

## Annexe 2

# INFORMATION ET COMMUNICATION

## Spécialité « Gestion »

Classe de première de la série Sciences et technologies de la gestion

### I. INDICATIONS GÉNÉRALES

#### 1. Les objectifs du programme

L'enseignement d'information et communication en classe de première spécialité « gestion » a pour objectifs de permettre aux élèves :

- de situer la place de l'individu dans les organisations, dans ses relations interpersonnelles et dans ses actions ;
- de percevoir le rôle de l'information dans les organisations et de comprendre l'exigence de qualité de cette information ;
- d'apprécier l'importance de la communication pour les individus comme pour les organisations ;
- de situer l'ensemble de leurs actions dans un contexte structuré et informatisé.

Ces objectifs nécessitent d'apporter aux élèves des concepts issus des sciences humaines qui seront mobilisés dans les enseignements de gestion. Il s'agit donc de développer chez l'élève des aptitudes spécifiques, mobilisées dans un contexte organisationnel :

- analyser des situations de communication (interpersonnelles et organisationnelles) ;
- mettre en œuvre une communication écrite ou orale ;
- rechercher et analyser l'information pertinente ;
- utiliser les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les actions de recherche, de production de l'information et de communication.

L'enseignement d'information et communication doit permettre l'acquisition des notions fondamentales des sciences de la communication, de l'information et de l'organisation et leur mobilisation dans le contexte des organisations.

Il apporte des outils et des savoirs indispensables à toute poursuite d'études et spécialement vers les filières de gestion des organisations.

Il contribue d'une part à donner la maîtrise d'instruments de formalisation de l'information et de sa circulation au sein des organisations, d'autre part à fixer les bases technologiques permettant d'éclairer les logiques d'implantation, de configuration et d'usage des TIC. En classe de première, il s'agit d'installer durablement la culture technologique du réseau : en termes d'accès à l'information, de partage de données et d'applications, de responsabilité et de respect des règles d'utilisation.

Il participe aussi à la culture citoyenne de l'élève. Avoir conscience des facteurs qui influencent sa perception et ses comportements, savoir communiquer, reconnaître l'importance de l'intégrité de l'information et des démarches que cela suppose permettent à l'élève de réfléchir à sa place et à son rôle au sein d'une collectivité.

#### 2. L'architecture du programme

Le programme se compose de deux parties.

##### La communication

L'étude de la communication a pour objectifs d'apporter aux élèves les notions qui leur permettront :

- d'analyser une situation de communication interpersonnelle ou organisationnelle ;
- de communiquer dans le contexte de l'organisation et en mobilisant l'informatique de communication.

##### L'information

Cette partie permet à chaque élève d'acquérir les connaissances et de développer les pratiques nécessaires à l'obtention d'une information pertinente. En effet, tout au long de leurs études et de leur vie professionnelle, les élèves devront être capables de trier, traiter, contrôler, restituer, critiquer, analyser les informations. Il est donc nécessaire de les y former par le développement d'une démarche et d'une aptitude à l'analyse critique.

Les deux parties du programme présentent des caractéristiques communes :

- elles ont pour objectif d'installer les premières notions de communication et de gestion de l'information et les pratiques associées dans un contexte organisationnel ;
- elles ont pour point d'entrée une approche située au niveau de l'individu : communication interpersonnelle, compréhension des mécanismes de base de la communication organisationnelle et commerciale, recherche et traitement de l'information. Dans le cadre de leur poursuite d'études, les élèves mobiliseront ces notions et les enrichiront au niveau du groupe (service, groupe projet, équipe...) et au niveau de l'organisation dans son entier ;
- leur champ d'application est clairement l'organisation – entité finalisée composée d'un collectif d'individus – sous toutes ses formes et dans ses aspects internes et externes. Des exemples ou des applications peuvent, dans une première approche pédagogique, être empruntés à des situations plus familières pour les élèves ;
- leurs domaines d'illustration et de mobilisation des connaissances se situent dans les domaines comptable, administratif et commercial afin que les élèves mesurent l'intérêt des apports notionnels et technologiques pour l'activité de gestion des organisations dans son ensemble ;
- elles prennent en compte des technologies de l'information et de la communication par l'étude des concepts, des méthodes et des outils qui leur sont propres.

### II. PROGRAMME

Le programme est constitué de deux éléments indissociables :

