

CLASSE D'ENSEIGNEMENT/APPRENTISSAGE EN L2

Corina CILIANU-LASCU

La situation d'enseignement / apprentissage du cours interactif « Communication d'entreprise : concepts, stratégies, techniques, pratiques » envisage les relations complexes entre les compétences de spécialité, les compétences générales individuelles et les compétences communicatives langagières. Il s'agit d'une exposition directe à l'utilisation authentique du français économique par la participation des apprenants de la IV^e-ème année de la filière anglophone de FABIZ à des cours / travaux pratiques de communication d'entreprise. Nos étudiants étaient censés avoir étudié le français au moins quatre ans au lycée et pendant les trois années antérieures à la faculté ; néanmoins leur niveau de langue est très peu homogène et ils ont des lacunes quelquefois difficiles à combler pour pouvoir atteindre les objectifs du cours respectif. En plus, la plupart des étudiants travaillent en entreprise, ce qui est dans la plupart des cas un grand inconvénient, à cause de leur manque d'assiduité ; rarement un avantage, de part l'expérience professionnelle dont certains savent faire la preuve en mettant en rapport théorie et pratique.

Dans cette situation d'enseignement / apprentissage, les compétences de spécialité ont déterminé jusqu'à cette année les options pour les autres compétences :

1. appliquer les concepts, théories, méthodes d'investigation fondamentale relatifs à la communication d'entreprise, qui intègre des informations socio-économiques, psycho-sociales et pragma-linguistiques, en vue de l'élaboration de projets professionnels, à savoir, dans ce module, le projet d'entreprise ;

Les contenus thématiques de la première partie du cours interactif :

- le cadre théorique de la communication (approches « psy », ethno-sociologiques, linguistique, philosophique) ;

- les étapes de développement du système de communication de l'entreprise ;
- l'image de l'entreprise et la stratégie de l'entreprise ;
- la culture d'entreprise orientent les compétences générales individuelles du point de vue des savoirs en vue de l'enrichissement cognitif des apprenants et les connaissances « encyclopédiques » par des débats visant la comparaison des modèles théoriques, l'évolution parallèle du système de communication dans une perspective historique et la dynamique relationnelle entre l'univers interne et l'environnement extérieur de l'entreprise en vue de la définition du système de communication de l'entreprise. Du point de vue langagier, ces thèmes exigent la révision de la comparaison et de la zone conceptuelle de l'espace-temps. Du point de vue socioculturel, l'analyse de la culture d'entreprise favorise l'acquisition de savoir-être, valeurs, aptitudes et comportements. Du point de vue de la technique de classe, on favorise, à part la compréhension orale de l'exposé du cours, l'EE par la rédaction d'un projet d'entreprise :
 - élaboration du plan ;
 - recherches de sources d'information sur Internet ou autres ;
 - mise à profit des capacités de réflexion sur les différents aspects de la culture de l'entreprise présentées (valeurs, attitudes, cérémonies, rites etc.) ;
 - exercice de compétences discursives spécifiques ;
 mais aussi l'EO par l'exposé individuel ou en équipe du projet qui mobilise une série de savoir-faire spécifiques, y compris le commentaire de sources différentes, visuelles (graphiques, tableaux, sites Internet) ou même audio-visuelles.

2. être capable d'analyser et de résoudre un problème professionnel, de prendre une décision, de disposer d'habiletés de communication à l'intérieur de l'entreprise, avoir la capacité de

travailler en équipe, etc. les différentes activités dans la communication interne pour enrichir les **savoir-être** (s'assumer des responsabilités, savoir motiver, mobiliser, etc.) et les **savoir-faire** professionnels (par la CO et l'EO: réunion, conversation téléphonique, entretiens individuels, téléconférence, visiocon-férence etc., et par la CE et l'EE: documents internes (notes de service, comptes-rendus de réunion, sondages, journal interne, fiche signalétique, affichage interne, etc.). Ce module favorise l'option argumentée pour l'un ou l'autre des moyens de communication spécifiques ou pour leur complémentarité selon les situations de communication respectives et aussi des **savoirs langagiers** comme : le discours rapporté, les questions ouvertes/semi-ouvertes/fermées, actes de parole spécifiques, ainsi que les techniques de rédaction des documents professionnels de la communication interne.

