

Devoir Surveillé N°1

Techniques de communication

Durée : 2 H	Enseignants : Mme Imen ben Gamra, Mr Souheil Souilem
Niveau : 2 ^{ème} Français (LA)	Date : Samedi 02/11/2013

Travail à faire :

- 1) Donnez une définition de la communication. (2 pts)
- 2) Afin de conceptualiser la communication, certains théoriciens se sont référés à des modèles. Présentez et expliquez le modèle de Lasswell, de Shannon et Weaver et celui de Wiener. (11 pts)
- 3) Expliquez la différence entre la communication inter-personnelle et la communication de masse. (4 pts)
- 4) Expliquez les enjeux relationnels relatifs à la communication. (3 pts)

Corrigé du Devoir Surveillé N°1

Techniques de communication

1) Question 1 : (2 points)

Définition de la communication :

« La communication est un acte au cours duquel un individu « **émetteur** » (0,5 pt) traduit un fait, un concept, un sentiment en un **message** (0,5 pt) qu'il adresse par **le canal** (0,5 pt) qui lui paraît le plus approprié, à un autre individu « **récepteur** » (0,5 pt), avec l'intention que ce dernier puisse prendre connaissance du fait, du concept envoyé. »

Ou bien :

La communication est l'action de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un (0,5 pt). 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 (0,5 pt) ou l'action pour quelqu'un ou une organisation d'informer et de promouvoir son activité auprès d'autrui (0,5 pt), d'entretenir son image, par tout procédé médiatique.

Elle concerne aussi bien l'être humain (communication interpersonnelle, groupale...), l'animal, la plante (communication intra- ou inter- espèces) ou la machine (télécommunications, nouvelles technologies...), ainsi que leurs hybrides : homme-animal; hommes- technologies.... (0,5 pt)

2)- **Question 2 : (11 points)**

a)- **Le modèle de Lasswell (3,25 points)**

Lasswell (1948) pose 5 questions qui tentent de décrire tout phénomène de communication

Le modèle de Lasswell :

Qui ? Emetteur (0,5 pt)

dit Quoi ? Message (0,5 pt)

par Quels moyens ? Canal (0,5 pt)

à Qui ? Récepteur (0,5 pt)

avec Quels effets ? Sens (0,5 pt)

Ce modèle conçoit la communication comme étant un processus d'**influence (0,25 pt)** et de **persuasion (0,25 pt)**, très proche de la **publicité (0,25 pt)**.

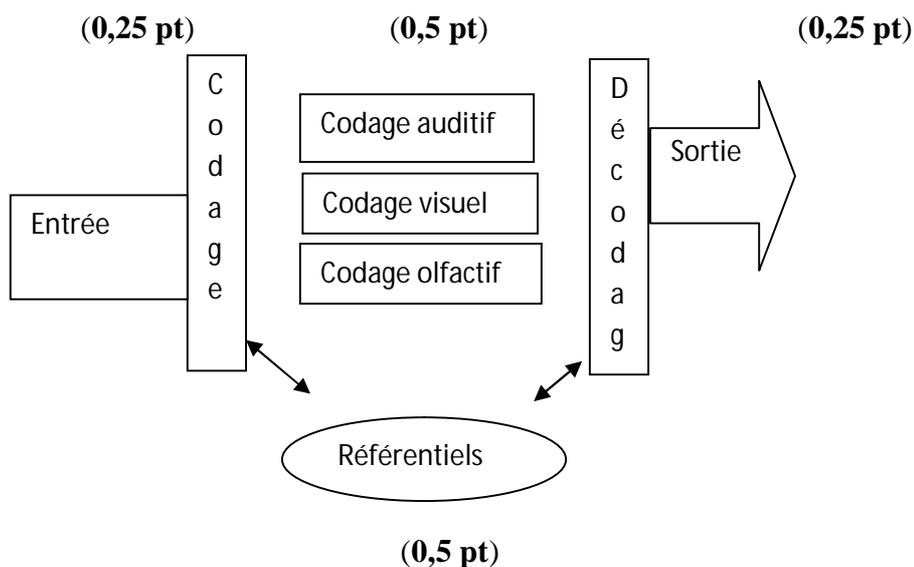
b)-**Le modèle informationnel de SHANNON & WEAVER (1949) (4,75 points)**

Il s'agit d'une conception analytique de la communication (0,25 pt)

On peut résumer ce modèle en :