- un tableau en trois colonnes présentant les thèmes du programme, le sens et la portée de l'étude, les notions et contenus à construire ;
- des indications complémentaires. Rédigées à l'intention plus particulière des professeurs, elles ont pour objet de fournir une grille de lecture indispensable à la mise en œuvre du programme. Elles précisent les objectifs de l'étude, la délimitation des contenus à construire, les articulations à mettre en évidence ainsi que les compétences méthodologiques à faire acquérir.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
<b>A. LA COMMUNICATION</b> <i>(Durée indicative : 35 heures)</i>	Information et communication sont des notions étroitement liées mais cependant distinctes : l'information prend une signification, pour un acteur donné, au travers d'une communication. La communication est un processus interactif de construction du sens.	Différence entre communication et information.
<b>1. Les notions de base</b>		
1.1. Types de communication	Toute communication est caractérisée par son type et plusieurs composantes qui en font un processus complexe.	Communication interpersonnelle, de groupe, de masse.
1.2. Composantes de la communication	Communiquer ne consiste pas seulement à transmettre un message informatif, mais aussi à mettre en commun des significations, quel que soit le type de communication étudié.	Acteurs, message, canal, contexte, stratégies, sens.
1.3. Enjeux de la communication	Les acteurs de la communication mettent en œuvre des stratégies conscientes ou inconscientes pour informer, influencer, créer et maintenir une relation, faire passer une image, etc.	Construction de la relation et transmission d'information.
<b>2. La communication interpersonnelle</b>		
2.1. Construction du sens	La construction du sens s'élabore dans l'interprétation, la sélection, voire la déformation du message. Dans la communication interpersonnelle, les signes verbaux et non-verbaux, les manifestations (ou le déficit) d'écoute, d'empathie, sont interprétés par les acteurs et contribuent au partage des significations, à la construction du sens.	Signes verbaux. Registre de langage. Signes non-verbaux (apparence, postures, gestes, attitudes, regards, mimiques, débit de parole, ton de la voix, silences, etc.). Écoute, empathie, interprétation, interactions.
2.2. Expression de l'identité des acteurs	Chacun communique avec son identité, caractérisée à la fois par son comportement, ses valeurs, sa culture, sa personnalité, etc. Communiquer, c'est se situer par rapport à l'autre, établir (ou entretenir) une relation, tout en se construisant soi-même.	Influence du comportement individuel.
2.3. Rôle des normes de communication	Dans chaque culture, chaque groupe social, il existe des rituels qui ont pour fonction principale de réguler et de faciliter les interactions. Les codes sont des ensembles de signes dont la signification est partagée par une communauté. Ils peuvent évoluer dans le temps, être différents d'un groupe social à un autre, d'un contexte à un autre, d'une culture à une autre.	Rituels (de salutation, de séparation, de remerciement, de présentation). Codes. Relativité des codes dans l'espace et dans le temps.
2.4. Importance du contexte sur la communication	Le contexte est le cadre dans lequel s'élabore la construction du sens. Il est porteur de représentations, normes, règles, modèles, rituels, etc. Chacun y intervient du point de vue de son statut, de sa place, dans un type de relation donné. Le contexte influe sur la relation et la construction du sens.	Cadre, territoire, espace, distance de communication. Temps. Statut, rôle, place, type de relation.
2.5. Ressorts de l'influence	L'influence est l'une des fonctions de la communication. Elle relève du besoin naturel de partager du sens, de convaincre. Elle utilise des stratégies conscientes ou inconscientes qui s'appuient sur différents ressorts. Dans certaines conditions, l'influence peut devenir manipulatrice.	Argumentation logique, appel à l'affectif et à l'émotionnel, appel au sentiment d'appartenance.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
<b>3. La communication des organisations</b>		
3.1. Communication interne et externe	L'étude de la communication interne et externe a pour objectif de montrer la place et la fonction de toutes les formes de communication dans une organisation : information, implication du personnel, cohésion, renforcement de l'image de l'organisation, affirmation d'une identité. La communication, aussi bien interne qu'externe, a une dimension stratégique essentielle.	Communication interne et externe.
3.1.1. Étendue et diversité des communications des organisations	La communication des organisations peut être analysée en fonction de divers axes. Il est ainsi utile de différencier communication formelle et communication informelle. Cette dernière joue en effet un rôle spécifique et important dans toute organisation. Il y a aussi lieu de distinguer la communication institutionnelle destinée à promouvoir l'organisation dans son ensemble, de la communication commerciale tournée vers le marché.	Communication formelle et informelle. Communication institutionnelle et commerciale.
3.1.2. Constituants de la communication des organisations	Toute action de communication dans une organisation est le résultat d'une analyse préalable rigoureuse qui prend en compte : - l'objectif : information, construction d'image, modification des comportements ; - la cible : interne (personnel, associés) ou externe (clients, partenaires, environnement) ; - le canal : media et hors media ; - le support.	Objectif. Cible. Canal. Support.
3.2 Analyse de la communication des organisations		
3.2.1. Éléments communs à la communication orale et écrite dans le contexte des organisations	Dans les organisations, une communication raisonnée tient compte des normes propres au monde du travail ou aux relations commerciales, quels que soient ses objectifs et quelle que soit la forme de communication. Les pratiques de communication des organisations, orale et écrite, présentent des constantes et des variantes qu'il s'agit de mettre en évidence à travers des exemples réels.	Objectifs explicites, souci de qualité et d'efficacité, contribution à l'image de marque. Codes et registre de langage propres. Choix d'un vocabulaire et d'une formulation adaptés à la situation, au destinataire, à l'objectif. Choix d'une argumentation. Influence des supports.
3.2.2. Communication orale - Spécificités liées aux normes sociales, aux valeurs, aux habitudes professionnelles - Spécificités liées à l'exigence d'efficacité	Dans les organisations, le rôle des acteurs, leur statut, les valeurs et les normes sociales ont un impact sur les pratiques de communication orale en termes de rituels, signes verbaux et non verbaux et de codes.	Écoute active, re-formulation, restitution (prise de notes). Procédés de l'argumentation orale.
3.2.3. Communication écrite - Spécificités liées à l'exigence de qualité rédactionnelle - Spécificités liées à l'exigence de qualité formelle	Dans les organisations, la communication écrite, visuelle, audiovisuelle a des spécificités et des contraintes qu'il est important de reconnaître. La communication écrite et visuelle d'une organisation a un impact important sur son image. En communication écrite, la construction du sens et la lisibilité des messages dépendent de plusieurs facteurs : - une argumentation construite ; - une structure formelle ; - le choix d'un support et d'un style de présentation du document. La communication écrite dans les organisations mobilise donc : - une méthodologie raisonnée conduisant de l'analyse de la situation de communication à la production du message ; - le recours à des modes d'écriture, de présentation et de diffusion variés, manuscrits ou automatisés.	Argumentation propre aux écrits des organisations : accroche, structure logique, maintien de l'attention, mécanismes d'influence. Relation entre le style d'expression écrite et l'image de l'organisation.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
<p>3.3. Communication et réseaux informatiques</p> <p>3.3.1. Principes de la communication en réseau</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Notion de réseau</i></li> <li>- <i>Architecture du réseau</i></li> <li>- <i>Accès aux ressources</i></li> </ul> <p>3.3.2. Spécificités de la communication électronique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Spécificités liées au recours aux technologies de l'information et de la communication</i></li> <li>- <i>Spécificités liées à la sécurité et à la confidentialité des communications</i></li> </ul>	<p>Les réseaux offrent la possibilité de diffuser des documents électroniques, d'accéder à des applications, de communiquer des messages en mode synchrone ou asynchrone, en ligne ou hors ligne, en mode diffusion (liste de diffusion) ou questions-réponses (forums).</p> <p>Le réseau est organisé à partir d'éléments matériels, d'interfaces et de protocoles qui servent à établir les communications et à assurer le transfert fiable de l'information.</p> <p>Les ressources du réseau sont repérées par des adresses. Les adresses Internet désignent les hôtes (ordinateurs) sur le réseau, les adresses réticulaires permettent d'accéder à un document sur la toile, les adresses électroniques identifient un correspondant.</p> <p>La communication électronique modifie les pratiques de communication des organisations : message moins formel dans sa présentation et sa formulation, plus concis dans son contenu, répondant à une recherche d'efficacité. Elle présente un ensemble d'avantages (gain de temps, coût moindre, choix de la communication en temps réel ou différé, suppression des limites spatiales et temporelles) et d'inconvénients (excès d'informations et de documentation, problèmes de confidentialité et de sécurité des informations).</p> <p>La sécurisation des systèmes d'information mobilise des moyens destinés à la protection active et passive du système informatique afin d'en préserver l'intégrité, la disponibilité et de garantir la confidentialité des informations qu'il héberge.</p> <p>La malveillance sur les réseaux peut prendre de multiples formes, il convient de les identifier et de s'en protéger. La lutte contre les différents types de virus, l'authentification de l'information à l'aide d'une signature électronique ainsi que le cryptage des données participent à cet effort.</p>	<p>Composants du réseau : postes de travail, serveurs, équipements d'interconnexion.</p> <p>Services offerts par les ordinateurs hôtes du réseau : serveur de fichiers, d'impression, d'applications.</p> <p>Rôles des principaux protocoles réseaux sur Internet.</p> <p>Principes d'accès aux ressources du réseau. Adressage des hôtes sur le réseau, des ressources et des correspondants.</p> <p>Impact des TIC sur la forme, les contenus, les modes de communication.</p> <p>Identification et évaluation des risques et des potentialités d'une communication électronique.</p> <p>Dispositifs de sécurisation physique. Gestion des groupes d'utilisateurs. Droits d'accès aux ressources du réseau.</p> <p>Protection contre les virus et les actes de malveillance.</p>
<p><b>B. LA RECHERCHE D'INFORMATION</b></p> <p><i>(Durée indicative : 30 heures)</i></p> <p><b>1. L'identification du besoin d'information et typologie des sources</b></p>	<p>Cette partie du programme est destinée à montrer l'intérêt et à proposer les moyens de la maîtrise de l'acquisition de l'information. En ce sens, elle a une vocation essentiellement méthodologique visant au repérage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du contexte dans lequel s'inscrit une recherche d'information ;</li> <li>- de la nature des informations recherchées ;</li> <li>- des sources disponibles ;</li> <li>- des opérations de traitement auxquelles elles sont soumises ;</li> <li>- de l'analyse critique des résultats obtenus.</li> </ul> <p>L'examen de l'origine du besoin d'information est un moyen d'aborder et de relever certaines des caractéristiques de l'information recherchée. Le contexte de référence permet de repérer l'éventuelle diversité des points de vue et de délimiter l'objet de la recherche.</p>	<p>Identification du problème, des objectifs et des contraintes (techniques, financières, temporelles). Nature et type des informations recherchées.</p> <p>Typologie des sources :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- internes et externes ;</li> <li>- primaires, secondaires.</li> </ul>

