**La LGV Sud Europe Atlantique (SEA)**

**Le rôle de la communication**

**Quel rôle joue la communication dans la gestion d’une organisation ?**

|  |  |
| --- | --- |
| **?** | **QG 2.1 : En quoi les technologies transforment-elles l'information en ressource ?**  **QG 3.2 : Comment la gestion d'une organisation contribue-t-elle à la création de différentes formes de valeur ?** |

**Objectifs :**

Définir ce qu'est l'information ;

Identifier les rôles de la communication et ses caractéristiques ;

Expliquer la notion de valeur perçue de l'organisation à travers le rôle de la communication.

**Mots clefs :**

Donnée - information - connaissances - communication (interne, externe, globale) - valeur perçue - notoriété - satisfaction - qualité - image de marque.

**Contexte :**

Présentation du projet LGV :

|  |  |
| --- | --- |
| Le projet de [ligne à grande vitesse](http://fr.wikipedia.org/wiki/Ligne_%C3%A0_grande_vitesse) Sud Europe Atlantique (LGV SEA) consiste à prolonger la branche sud-ouest de la ligne ferroviaire [Atlantique](http://fr.wikipedia.org/wiki/LGV_Atlantique), de Tours jusqu'à [Bordeaux](http://fr.wikipedia.org/wiki/Bordeaux), dans le but de rejoindre ensuite l'[Espagne](http://fr.wikipedia.org/wiki/Espagne) ou [Toulouse](http://fr.wikipedia.org/wiki/Toulouse).  La construction de la LGV SEA a pour but de permettre la desserte ferroviaire à grande vitesse du Sud-Ouest : [Poitou-Charentes](http://fr.wikipedia.org/wiki/Poitou-Charentes), [Aquitaine](http://fr.wikipedia.org/wiki/Aquitaine) et [Midi-Pyrénées](http://fr.wikipedia.org/wiki/Midi-Pyr%C3%A9n%C3%A9es) notamment et de relier ces territoires aux capitales européennes desservies par les [TGV](http://fr.wikipedia.org/wiki/Train_%C3%A0_grande_vitesse) ([Londres](http://fr.wikipedia.org/wiki/Londres), [Bruxelles](http://fr.wikipedia.org/wiki/Bruxelles), [Amsterdam](http://fr.wikipedia.org/wiki/Amsterdam), [Madrid](http://fr.wikipedia.org/wiki/Madrid)...). Le trajet entre [Paris](http://fr.wikipedia.org/wiki/Paris) et [Bordeaux](http://fr.wikipedia.org/wiki/Bordeaux) s'effectuerait ainsi en 2h05 environ, à une vitesse prévue de 300 à 320 km/h.  Mais le projet devrait aussi apporter une réponse à la saturation de la [ligne historique](http://fr.wikipedia.org/wiki/Ligne_Paris_-_Bordeaux).  La mise en service est prévue pour 2017.  Source : www.wikipedia.fr | 471px-LGV_SEA |

Principaux acteurs :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

*Source : Lisea Express n°2, mars 2012*

**🖎 Question :**

Quelle(s) est (sont) l'(les) organisation(s) gérant la construction de la LGV Tours-Bordeaux ?

|  |
| --- |
|  |
|  |

**Activité 1 :**

**⇨ Distinguer l'information de la communication**

Document 1 : page du site Internet LISEA

Source : www.lgv-sea-tours-bordeaux.fr, 2014 (actuellement : [www.lisea.fr](http://www.lisea.fr))

|  |
| --- |
|  |

**🖎 Questions :**

➀ Quelles informations les données "8 500" et "localement" apportent-elles ? Exprimez chacune des données dans une phrase.

|  |
| --- |
|  |
|  |

➁ Est-ce que la seule donnée "8 500" a une signification en soi ? Distinguez la notion de « donnée » de celle « d'information ».

|  |
| --- |
|  |
|  |

➂ Dans quel(s) but(s) LISEA publie-t-elle ces informations ?

