

A word cloud visualization centered around the theme of professional written communication. The most prominent words are 'communication', 'écrite', and 'formation'. Other significant words include 'professionnels', 'document', 'écrit', 'efficace', 'objectif', 'élaboration', 'règles', 'professionnelle', 'style', 'lettre', 'professionnel', 'Adopter', 'écrire', 'écrits', 'Définir', 'comme', 'concrète', 'document', 'écrits', 'élaboration', 'règles', 'document', 'écrit', 'efficace', 'objectif', 'Définir', 'écrits', 'élaboration', 'formation', 'professionnel', 'Adopter', 'style', 'professionnelle', 'professionnels', 'comme', 'concrète', 'lettre', 'document', 'écrit', 'efficace', 'objectif', 'Définir', 'écrits', 'élaboration', 'formation'.

professionnelle  
professionnels  
style  
comme  
concrète  
lettre  
communication  
professionnel  
Adopter  
écrite  
écrits  
élaboration  
règles  
document  
écrit  
efficace  
objectif  
Définir  
formation

**22-Question : pour chacune des situations proposées, indiquez les canaux appropriés pour transmettre le message :**

- 1- Expliquez l'utilisation d'un nouveau téléviseur.
- 2- Postuler pour un emploi.
- 3- Réserver une table au restaurant.

**Réponse :**

- 1- Le canal approprié est le face à face.
- 2- Le canal approprié est le courrier traditionnel ou électronique.
- 3- Le canal approprié est le téléphone.

**23-Question : en communication Interpersonnelle, la gesticulation peut-elle renforcer un message verbal ?**

**Réponse :** s'il est vrai que la gesticulation excessive est un manque de tenue et de réserve, un minimum de gestes est nécessaire pour chaque phrase : gestes de mains, parfois de bras peuvent donner au langage une animation, une vie qui rend le message spontané et souligne sa portée. Si gesticulation est adaptée, elle porte le sens exprimé par les mots, les gestes sont là pour donner du poids aux mots prononcés.

**24-Question : que peuvent faire émetteur et récepteur pour éviter ou réduire le phénomène de déperdition ?**

**Réponse :** les interlocuteurs peuvent éviter la déperdition de l'information par une motivation et une disponibilité mutuelles, par l'adaptation du code et du canal à la situation, par un contexte défini et précisé tout en prenant soin d'éviter les préjugés.

**25-Question : Quel est le rôle du silence dans la communication interpersonnelle ?**

**Réponse :** les silences font partie de la communication non verbale à l'oral ; ils sont porteurs de sens et ils sont indispensables pour écouter.

**26-Question : Identifier, dans la situation de communication suivante, l'émetteur, le destinataire, le message, le canal, le code.**

« Appel téléphonique émanant du directeur à son assistante pour lui demander d'annuler ses rendez-vous de la journée. »

**Réponse :**

Emetteur : le directeur ; récepteur : l'assistante de du directeur ; message : annulation des rendez-vous de la journée ; canal : téléphone ; code : français.

**27-Question : quel sentiment est exprimé par une voix forte et aigue ?**

**Réponse :** à l'oral, pour préférer (prononcer) des mots, des phrases, nous utilisons la voix. Celle-ci contribue à donner un sens à nos énoncés. En effet, les nuances de toute sorte que

Formateur : M. SEKKI Mohamed	Année de Formation : 2015/2016
ISTA MED EL FASSI ERRACHIDIA	Module : Communication écrite et orale

notre façon d'utiliser la voix suscitent des réactions différentes chez notre interlocuteur par exemple, parler fort peut engendrer la crainte. Une voix forte et aigue traduit la colère, la méchanceté...

**28-Question : les expressions de visage délivrent aussi un message. Que peuvent-elles révéler à votre interlocuteur ?**

**Réponse :** elles font partie des composantes de la communication non verbale et livrent un certain nombre d'informations à notre interlocuteur, concernant notamment nos sentiments et notre état d'esprit de manière générale.

**29-Question : qu'est-ce que l'empathie ? En quoi peut-elle favoriser la communication ?**

**Réponse :** l'empathie est la faculté de se mettre à la place d'autrui, de percevoir ce qu'il ressent. Elle permet aussi de mieux comprendre son interlocuteur, ce qui favorise donc la communication.