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
<b>2. La recherche documentaire</b> - Sources d'information  - Méthodologie de recherche	La connaissance de la diversité des sources d'information constitue un préalable. L'identification des sources met l'accent sur leur pertinence par rapport au besoin d'information exprimé : - bibliothèques et centres de documentation spécialisés ; - système d'information d'une organisation ; - toile mondiale (web).  L'approche des principaux outils documentaires (catalogues de bibliothèques, de médiathèques, index, bibliographies, outils de recherche en ligne) s'appuie sur leur usage dans une mise en situation effective. Le recours aux expressions logiques utilisant les symboles de priorité, de troncature et les opérateurs logiques (et, ou, pas) permet d'améliorer l'acuité et l'efficacité des recherches.	Caractéristiques des sources d'informations et modes d'accès. Moyens de repérage de l'information.  Critères de sélection formels et intellectuels. Moteurs d'indexation, annuaires thématiques, méta-moteurs, groupes de News. Expression logique, opérateurs logiques.
<b>3. L'enquête</b>	L'enquête permet de collecter les données lorsque les sources d'information secondaires n'existent pas. Un questionnaire simple structure le recueil des informations à obtenir auprès des personnes interrogées.	Enquête. Structuration du questionnaire. Types de questions. Traitement des réponses.
<b>4. Le contrôle et l'évaluation de la recherche</b>	Les résultats d'une recherche sont contrôlés et évalués sous plusieurs angles : efficacité de la recherche et pertinence des résultats, qualité des informations collectées. Lors de l'évaluation des résultats d'une recherche d'information, il est important d'adopter un esprit critique.	Identification des critères d'évaluation : - fiabilité et pertinence : auteur, source, date, contenu, etc. ; - ressources mobilisées : temps, coût.