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |

*.*

Document 2 : page Facebook de LISEA

Source : www.facebook.com/pages/LGV-SEA-Tours-Bordeaux-2017

|  |
| --- |
|  |

**🖎 Question :**

Quelle exploitation l’organisation LISEA, à l’origine de cette page Facebook, peut-elle faire des informations des internautes ayant déposé un commentaire ou cliqué sur « J’aime » ?

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |

#### 🖌 Complément pour le professeur

*L’exploitation par les entreprises des informations Facebook des internautes se développe continuellement au fil du temps. Le principal avantage pour les marques vient du fait que le coût de mise en place de ce type de communication est nettement inférieur à celui d’une campagne de publicité classique, tout en touchant une communauté très importante.*

**Activité 2 :**

**⇨ Le rôle, l’accessibilité et les qualités de l’information**

Document 3 : extrait de l’édito du journal externe LISEA Express n°6

Source : Édito d’Hervé Tricot, Président de LISEA SAS, LISEA Express n°6, avril 2013

|  |  |
| --- | --- |
| ***Informer pour mieux comprendre***  **Pseudo**  *Le seuil des 100 réunions publiques d’information, organisées dans les communes traversées par la LGV Tours-Bordeaux à la demande des élus locaux, a été dépassé […]. Ce chiffre […] traduit la réponse apportée par COSEA, concepteur-constructeur de la ligne, et LISEA, le concessionnaire, au besoin essentiel et légitime de tous les particuliers d’être le mieux informé possible de l’avancée du projet, de pouvoir exprimer des demandes et d’en débattre. Ces réunions sont des moments forts de rencontre […] pour exprimer les craintes, les inquiétudes, les attentes, afin d’obtenir des réponses claires et précises. […]*  *L’avancée rapide du chantier ne doit pas faire oublier que ces échanges se poursuivent tous les jours, sur le terrain, lors de réunions ou via le site internet du projet.* | http://www.lgv-sea-tours-bordeaux.fr/uploads/media_items/lisea-express-6-dossier-elus-acteurs-de-la-concertation.110.149.s.jpg |

**🖎 Question :**

Quels sont les rôles de l’information échangée lors des réunions publiques évoquées dans le document 1 ?

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |

Document 4 : information chantier officielle

Source : note interne de COSEA, mars 2014

|  |
| --- |
| Chasseneuil-du-Poitou (86) :Reprise ponctuelle des tirs de mine jusqu'au 15 avril *Afin de terminer les travaux de* [*terrassement*](http://www.lgv-sea-tours-bordeaux.fr/glossaire/terrassements/75) *de la LGV SEA Tours-Bordeaux, les équipes de*[*COSEA*](http://www.lgv-sea-tours-bordeaux.fr/glossaire/cosea/47)*procèdent à des* ***tirs de mine à proximité de la VC 1 à Chasseneuil-du-Poitou, du 24 mars au 15 avril.*** *Les tirs ont lieu* ***du******lundi au vendredi entre 11h et 15h.***  ***Consigne : les travaux de terrassement sont suspendus*** *sur cette période et* ***l’accès au chantier*** *sur ces créneaux horaires est* ***strictement interdit****.*  ***Source : note interne de COSEA, mars 2014*** |

Document 5 : « à l’heure du café… »

Source : note interne de COSEA, mars 2014

|  |
| --- |
| **CHANTIER :**  http://p3.storage.canalblog.com/34/21/249253/84357070_o.jpghttp://p3.storage.canalblog.com/34/21/249253/84357070_o.jpgDiscussion entre deux ouvriers autour de la machine à café :  *« Il parait qu’il y a des tirs de mine sur le chantier aujourd’hui entre*  *11h et 14h ».* |

**🖎 Questions :**

➀ Déterminez à qui est destinée l’information chantier du document 4. Quel est l’objectif de cette information ?

|  |
| --- |
|  |
|  |

➁ Laquelle des deux informations des documents 4 et 5 vous semble de meilleure qualité ? Justifiez.

|  |
| --- |
|  |
|  |

Document 6 : Suivi du budget du lot 1 du chantier LGV.