**30-Question : le questionnement est une bonne technique de communication. Proposez des situations où il est recommandé de l'utiliser.**

**Réponse :** pour mieux comprendre un message, le questionnement peut être une technique très utile. Par exemple, pendant un cours, un séminaire, une réunion de travail ou un entretien d'embauche, il ne faut jamais hésiter à poser des questions pour avoir plus de précisions, pour lever l'équivoque ou pour compléter ses informations.

**31-Questions : quelle sont les composantes relationnelles du processus de la communication ?**

**Réponse :** les composantes relationnelles sont :

- 1- Le statut ou la position sociale reconnue à une personne au sein d'un groupe.
- 2- Le rôle ; les différents modes de comportements imposés par la société dans laquelle on évolue.
- 3- Le cadre de référence, c'est l'éducation, le vécu, le milieu, les préoccupations du moment.
- 4- Le groupe d'appartenance auquel se rattache chaque personne (famille, association, entreprise...).

**32-Question : quelle est l'importance de la voix en communication orale ?**

**Réponse :** la voix est l'un des éléments les plus importants dans la communication orale. Outre, les aspects verbaux qui sont les mots et le langage utilisés, elle comprend des éléments non verbaux qui sont le débit, le volume, l'intonation, la prononciation, les pauses et les silences... elle nous apporte des informations sur l'état émotif, les intentions et l'attitude psychologique d'une personne. La voix peut exprimer la confiance, la conviction, la tristesse, la gaieté, la colère, la fatigue...

Formateur : M. SEKKI Mohamed	Année de Formation : 2015/2016
ISTA MED EL FASSI ERRACHIDIA	Module : Communication écrite et orale

**33-Question : qu'est-ce qu'une question ouverte ? Proposez un exemple.**

**Réponse** : Elle permet de stimuler l'interlocuteur à développer son idée, à donner plus d'informations descriptive de son choix, selon son cadre de référence.

Exemple : comment vous préparez-vous à un entretien d'embauche ?

**34-Question : qu'est-ce qu'une question fermée ? Proposez un exemple**

**Réponse** : elle permet d'obtenir des informations précises et factuelles. Elle utile dans un certain contexte (exemple pour une vérification).

Ex. Combien de personnes étaient présentes ?

Formateur : M. SEKKI Mohamed	Année de Formation : 2015/2016
ISTA MED EL FASSI ERRACHIDIA	Module : Communication écrite et orale

Contexte temporel : la place du message dans une séquence d'évènements

**9-Question : définissez un bruit à la communication ?**

**Réponse** : bruit à la communication : tout ce qui peut entraver ou bloquer la communication entre pôles ou instances de la communication.

La communication orale peut être rendue difficile pour les raisons matérielles, physiologiques, psychologiques, sociologiques et culturelles.

- Les bruits matériels : ils sont liés à l'environnement où se passe la communication, (espace peu attrayant, qui n'est pas attrayant, déplaisant), un local sombre, mal éclairé étroit ou pollué, proximité d'une usine ou d'un atelier, route ou boulevard.
- Les bruits physiologiques : lorsqu'un émetteur ou un récepteur devient un handicapé ; difficulté phonique, problème d'orthophonie, des problèmes d'ouïe ou de vue.
- Les bruits psychologiques : ils relèvent de l'ordre du pathologique (étude scientifique de maladie) ; les troubles psychologiques, difficulté à soutenir l'attention, problème d'instabilité.

Les bruits sociologiques et culturels : les références culturelles doivent être communes à deux interlocuteurs proches de la réalité et de vécu de chacun. En effet, le code utilisé pour la communication doit être commun à l'émetteur et au récepteur. Le niveau de langue doit aussi être adapté à la situation de la communication et à l'auditoire.

**10-Question : quels sont les enjeux de la communication ?**

**Réponse** : Les enjeux de la communication :

Au travers de la communication, les acteurs cherchent à atteindre plusieurs objectifs :

Transmettre un message : les enjeux informationnels constituent le but premier de toute communication.

Etablir une relation : la communication permet aux acteurs d'atteindre :

- Des enjeux identitaires : désir de produire une certaine image de soi.
- Des enjeux territoriaux : désir de préserver son territoire personnel.
- Des enjeux relationnels : besoin d'appartenance à un groupe.
- Des enjeux d'influence : désir de convaincre l'autre et de le faire adhérer à ses idées

Formateur : M. SEKKI Mohamed	Année de Formation : 2015/2016
ISTA MED EL FASSI ERRACHIDIA	Module : Communication écrite et orale

**11-Question : l'art de communiquer ça s'apprend et ça se développe. Expliquez brièvement**

**Réponse :** Personne ne naît excellent communicateur, la maîtrise des techniques de communication suppose, de l'entraînement des mises en situation et surtout la connaissance de ses propres qualités et limites en communication.