### III. INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES

#### Indications générales

Le programme d'information et communication traduit une approche renouvelée de cet enseignement caractérisée par :

- l'importance accordée à l'étude de la communication, qu'il s'agisse de la communication interpersonnelle ou de la communication des organisations ;
- une approche méthodologique de la recherche d'informations visant à permettre aux élèves de devenir des acteurs compétents de la gestion de l'information, cette compétence leur étant utile sur le plan scolaire comme sur le plan social.

#### Organisation du programme

Le repérage des cadres horaires fournis à titre indicatif en regard de chaque partie, l'identification des pré-requis et la lecture des indications complémentaires devraient faciliter l'élaboration d'une progression pédagogique équilibrée, en harmonie avec les autres cours notamment ceux de management des organisations et d'information et gestion.

Les deux parties du programme, communication et recherche d'information, peuvent être conduites en parallèle dès le début de la formation.

#### Stratégie pédagogique

Afin de développer l'intérêt et la motivation des élèves tout en facilitant les acquisitions conceptuelles et notionnelles nécessaires à la poursuite de leurs études, il convient d'installer des démarches pédagogiques appropriées.

Chaque partie (voir infra) préconise la démarche *Observation* → *Analyse* → *Conceptualisation* et l'illustre par quelques exemples indicatifs. D'autres approches, plus déductives ou expositives, peuvent être envisagées ponctuellement lorsque le thème d'étude s'y prête. Néanmoins, toute séquence pédagogique doit permettre aux élèves, par une synthèse adaptée, de dégager l'essentiel des notions abordées. C'est

notamment par ce travail de conceptualisation que l'enseignement de communication et information prend tout son sens et facilite les pratiques d'évaluation nécessaires au professeur comme aux élèves pour s'assurer des acquis et opérer les remédiations éventuelles.

Que les élèves soient appelés à observer ou à agir, les exemples qu'il convient de choisir, dans la majorité des cas, prennent pour référent l'organisation : entreprises, associations, administrations et collectivités, ONG, etc. Ils concernent de préférence les activités à caractère administratif, commercial et/ou comptable et fournissent ainsi aux élèves des repères utiles au choix de la spécialité de terminale, voire à la définition de leur projet d'études supérieures ou professionnel.

Le recours aux technologies de l'information et de la communication est privilégié et toutes les ressources de l'établissement doivent être disponibles, qu'il s'agisse des outils de communication (magnétoscopes, caméscopes, vidéoprojecteur, etc.), des logiciels de gestion, du réseau pédagogique ou d'Internet. L'utilisation de ces moyens est généralement plus opportune en classe dédoublée si l'effectif de la classe l'autorise. On veillera à leur mobilisation dans des conditions matérielles adaptées (qualité de l'espace et disponibilité des outils), en particulier pour les enseignements de communication (observation, analyse et simulations).

L'enseignement de communication et information est assuré par un seul professeur qui entretient un courant d'échanges régulier, pouvant déboucher sur des actions pédagogiques concertées, avec les autres professeurs chargés de l'enseignement de management des organisations, d'information et gestion et de français tout particulièrement.

