

R3.13 Communication professionnelle

Devoir noté

NOM : Maurice

PRENOM : Alexandre

TD – TP : TD 1 TP 1

***Consignes*** *: répondre au questionnaire en format papier et le remettre en main propre ou dans le casier de Mme Chiara Rustici au plus tard le* ***mardi 11 octobre à 18h****. Le devoir sera rempli en bonne et due forme, le nom de l’étudiant sera indiqué sur la première page et toutes les pages seront paraphées (initiales inscrites à chaque fin de page).*

*Pour les questions nécessitant des réponses plus longues, vous pourrez ajouter des pages, mais vous veillerez à les numéroter et à indiquer le numéro de la question correspondante. Veuillez aussi prendre soin de bien agrafer les pages entre elles.*

*Tout devoir rendu en retard ne sera pas corrigé et la note attribuée sera de 0 (zéro).*

*En cas de réponses identiques ou trop similaires aux questions ouvertes, les points ne seront pas attribués.*

**Questions**

1. **Quel est l’élément, parmi ceux représentés dans le schéma de Jakobson, autour duquel devrait se construire tout acte de communication interpersonnelle ?** **(1 point)**

☐Le message ☐Le code ☒ Le récepteur

1. **Lisez les échanges et identifiez s’il s’agit d’un cas de relation symétrique ou de complémentarité en cochant la case correspondante, puis justifiez votre choix. (3 points)**

o COLLEGUE 1 : Tu pourras faire le compte-rendu de la réunion pour la semaine prochaine ?

COLLEGUE 2 : Pourquoi moi ?

COLLEGUE 1 : Tu ne l’as pas encore fait pour ce projet et je souhaite que tous les collaborateurs partagent les tâches. Paul l’a fait la semaine dernière et moi celle d’avant.

COLLEGUE 2 : D’accord, il le faut pour quand ?

COLLEGUE 1 : Mardi 13h. Merci.

☐Symétrie ☒ Complémentarité

Justification :

Les deux collègues sont au même niveau hiérarchique, et s’accordent sur ce qu’ils doivent faire, de la même manière qu’un médecin et son assistant (cf. cours). Le terrain d’entente est vite trouvé, et chacun se répartit les tâches de manière équitable.

o COLLEGUE 1 : Tu fais le compte-rendu pendant que je prépare les maquettes.

COLLEGUE 2 : Non, je préfère faire les maquettes.

COLLEGUE 1 : Tu les as faites la dernière fois, tu peux faire le compte rendu.

COLLEGUE 2 : Non, j’ai horreur de ça.

COLLEGUE 1 : Moi aussi, pourtant je l’ai fait la semaine dernière.

COLLEGUE 2 : Donc tu peux le refaire.

COLLEGUE 1 : Non, je ne le ferai pas.

COLLEGUE 2 : Moi non plus !

…

☒ Symétrie ☐Complémentarité

Justification :

Les deux protagonistes sont en totale opposition, et le deuxième essaie de trouver des arguments pour ne pas faire ce qui ne lui plait pas, même s’il faut idéalement le faire et répartir les tâches, et ce malgré les efforts du premier. Il est en totale symétrie par rapport à son collègue et empêche la collaboration.

1. **A partir de la situation décrite ci-dessous, formulez une remarque constructive faite par Paul à Marc, afin de mettre en évidence les faits objectifs, l’émotion de Paul, les conséquences et une solution (le choix est libre entre une solution induite ou l’invitation à rechercher la solution)**. **(5 points)**