Source : Budget B1 du lot 1- document interne de la direction financière de COSEA, août 2013

*NB :* Pour des raisons de confidentialité, les valeurs des données présentées ont été modifiées

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COSEA SGI – LOT 1**  **Synthèse contrôle budgétaire à fin août 2013**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Montant en K€  Postes budgétaires | **Budget estimé** (base juin 2012) | **Budget réel** (août 2013) | **Écarts**  (en %) | | **1. Structure** | 12 000 | 8 020 | - 33 % | | **2. Terrassement** | 28 790 | 29 116 | + 1,1 % | | **3. Assainissements** | 1 233 | 1 401 | + 13,6 % | | **4. Ouvrages d’arts** | 22 000 | 20 014 | - 9 % | | **5. Clôtures plantations** | 3 000 | 2 345 | - 21,8 % |   Actions à mener :  -transférer 10 % du budget « Structure » au budget « Terrassement ».  -installations « Assainissement » : réduire les coûts en remplaçant la pièce PK12 par PK02. |

**🖎 Questions :**

➀ Quelle est la nature, la source et l’objectif du document 6 ?

|  |
| --- |
|  |
|  |

➁ À qui ce document peut-il servir ? Précisez l’enjeu de l’utilisation de ce document.

|  |
| --- |
|  |
|  |

**Activité 3:**

**⇨ La communication interne et externe**

Document 7 : extrait d'un supplément publicitaire gratuit du Courrier de l'Ouest du 18/10/

Source : Courrier de l'Ouest, supplément publicitaire gratuit, 18 octobre 2012

|  |
| --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 🛈 | Dès que l’information est destinée à autrui, elle devient communication. Elle ne prend un sens que dans la relation à un ou plusieurs acteurs qui en sont les « cibles », les destinataires. La communication est donc composée de deux éléments : l’information (le contenu, le message) et la relation établie avec celui qui s’en saisit.  La communication est :   * interne lorsqu’elle concerne le personnel de l’organisation ; * externe lorsqu’elle s’adresse à ses partenaires externes ; * globale quand elle cible les acteurs internes et externes à l’organisation. |

**🖎 Questions :**

➀ Recensez les supports d’information évoqués dans le contexte, les documents 1 à 7. Complétez le tableau ci-dessous :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Supports** | **Cible(s)** | **Communication** | | | **Objectif de la communication** |
| **interne** | **externe** | **globale** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Activité 4:**

**⇨ La valeur perçue de LISEA (notoriété, qualité, satisfaction et image de marque)**

**⇨ La notoriété :**

Document 8 : Evaluation de la notoriété de LISEA

Source : www.lgv-sea-tours-bordeaux.fr, 2014 (actuellement : [www.lisea.fr](http://www.lisea.fr))

|  |
| --- |
| *Question 1 : Pouvez-vous citer de mémoire les acteurs impliqués dans le projet LGV ?*  *Question 2 : Parmi les organisations suivantes, lesquelles connaissez-vous ?*  *Taux de notoriété lié au chantier LGV et les acteurs impliqués (VINCI, LISEA, COSEA, SNCF…)* |

**🖎 Questions :**

➀ Distinguez les notions de « notoriété spontanée » et de « notoriété assistée ». Illustrez votre réponse avec l’organisation LISEA

|  |
| --- |
|  |
|  |

➁ Calculez le nombre de personnes citant spontanément LISEA.

|  |
| --- |
|  |
|  |

➂ Peut-on qualifier la notoriété de LISEA de forte ? Justifiez.

|  |
| --- |
|  |
|  |

**⇨ La qualité :**

Document 9 : Projet LGV et qualité

Source : [www.lgv-sea-tours-bordeaux.fr](http://www.lgv-sea-tours-bordeaux.fr), 2014

|  |
| --- |
| *Indicateurs qualité du chantier LGV* |

**🖎 Questions :**

➀ Identifiez les caractéristiques qui définissent la qualité chez LISEA.

|  |
| --- |
|  |
|  |

➁ Pourquoi l’entreprise associe-t-elle les usagers à la définition de la qualité ?

|  |
| --- |
|  |
|  |

**⇨ La satisfaction :**

Document 10 : Résultats de la dernière enquête de satisfaction effectuée par LISEA