#### Indications détaillées

##### A. La communication

Après l'introduction de quelques notions de base qui permettent de situer le champ étudié, l'étude de la communication entre personnes constitue un préalable essentiel à celle de la communication interne et externe des organisations.

### **1. Les notions de base**

La démarche pédagogique recommandée est la suivante : *Observation* → *Analyse* → *Conceptualisation*.

C'est ainsi que la notion de communication peut être approchée à partir de l'observation d'exemples simples, relevant de divers types de communication (ex : publicité, journal télévisé, communication institutionnelle, échange entre personnes, etc.). On peut montrer comment l'information devient de la communication au travers des phénomènes d'expression et d'influence, mais on observe aussi que la communication peut n'avoir d'autre objet réel que la construction et l'entretien d'une relation.

Les composantes d'une situation de communication et les enjeux des acteurs seront identifiés et qualifiés en s'appuyant sur des schémas ou des grilles invitant au questionnement (ex : Quels sont les acteurs ? Que visent-ils ? Quelles stratégies mettent-ils en œuvre ? Que risquent-ils dans cette communication ? En quoi le canal utilisé a-t-il influencé le message ? Comment le message peut-il être interprété ? Comment pourrait-il l'être dans tel autre contexte ? etc.)

### **2. La communication interpersonnelle**

La communication interpersonnelle est un phénomène de partage de sens par l'interprétation réciproque de signes, et non un simple transfert d'information. Il convient d'apprendre aux élèves à percevoir et analyser des situations de communication simples relevant de la vie sociale ou professionnelle, à décrypter des phénomènes, des interactions, en évitant les jugements en terme de « bonne » ou « mauvaise » communication. Cet enseignement exploite largement l'observation et l'analyse de situations réelles ou simulées.

Cette étude ne peut pas se limiter au modèle « émetteur – récepteur » ou transitif, qui présente une vue mécaniste du processus de transmission. D'autres modèles existent qui analysent l'interactivité dans la communication ou encore la production du sens. Il ne s'agit pas, dans ce programme, de présenter les différentes écoles ou théories même si l'enseignant doit procéder à leur investigation afin d'enseigner, de façon rigoureuse, les notions qui sont à la portée des élèves et qui leur fournissent les éléments d'analyse et de compréhension des relations sociales dans le contexte des organisations.

Là encore, la démarche *Observation* → *Analyse* → *Conceptualisation* peut être conseillée.

L'approche de la communication interpersonnelle s'opère de manière progressive, mais globalisante, de manière à sensibiliser les élèves à la notion de processus dynamique, d'interaction des composantes. Les notions contenues dans ce programme ne doivent donc pas être strictement compartimentées et abordées les unes après les autres : il convient de les inscrire dans une approche explicative globale de la communication.

Par exemple, en observant une situation appropriée, on peut mettre l'accent sur les signes non-verbaux échangés, mais on les situera dans un contexte, on montrera comment ils contribuent à la construction du sens, en quoi certains relèvent de rituels, etc.

Les objets d'observation sont par exemple :

- des situations de communication rapportées au travers de séquences de films, d'émissions de télévision ;
- des supports spécifiques de formation à la communication sur cassette vidéo, cédérom, DVD, etc. ;
- des « reportages » de communication (saisie, par les élèves eux-mêmes, de petites situations d'échange, notées et rapportées dans toutes leurs composantes : contexte, interactions verbales et non-verbales, enjeux perceptibles) ;
- des articles relatifs à l'analyse de situations de communication entre individus ;
- des situations simulées en classe, en jeux de rôles ;
- des « cas » de communication (qui décrivent une situation d'échange dans son contexte et permettent une analyse).

Il est essentiel que les situations observées n'impliquent personnellement ni les élèves eux-mêmes, ni leur famille, ni des

personnes proches de leur entourage ou connues par d'autres élèves. L'observation s'opère en terrain neutre : dans les transports, les couloirs du lycée, à la cantine, dans la rue, etc. Lors des simulations, les élèves jouent un rôle (et jamais ce qu'ils sont eux-mêmes). Les situations qui leur permettent de se projeter dans le monde du travail ou des échanges sociaux sont ainsi les mieux adaptées : ils entrent alors dans la peau d'un personnage, dans une relation fictive du type « client/vendeur », « professionnel/stagiaire », « expert comptable/collaborateur », « recruteur/candidat », etc.

La phase d'analyse est essentielle : il ne s'agit pas seulement d'observer des phénomènes, mais aussi de les interpréter, de leur donner un sens, de les rattacher à des notions. L'analyse passe par la verbalisation de cette interprétation. Elle s'appuie sur des grilles ou des schémas qui structurent les référents maniés par les élèves. Les concepts sont donc abordés, réactivés, approfondis progressivement à partir de l'analyse de situations observées.