**12-Question : que l'on parle ou que l'on se taise, tout est communication. Expliquez succinctement.**

**Réponse :** on ne peut pas ne pas communiquer, tout comportement est une forme de communication ; le langage du corps, (gestes, expressions faciales, mimiques, regard, postures...), et même l'aspect vestimentaire, coiffure, maquillage, accessoires nous permettent d'envoyer énormément de message à nos destinataires sans utiliser la parole, donc la communication est toujours présente.

**13-Question : pour faciliter la communication, il faut utiliser les techniques de l'écoute active. Expliquez succinctement.**

**Réponse :**

Une bonne écoute permet de créer une bonne relation. Communiquer, commence toujours par écouter. Concrètement l'écoute se traduit ainsi :

Ecouter son interlocuteur, donc se concentrer sur lui.

Regarder son interlocuteur (sans le fixer, ce qui rend certaines personnes mal à l'aise), lui montre qu'on l'écoute.

Faire des signes d'acquiescement de la tête pour lui montrer qu'on le suit, utiliser des expressions comme : je vois, c'est ça, oui, bien sûr...

**14-Question : que signifie le terme « empathie » en communication ?**

**Réponse :**

Le terme « empathie » en communication signifie la capacité à se mettre à la place de ceux avec lesquels on veut communiquer.

**15-Question : Communiquer efficacement à l'oral suppose l'utilisation d'un langage simple et direct, approprié au récepteur. Expliquez brièvement.**

**Réponse :** Le communicateur performant adapte son langage et ses attitudes à son interlocuteur ; il doit être empathique ; connaître le cadre de référence de l'autre, se mettre au même niveau que son interlocuteur ; utiliser un langage facile à comprendre.

**16-Question : Quelle est l'importance de la reformulation en communication ?**

**Réponse :** Elle consiste à réexprimer ce qui vient d'être dit, afin que le message soit bien compris. Elle sert à vérifier que la communication passe bien, à témoigner mon intérêt pour les paroles de mon interlocuteur, ce n'est pas une banale répétition ; elle nécessite une compréhension de ce qui est dit.

Formateur : M. SEKKI Mohamed	Année de Formation : 2015/2016
ISTA MED EL FASSI ERRACHIDIA	Module : Communication écrite et orale

**17-Question : la communication orale se transmet par trois principaux canaux. Lesquels ?**

**Réponse :** les trois canaux qui servent à la transmission de la communication sont les suivants :

Le canal corporel, il correspond à l'ensemble des postures, le look et la façon de se vêtir.

Le canal linguistique et verbal qui correspond à tout ce qui est lié à la langue, la parole et au discours

Le canal para-verbal correspond à tous les aspects liés à la voix.

**18-Question : chacun l'éprouve un jour ou l'autre. Le trac est lié à une situation d'attente**

**Réponse :** attente d'un résultat décisif...le trac est également lié à la prise de parole. Cet acte nous expose au regard des autres et à la crainte d'être mal jugé, de décevoir ; mais le trac peut être un stimulant ; il met le corps en tension, il alimente l'excitation intellectuelle, il augmente la vitesse de réaction et favorise la concentration.

**19-Question : en communication orale, les gestes sont très importants. Expliquez.**

Réponse : ils constituent une grande part de la communication. Ils expriment l'état émotionnel (trac, joie, tristesse, colère...) ou le degré de conviction et de dynamique. Cependant il faut veiller à éviter les gestes parasites qui risquent de gêner ou brouiller la communication.

**20-Question : qu'est-ce qu'un comportement ?**

**Réponse :** un comportement est une manière de se conduire. C'est un ensemble de réactions et de manifestations d'un individu observables par autrui. Exemple ; un conducteur qui dépasse la limitation de vitesse. Une personne qui jette des débris n'importe où dans la rue.

**21-Question : Indiquez à quel registre de langue appartiennent les phrases suivantes :**

- « je veux qu'on me laisse tranquille »
- « C'est nul, ce job ! »
- « Nous vous accordons notre aval »

**Réponse :**

- 1- registre de langue courant.
- 2 -registre de langue familier.
- 3 -registre de langue soutenu.

