble de techniques appelées: "mix communication" Cet ensemble comprend 3 types de techniques:

- La Publicité médias
- La communication hors médias (identité visuelle, l'événementiel, la publicité directe, les relations publiques, le lobbying, le bouche à oreille).
- Le multimédia.