L'évaluation est généralement formative : une analyse des phénomènes de communication observés est à privilégier plutôt qu'un jugement en terme de « bonne » ou « mauvaise » communication. Les élèves sont sensibilisés à l'idée qu'il ne s'agit pas d'atteindre à tout prix une hypothétique communication « parfaite », mais de comprendre d'abord des phénomènes pour adopter progressivement des principes et des attitudes facilitant l'échange. L'identité en construction des élèves est ainsi respectée et protégée, du temps leur est accordé pour évoluer vers une pratique plus raisonnée de la communication, grâce à une mise en œuvre fréquente, dans des séquences courtes.

Dans le domaine de la communication, il convient de développer le sens critique des élèves à l'égard de toutes les recettes... pourtant nombreuses.

#### **2.1. Construction du sens**

Les observations, les jeux de rôles aident à repérer et comprendre les phénomènes d'interprétation au travers de l'analyse des interactions. Il est important de relever le rôle de l'écoute et de l'empathie lors d'une communication sans aborder toutefois les techniques de l'écoute active raisonnée ni la gestion des situations conflictuelles.

#### **2.2. Expression de l'identité des acteurs**

Les séquences vidéo, les reportages sont des supports privilégiés pour analyser les phénomènes de positionnement des acteurs et d'expression de soi, de manière externe, sans impliquer l'identité des élèves.

#### **2.3. Rôle des normes de communication**

Des articles, des reportages sensibilisent à l'universalité de l'existence des rituels de communication, mais aussi à la relativité des codes, en fonction des groupes d'appartenances. Cela aide les élèves à prendre conscience de leurs propres codes et, éventuellement, à leur inadéquation relative dans des contextes qui leur sont moins familiers (le monde du travail, par exemple).

#### **2.4. Importance du contexte sur la communication**

À partir d'observations variées (jeux de rôles, séquences vidéo, reportages, cas de communication, etc.), on peut montrer comment le contexte est perçu par les acteurs, et comment il influe sur les interactions.

#### **2.5. Ressorts de l'influence**

L'observation de situations (jeux de rôles, séquences vidéo, etc.) aide à repérer les différents ressorts de l'influence et les stratégies mises en œuvre par les acteurs d'une situation de communication. La répétition de telles analyses peut permettre de distinguer ce qui est du registre de l'argumentation ou de l'influence ouverte et ce qui n'est que pratique manipulatrice.

### **3. La communication des organisations**

La communication des organisations se fonde sur les acquis précédents. Elle peut être abordée à partir d'exemples simples et

concrets tirés de l'environnement de l'élève. Ces exemples pourront concerner :

- des organisations variées : entreprises, associations, organisations non gouvernementales, administrations, etc. ;
- des situations plus ou moins proches de l'élève : communication commerciale, communication institutionnelle, mais aussi communication financière, communication de crise, communication interne, etc.

Les exemples font appel aux technologies de l'information et de la communication chaque fois que la réalité des pratiques de travail l'impose.

L'observation critique de pratiques concrètes de communication orale, visuelle et écrite permet de percevoir les objectifs poursuivis et les effets réels produits. Elle prépare la mise en œuvre d'une communication professionnelle raisonnée.

Il s'agit de permettre à l'élève :

- d'identifier, de caractériser et de mobiliser les concepts précédemment étudiés en les intégrant dans l'analyse de son environnement ;
- de prendre conscience de leur forte interdépendance ;
- de prendre conscience que la communication formelle des organisations est une communication raisonnée qui répond à des objectifs précis ;
- de mobiliser l'ensemble de ces acquis afin de produire une communication écrite ou orale.

Cette partie du programme fait appel à l'informatique de communication chaque fois que la réalité des pratiques de travail l'impose.

### 3.1. Communication interne et externe

L'objectif de l'étude est de donner à l'élève la capacité de repérer une action de communication, d'en retrouver la fonction essentielle, l'objectif, la cible, le canal et d'identifier les moyens utilisés.

À partir d'exemples concrets, on s'attache à définir ces diverses notions de façon rigoureuse, à faire ressortir les relations qui existent entre elles et à apprécier les résultats produits par rapport aux effets attendus. À chaque étape, l'accent sera mis tout particulièrement sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication.

### 3.2. Analyse de la communication des organisations

#### ■ Éléments communs à la communication orale et écrite dans le contexte des organisations

Ces éléments sont abordés essentiellement dans le cadre d'exercices pratiques d'observation et d'analyse de pratiques réelles de communication d'organisations. Ils ne font en aucun cas l'objet de longs développements théoriques. Les situations, simulées ou réelles, proposées aux élèves sont des situations simples qui concernent les relations commerciales ou administratives. On peut à cette occasion observer l'influence des supports sur le comportement de la cible.

#### ■ Communication orale

Cette partie du programme prend appui sur les notions de base et de communication interpersonnelle. Elle les situe dans le contexte des organisations. L'observation de situations relevant du monde du travail permet d'approfondir l'approche des concepts plus généraux avec lesquels elle peut-être menée en parallèle. On part par exemple de l'observation de documents vidéo, de l'écoute de communications téléphoniques ou de messages enregistrés, de visites d'entreprises...