Formateur : M. SEKKI Mohamed	Année de Formation : 2015/2016
ISTA MED EL FASSI ERRACHIDIA	Module : Communication écrite et orale



OFPPT

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office de la Formation Professionnelle  
et de la Promotion du Travail

Questions / réponses à réviser afin de passer les examens en communication :

1-Question : définissez la communication.

**Réponse :** La communication est avant tout une action de partage d'informations entre plusieurs personnes ayant des intérêts communs.

La communication est l'action, le fait de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un.

2-Question : qu'est-ce que la communication interpersonnelle ?

**Réponse :** Toute activité humaine est une communication, elle est partout. Elle a lieu avec les individus (communication entre les individus). Ce n'est pas simplement la transmission de l'information, c'est construire et maintenir une relation, en interprétant des mots, mais aussi des regards, des sourires des attitudes en exprimant son identité tout en respectant des normes sociales dans un contexte précis

3-Question : qu'est-ce qu'un processus de la communication ?

**Réponse :** Il s'agit de processus de transmission d'un message d'un émetteur à un ou plusieurs récepteurs à travers un média subissant des interférences sous condition de message de rétroaction ou feedback.

4-Question : quels sont les éléments (facteurs) du processus de la communication ?

**Réponse :** la communication nécessite l'intervention de plusieurs éléments :

- une source ou un émetteur
- un message
- un destinataire ou un récepteur
- un vecteur, un support, un canal par lequel le message sera acheminé de l'émetteur au récepteur
- un code : le message devant être traduit en un certain nombre de signifiants connus par convention et facilement interprétables et donc décodables par le récepteur

Formateur : M. SEKKI Mohamed	Année de Formation : 2015/2016
ISTA MED EL FASSI ERRACHIDIA	Module : Communication écrite et orale

un effet retour ou feedback qui « boucle » le système et qui permet au récepteur de répondre au message. Le feedback prévoit une réaction de la cible. Si cette réaction va dans le sens recherché par l'émetteur, la communication a atteint son objectif (on dit que le feedback est positif). Sinon, (si le feedback est négatif), il convient d'identifier et d'analyser les causes d'échec.

**5-Question : Qu'est-ce qu'un message ?**

**Réponse :** Le message est le contenu de la communication ; il correspond à des signes déchiffrables qui stimulent le récepteur et lui apportent de l'information. Il est produit à partir d'un code

**6-Question : qu'est ce qu'un code ?**

**Réponse :** Toute langue est un code, puisqu'elle se compose d'un ensemble d'éléments (répertoire de mots) et leurs règles de combinaisons (la grammaire). Il n'y aura communication entre les acteurs que dans la mesure où ils ont un code commun, établissant les correspondances entre un signe et son sens

**7-Question : qu'est ce qu'un canal ?**

**Réponse :** Les canaux sont des voies intermédiaires

La transmission du message : s'effectue grâce à un canal qui est le support physique de l'information (écrit, oral, signaux électriques...)

Les canaux qu'emprunte<sup>ent</sup> la communication chez l'homme :

Le canal auditif : perçoit le langage verbal qui utilise un code, la parole, élément d'une langue (verbe + ton + rythme, etc.)

Le canal visuel : permet d'appréhender le langage du corps, (postures, attitudes + mouvements, distances et gestion de l'espace).

Le canal olfactif : repère les odeurs, permet l'identification des individus.

Le canal tactile : sensation due au contact de la peau, (poignée de main).

C'est le médium, moyen pour véhiculer les messages de l'émetteur au récepteur. Les canaux utilisés pour transmettre le message peuvent être classés en deux grandes catégories :

**8-Question : qu'est ce qu'un contexte ?**

**Réponse :**

La communication se produit toujours à l'intérieur d'un cadre ou d'un environnement spécifique. Il influence tant ce que l'on dit que la manière dont on le dit. Le contexte comporte au moins trois aspects. Ces aspects sont en interaction.

- Contexte physique : salle, parc, bureau, restaurant.
- Contexte culturel : le style de vie, croyances, valeurs, comportements, les règles sur lesquelles se fondent un groupe pour décider de ce qui est bien ou mal/

Formateur : M. SEKKI Mohamed	Année de Formation : 2015/2016
ISTA MED EL FASSI ERRACHIDIA	Module : Communication écrite et orale