Source : [www.lgv-sea-tours-bordeaux.fr](http://www.lgv-sea-tours-bordeaux.fr), 2012

|  |
| --- |
| **L’information à grande vitesse sur** [**www.lgv-sea-tours-bordeaux.fr**](http://www.lgv-sea-tours-bordeaux.fr)  **Lancé mi-novembre 2011**, le site internet de la LGV SEA Tours-Bordeaux poursuit depuis sa mise en ligne plusieurs objectifs tels que :   * **Proposer un maximum d'information et de ressources multimédia sur ce projet et sa construction.** * **Fournir une information de proximité avec notamment des pages communes, des alertes emails, ainsi qu'une lettre mensuelle électronique.**   En août 2012, **une enquête en ligne a permis de recueillir vos avis et suggestions**.  Voici les résultats obtenus :    *Source :* [*www.lgv-sea-tours-bordeaux.fr*](http://www.lgv-sea-tours-bordeaux.fr)*, 2012* |

**🖎 Questions :**

➀ Qualifiez le niveau de satisfaction des utilisateurs du site Internet de LISEA.

|  |
| --- |
|  |
|  |

➁ Sur quels critères repose cette évaluation de la satisfaction des utilisateurs du site ?

D’après cette enquête, sur quels critères LISEA peut-il améliorer son site ?

|  |
| --- |
|  |
|  |

➂ Quel lien pouvez-vous établir entre la qualité et la satisfaction ?

|  |
| --- |
|  |
|  |

**⇨ L’image de marque :**

Document 11 : La notion d’image de marque

|  |
| --- |
| ***L’image de marque*** *est l’ensemble des perceptions et des croyances*  *des consommateurs à propos de la marque.* |

Document 12 : Définition de la « valeur perçue »

Source : www.definitions-marketing.com

|  |
| --- |
| *Valeur perçue - Perceived value :*  *La valeur perçue correspond à la valeur que revêt un produit ou service dans l’esprit du consommateur. La valeur perçue n’a pas de lien direct avec la valeur réelle ou coût de fabrication.*  *La prise en compte de la valeur perçue est très importante pour la politique de fixation du prix, notamment dans des situations de monopole. En effet, si la valeur perçue est nettement supérieure au coût de revient, l’alignement du prix sur la valeur perçue peut générer des marges très élevées.* |

Document 13 : Engagement écologique

Source : article du LISEA Express n°5, janvier 2013

|  |
| --- |
|  |

Document 14 : La notion d’image de marque

Source : <http://france3-regions.francetvinfo.fr/poitou-charentes>, octobre 2014

|  |
| --- |
| *L'Auxance et la Boivre : les eaux troubles du chantier de la LGV dans la Vienne*   *Autour de Poitiers, l'Auxance et la Boivre, deux rivières de première catégorie pour la pêche, sont menacées par les travaux de la LGV. En cas de fortes pluies, les eaux boueuses en provenance du chantier se déversent à gros flots dans les deux cours d'eau en les dégradant.* |

Document 15 : Engagement écologique

Source : www.lgv-sea-tours-bordeaux.fr/theme/environnement, 2014

|  |  |
| --- | --- |
| *Forêt défrichée, forêt replantée* *De Tours à Bordeaux, le tracé de la LGV passe au cœur de plusieurs massifs boisés qu’il a fallu défricher pour permettre les travaux.*  *Conformément à ses engagements,*[***COSEA***](http://www.lgv-sea-tours-bordeaux.fr/glossaire/cosea/47)***met en œuvre des mesures de compensation. Sur les 6 départements concernés, environ 1350 hectares vont être replantés d’ici 2017 ; soit une surface supérieure à celle défrichée****.* | http://www.lgv-sea-tours-bordeaux.fr/uploads/media_items/1350-ha-seront-reboises-d-ici-2017.188.250.c.jpg |

**🖎 Questions :**

➀ Pour chacun des documents 13 à 15, qualifiez l’image perçue de l’organisation LISEA.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Document** | **Image perçue** | **Justification** |
|
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

➁ A la lumière de ces documents, quelle image avez-vous de LISEA ?

|  |
| --- |
|  |
|  |

➂ Quel est l’enjeu de la valeur perçue pour une marque/une organisation ?

|  |
| --- |
|  |
|  |