Les techniques liées à la communication orale (écoute active, reformulation, procédés de l'argumentation) peuvent faire l'objet d'observations à partir d'extraits d'émissions télévisées ou de films présentant des situations relevant du monde du travail. Cependant, leur mise en œuvre par les élèves eux-mêmes ne relève pas du programme de première.

L'utilisation de grilles d'observation et d'analyse est indispensable.

Un travail de prise de notes peut être réalisé à l'occasion de situations de communication orale courtes afin de mettre en évidence son apport dans la restitution de l'information.

#### ■ Communication écrite.

L'étude de la communication écrite peut s'articuler selon deux approches tantôt successives, tantôt alternées :

- observation et analyse d'écrits professionnels réels : cette observation de supports variés (mémos, lettres, notes, imprimés, communiqués, tableaux, etc.) doit permettre de repérer l'image de l'organisation, d'identifier et de distinguer les structures logique et formelle, de reconnaître quelques règles d'écriture et de présentation ainsi que les fonctionnalités des systèmes informatisés qui ont pu être utilisées pour leur production et leur diffusion ;

- production de messages et de supports écrits : l'analyse préalable de situations de communication simples conduit à la production de messages et de supports en tenant compte de contraintes diversifiées : structuration logique du message, maîtrise de la langue française (vocabulaire, grammaire, orthographe), charte graphique, longueur, style.

Sans éliminer la pratique de la rédaction manuscrite, cette production conduit le plus souvent à utiliser les outils logiciels adaptés à la mise en forme de documents (textes, tableaux, graphiques ou images). Les fonctionnalités de ces logiciels sont mises au service de la lisibilité du document, du renforcement du sens et, plus généralement, de la qualité et de l'efficacité du message.

### 3.3. Communication et réseaux informatiques

#### ■ Principes de la communication en réseau

Cette initiation vise à familiariser l'élève avec le travail en réseau en l'invitant à en observer les potentialités et à en mesurer les risques. Le réseau n'est pas uniquement objet d'étude, il est aussi support de communication dans la classe pour organiser le stockage de la documentation, diffuser des informations pratiques, donner accès à des supports de cours, échanger avec ses pairs et les professeurs. Le recours systématique au réseau comme support de l'activité pédagogique participe à l'apprentissage.

Les usages du réseau doivent donner lieu à une analyse dans le but de mettre en évidence les notions associées :

- se connecter au réseau : service, utilisateur, groupes d'utilisateurs, droits d'accès ;
- lire les paramètres réseau d'un poste de travail : adresse IP, services, protocoles ;
- accéder aux ressources du réseau, les utiliser : nature des ressources, chemins d'accès ;
- utiliser le réseau pour échanger des documents électroniques ;
- accéder à un site ou à un document sur Internet : protocoles utilisés, débit, format des fichiers, adresse réticulaire ;
- rendre accessible une ressource sur le réseau local : services de partage et de contrôle d'accès ;
- rechercher des virus, identifier et bloquer les messages indésirables : identification des risques.

L'analyse de la structure des types d'adresses le plus fréquemment utilisées – adresse réticulaire (URL), adresse de messagerie électronique (courriel), adresse IP (*Internet Protocol*) – doit conduire à l'explicitation des principes d'adressage.

L'approche fonctionnelle des composants du réseau – ordinateurs hôtes du réseau, média, concentrateur, commutateur, routeur – sera facilitée par une représentation schématisée d'un réseau réel.

L'initiation à la gestion des groupes d'utilisateurs doit être l'occasion de sensibiliser les élèves à la notion de sécurité sur les réseaux et de mettre en évidence les méthodes fondamentales : enregistrement des comptes d'utilisateurs, mot de passe, appartenance à des groupes, affectation de droits d'accès. Il s'agit d'abord de responsabiliser les élèves en montrant que l'éducation à la sécurité du système informatique implique le respect de procédures mais aussi d'une éthique pouvant être exprimée à travers une charte du bon usage des ressources du réseau. La dimension citoyenne de cette éducation implique une sensibilisation au respect d'autrui, de son espace de travail virtuel, de son expression, de la propriété des contenus diffusés sur le réseau ainsi qu'une information précise sur les risques liés à la consultation de sites illicites ou susceptibles de choquer la sensibilité des élèves.

La sensibilisation à l'importance de la protection contre les virus est l'un des éléments de cette éducation à la sécurité des systèmes informatiques. On cherche à fournir des réponses à des questions concrètes : quels sont les risques, les sources, les formes et les modes de contamination ? On sensibilisera également les élèves aux risques liés à la diffusion de rumeurs et de canulars. On mettra en évidence les règles en matière de protection contre les différentes formes de virus : éviter les comportements à risque, connaître les sources d'information fiables, utiliser les moyens disponibles (antivirus, pare-feu), appliquer des procédures en matière de détection et d'éradication.