*Situation : Paul et Marc travaillent ensemble sur un projet de développement de site web. Lors de la réunion du vendredi, il a été convenu que Marc transmette la maquette de la page d’accueil du site avant la réunion avec le client prévue le mardi. Paul, qui est chef de projet, doit se rendre à la réunion pour présenter la maquette au client. Lundi, Marc ne vient pas au travail car il est malade. Le soir avant la réunion, Paul n’a toujours pas de nouvelles de Marc qui reste injoignable. Paul ne peut pas annuler le RDV avec le client et essaye de se rassurer en se disant que la maquette lui sera remise le lendemain matin. Il passe une très mauvaise nuit. Le lendemain toujours pas de maquette. Lors de la réunion, le client se montre très déçu et plutôt agressif envers Paul. Il accepte tout de même de remettre le RDV au lendemain.***Réponse****:** *Bonjour Marc. Tu n’as pas donné de nouvelles depuis ce vendredi. Il serait convenable de prévenir si tu n’es pas en mesure de venir au travail, puisque nous devons aviser notre emploi du temps et répartition des tâches derrière. En tant que responsable du projet, je me dois de présenter l’avancement du travail au client, et les maquettes font parties d’un critère d’avancement majeur pour lui. La réunion d’aujourd’hui ne s’étant pas bien passée du tout à cause du manque de travail à lui présenter, et me vois dans le regret de devoir reporter la réunion ultérieurement (demain en l’occurrence). C’est une réelle déception pour l’équipe entière et plus globalement pour les ambitions générales du projet. Pour toutes ces raisons, je te remercie de nous prévenir la prochaine fois, pour l’intégrité du projet.*

**A partir de la même situation exposée dans la question N°4, formulez la demande que Paul aurait pu faire à Marc pour être certain d’avoir la maquette à temps pour la réunion avec le client en suivant les instructions suivantes : relation hiérarchique – devoir - Paul se montre très impliqué dans la mission. (3 points)  
  
Réponse :**Bonjour Marc, ce vendredi, lors de la dernière réunion, nous avions convenus que tu nous livrerais la maquette de l’application avant la réunion avec le client. Par précaution et en tant que chef de projet, je te la demanderai avant ce lundi à 18h. Nous ne pouvons pas nous permettre qu’un imprévu se glisse et vienne troubler cette réunion, et la maquette est le point fort à montrer au client. Désolé de me montrer aussi insistant, mais je m’implique beaucoup dans ce projet et je ne peux pas me permettre qu’une étape aussi importante passe à la trappe.  
  
**Lisez les phrases suivantes et indiquez s’il s’agit d’une relation hiérarchique ou collaborative et quel est le degré d’influence. (4 points)**o Paul, peux-tu terminer le rapport pour ce soir au plus tard, s’il te plait ? Le directeur l’attend pour demain après-midi et je voudrais le relire avant.   
  
☐Hiérarchique ☒Collaborative   
Influence : Objectifs communs  
  
o Le tuteur nous demande le compte-rendu de la réunion d’hier. Qui peut s’en charger ? Marc, tu as pris des notes hier il me semble et tu es plutôt doué dans la rédaction, cela pourrait aller plus vite. Tu es d’accord ?  
  
☐Hiérarchique ☒Collaborative  
Influence : Confiance

**7. Pour chaque cas ci-dessous veuillez définir le mouvement de communication ainsi que le support qui conviendrait le mieux, puis justifiez votre choix. (4 points)**o Le directeur d’une grande entreprise doit annoncer le lancement d’un nouveau projet à ses employés.

Mouvement : Communication descendante

Support : Mail et/ou réseau d’entreprise

Justifiez :

Les réseaux de l’entreprise sont généralement utilisés par tous les employés, et sont pratiques pour diffuser en une fois l’émergence d’un nouveau projet. De la même manière, utiliser une liste de diffusion de mail peut simplifier la tâche et assurer que tout le monde est bien au courant du projet.  
  
  
  
o La direction a demandé aux employés de faire remonter leurs suggestions pour améliorer leurs conditions de travail.

Mouvement : Communication ascendante

Support : Cahier de doléances, boite à idées ou mail

Justifiez :

Un cahier de doléances est généralement transféré à tous les employés d’une entreprise ou posé à un endroit visible dans les locaux de l’entreprise. Chaque employé peut donner sa suggestion, et les résultats sont récoltés après quelques temps. Une idée plus conventionnelle mais qui reste simple est celle de la boite à idées. De la même manière que le cahier, chaque employé laisse ses suggestions mais cette fois-ci en les déposant dans une boite, aussi présente dans les locaux.

En dernier recours, on peut utiliser un mail pour avoir un accès numérisé, par exemple [suggestions@entreprise.fr](mailto:suggestions@entreprise.fr). Cependant, cette méthode est plus employée pour de la communication externe, et avoir les retours des clients par exemple.