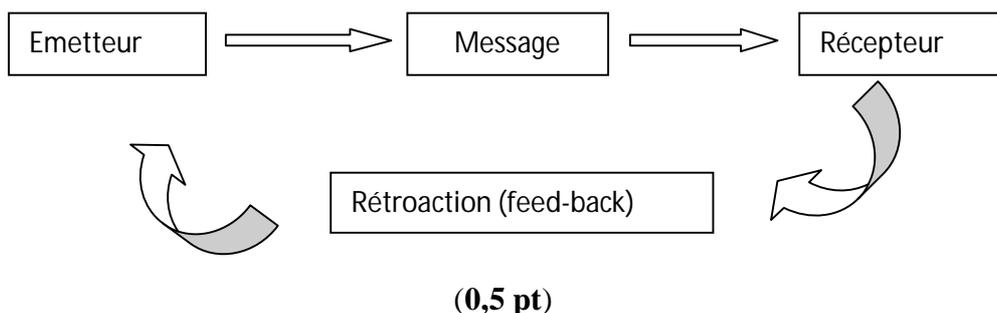
- ✚ « Un émetteur, grâce à un codage, envoie un message à un récepteur qui effectue le décodage dans un contexte perturbé de **bruit** » (0,5 pt)
- ✚ L'émetteur effectue un **codage** en transformant le message initial en signal codé; (0,5pt)
- ✚ Le **canal** de communication transmet le signal codé en étant affecté par divers **bruits** environnementaux (0,5 pt)
- ✚ Le récepteur effectue le **décodage** en transformant le signal codé en message susceptible d'être reçu (0,5 pt)
- ✚ L'efficacité globale de la **transmission de l'information** est la résultante cumulative de ces diverses étapes (0,5 pt)
- ✚ Tout canal de transmission est affecté par divers bruits (noises) qui dépendent de l'environnement considéré au sens large du terme
- ✚ Au besoin, il conviendra d'agir sur l'environnement pour améliorer le rapport signal / bruit, sachant que l'information « ne passe plus » dans le canal concerné
- ✚ Cette loi justifie l'usage de la redondance lors de situations critiques (émission simultanée du même message sur plusieurs canaux). (0,5 pt)

Le modèle informationnel :



c)- Le schéma Cybernétique de WIENER (1948) (3 points)

- ✚ Le concept théorique de boucle de rétroaction (ou feed-back) est introduit par Norbert WIENER (1948) dans son livre « *Cybernetics* »
- ✚ L'approche cybernétique introduit le concept clé de **régulation fournie par la boucle de rétroaction (0,5 pt)** et traite la communication d'un point de vue **dynamique (0,5 pt)**
- ✚ L'apport de ce modèle est essentiel. Il différencie la transmission d'information, d'une **communication qui implique de disposer d'une possibilité de feed-back (0,5 pt)** (0,5 pt)



Le « **message en retour** » permet une régulation : l'émetteur et le récepteur **communiquent (0,5 pt)**

3)- **Question 3 :** (4 points)

La communication interpersonnelle est fondée sur l'échange de personne à personne (0,5 pt), chacune étant à tour de rôle l'émetteur et/ou le récepteur dans une relation de face à face (0,5 pt). C'est là en général que la compréhension est la meilleure (0,5 pt), la rétroaction est quasi systématique (0,5 pt).

Dans la **communication de masse**, un **émetteur (ou un ensemble d'émetteurs liés entre eux)** s'adresse à un **ensemble de récepteurs disponibles plus ou moins bien ciblés (0,5 pt)**. Là, la **compréhension est considérée comme la moins bonne (0,5 pt)**, car le **bruit est fort (0,5 pt)**, mais les récepteurs bien plus nombreux. Elle **dispose rarement d'une rétroaction, ou alors très lente (0,5 pt)** (on a vu des campagnes jugées agaçantes par des consommateurs, couches pour bébé par exemple, conduire à des *baisses* de ventes du produit vanté).

4)- Question 4 : (3 points)

Les enjeux relationnels :

- ▶ La communication détermine en grande partie **les relations avec autrui (1 pt)**
- ▶ Elle obéit à des **normes et se déroule suivant des rituels variables suivant les groupes et les cultures** (ex : salutations) **(0,5 pt)**
- ▶ Il existe **des règles, des normes de communication. (0,5 pt)** Les **règles sociales, souvent inconscientes, dictent ce qui est du comportement acceptable ou non** (acceptation/rejet). **(0,5 pt)**
- ▶ Le but de ces règles : **faciliter la communication (0,5 pt)**

Note aux étudiants

-Le présent corrigé est donné à titre indicatif.

-D'autres réponses sont possibles. Il appartient à l'enseignant correcteur de les apprécier en fonction de la pertinence et de l'organisation des idées exprimées par les candidats, ainsi que la maîtrise de la langue et du vocabulaire spécifique au domaine, tout en respectant le thème du sujet.