#### **■ Spécificités de la communication électronique**

On aborde plus particulièrement les usages de la messagerie électronique (courriel). À partir de mises en situation réelles ou simulées, les élèves sont amenés à recevoir, à produire et à diffuser des messages. On insiste sur le fait que la simplification du message dans sa forme et sa formulation ne dispense pas de l'exigence de réflexion préalable, de rigueur, de concision et de recherche de qualité.

C'est aux élèves qu'il appartient de faire le choix du meilleur mode de communication en fonction de la situation à laquelle ils sont confrontés.

Une utilisation rationnelle des principales fonctionnalités d'un logiciel de messagerie est attendue : gestion des annuaires, organisation et classement des messages et des documents attachés, définition et utilisation des filtres.

#### **B. La recherche d'information**

L'information est une ressource capitale pour les organisations ; c'est pourquoi il est nécessaire de sensibiliser et de former les élèves à cette notion.

La recherche d'informations insiste sur les procédures à mettre place car il paraît primordial d'identifier les étapes, de connaître les outils et les méthodes spécifiques et de les utiliser. Elle sensibilise aussi les élèves à l'évaluation des informations recueillies et leur permet d'adopter une attitude critique. Cette étape est essentielle à une époque où les individus sont surinformés et peuvent avoir facilement accès à l'information qu'ils désirent.

Les compétences méthodologiques sont développées en prenant appui sur des exemples liés aux organisations (association, entreprise, établissement scolaire) ; ils peuvent concerner un recueil de données ponctuelles ou une recherche d'informations plus complète, impliquant à la fois la constitution d'un dossier documentaire et un recueil d'informations sur le terrain.

##### **1. L'identification du besoin d'information et typologie des sources**

Il s'agit de montrer aux élèves que les informations à rechercher doivent être préalablement définies en fonction du problème posé et du contexte dans lequel il s'inscrit. De même, les sources d'informations, extrêmement diverses, ne sont pas sollicitées par hasard ; les élèves doivent donc acquérir une méthodologie d'identification des sources disponibles, sans se cantonner à une source unique.

##### **2. La recherche documentaire**

Des supports diversifiés sont utilisés pour faire acquérir cette compétence et s'assurer que les élèves l'exercent quelles que soient les informations analysées :

- la toile mondiale, les listes de diffusion, les abonnements, les consultations périodiques de favoris (en particulier pour la veille informationnelle), ainsi que le recours aux technologies de l'information et de la communication en général ;

- les bibliothèques réelles ou virtuelles ;

- les centres de documentation, en particulier spécialisés ;

- le système d'information d'une organisation, à travers une base de données manipulées à l'aide d'un langage de requête.

Dans les établissements, il s'agit de démontrer le rôle des documentalistes : il est souhaitable de s'appuyer sur leur savoir-faire pour illustrer cette partie.

Le recours aux technologies de l'information et de la communication est indispensable. Cette étape doit déboucher sur des applications concrètes et diversifiées avec utilisation d'outils adaptés pour trouver avec efficacité les informations recherchées.

On cherche notamment à expliciter les méthodes de référencement et de recherche sur la toile en mettant en évidence les caractéristiques communes et les spécificités des différents moteurs de recherche disponibles sur Internet (règles syntaxiques, commandes logiques, opérateurs logiques).

Une importance toute particulière est accordée au développement de l'esprit critique des élèves. Il est nécessaire d'être attentif aux motivations et aux enjeux des auteurs, à leur crédibilité, aux procédés choisis pour donner du sens à l'information, en s'appuyant sur la partie « communication » du programme. Il est essentiel d'insister sur la nécessaire prudence à adopter vis-à-vis des informations disponibles sur Internet ou dans les autres médias et de mettre en place les réflexes de contrôle de pertinence et de validité des informations recueillies.

##### **3. L'enquête**

L'étude de l'enquête privilégie, au niveau de la classe de première, l'élaboration et l'exploitation du questionnaire.

Le recours au questionnaire comme instrument de recueil d'informations sera justifié par la nature du besoin initial, les caractéristiques de l'information éventuellement disponible et le contexte de l'étude. La clarification des attentes et l'identification de la cible seront fortement guidées.

Il n'est pas utile que les questionnaires intègrent un grand nombre de types de questions. Il est raisonnable de se limiter aux questions fermées à choix unique ou à choix multiple, aux questions ouvertes (textes ou numériques) et aux questions de classement ou de notation. Ne sont donc pas utilisés des types de questions élaborées (par exemple, échelle de Likert, de Stapel, de sémantique différentielle, questions projectives, etc.).

Il faut aussi montrer aux élèves qu'il est indispensable de structurer clairement l'ensemble du questionnaire, ce qui implique une analyse préalable (par exemple, hiérarchisation des informations à obtenir, regroupement en parties homogènes, etc.).

Les limites en terme de fiabilité de l'information recueillie sont présentées et argumentées. Le recours au support du réseau pour la réalisation du questionnement et aux logiciels standards pour le dépouillement et l'exploitation doit être privilégié.

La construction d'un questionnaire ne peut être traitée comme un « exercice de style » sans contexte ni finalités véritables. La production d'une synthèse rédigée et présentée, y compris dans un cadre collectif, pourra être favorisée.