3. **avoir la capacité de faire son bilan des compétences, se connaître, avoir confiance en soi, savoir se maîtriser, etc.** en vue de la rédaction du dossier de candidature pour l'EE (le CV et la lettre de motivation) mais aussi la rédaction de l'annonce d'offre ou de demande d'emploi ou de stage, et pour la CO, l'EO et la capacité d'interaction pendant la simulation d'un entretien d'embauche. Le thème du **recrutement** implique une grande diversité de stratégies et de techniques de classe : l'activité de **simulation d'un entretien d'embauche individuel ou collectif** tout comme celle d'un « assesment center » suppose l'acquisition de tous les types de savoirs y compris ceux de nature interculturelle.

4. **interpréter / évaluer les informations tirées du milieu des affaires pour réussir dans l'activité commerciale** en vue de demander /donner des renseignements, faire / accepter / refuser une offre, passer / confirmer / modifier une commande, faire une réclamation / répondre à une réclamation oralement, en face-à-face ou au téléphone, ou par écrit (courrier d'entreprise: lettre, bon de commande, bon de livraison, bon de réception) ainsi que toute une série de documents authentiques spécifiques aux paiements (traite, chèque, le crédit documentaire), etc. Le module de la communication commerciale suppose l'acquisition d'une diversité de savoirs et de savoir-faire : **négociateur**, (convaincre, réfuter, accepter, faire des concessions) et des **savoir-être en milieu d'affaires interculturel**.

Une partie très motivante de ce module est constituée par les techniques de la publicité qui favorisent la créativité et des relations interdisciplinaires intéressantes (économie, psychologie, linguistique, art). La rédaction du courrier autour du publipostage tout comme la démonstration de vente d'un produit ou d'un service individuelle mais surtout en équipe constituent une bonne occasion de **mettre les apprenants en compétition** et de leur faire simuler une situation professionnelle intéressante qui met en place **des techniques d'argumentation** propres au discours spécialisé ainsi que des techniques interactives (demander des renseignements supplémentaires, réfuter, traiter les objections, convaincre, etc.).

Cette situation d'enseignement / apprentissage nous a donné la possibilité :

- d'établir **des liens cohérents entre les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être**, mais aussi d'organiser notre cours de français de spécialité sous **une perspective englobante** (thèmes, situations et activités professionnelles, contenus langagiers (pragmatiques, discursifs, énonciatifs, lexico-grammaticaux)) ;
- de passer des contenus informatifs, aux contenus formatifs et aux activités / tâches professionnelles en vue de l'éducation de nos étudiants du point de vue de leurs aptitudes professionnelles, attitudes et comportements socio-professionnels et culturels ;
- d'englober les rattrapages linguistiques dans la vision pragmatique du cours par une organisation modulaire et par zones conceptuelles.

Pourtant, nous avons dû faire face à certaines carences de la formation de nos apprenants et de leur niveau en français :

- difficultés à saisir les rapports entre les concepts théoriques de la communication et la pratique de la communication professionnelle.;
- manque d'expérience dans leur capacité de faire des commentaires à la suite d'un exposé ;
- difficulté d'un véritable travail en équipe lors des études de cas, de la simulation de vente ou du projet d'entreprise ;
- manque d'uniformité des connaissances de langue des étudiants d'un groupe ;

- difficultés à saisir la visée pragmatique d'un exercice (démonstration de vente confondue avec la présentation – descriptive tout simplement - d'un produit / service) ;
 - stéréotypie des questions ;
 - difficultés au passage du niveau des exercices phrastiques aux tâches et aux activités.
- Tout cela suppose donc un triple effort :
- l'enseignement / apprentissage / acquisition de certains savoir-faire et savoir-être et même savoirs professionnels supposés connus ;
 - l'enseignement/apprentissage/acquisition des compétences discursives et énonciatives nécessaires ;
 - le rattrapage en compétences langagières (morpho-syntaxiques, sémantico-lexicales).
- L'évaluation des résultats de cette activité qui ne nous a pas donné la satisfaction escomptée nous a déterminée à en analyser les raisons et à remettre en cause notre démarche.

RÉFÉRENCES COMMUNES

1. Conseil de l'Europe – Conseil de la Coopération Culturelle – Comité de l'Éducation « Apprentissage des langues et citoyenneté européenne » – *Un Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues : apprendre, enseigner, évaluer*, Division des Langues Vivantes, Strasbourg, Les Editions Didier, Paris, 2001
2. Bailly, D. – “Pour une application de la linguistique théorique à l'enseignement des langues”, in *Langages*, 39, 1975, 81-105
3. Besse, H. – “Problèmes de sens dans l'enseignement d'une langue étrangère”, in *Langue française*, 8, 1970, 62-78
4. Besse, Henri – *Méthodes et pratiques des manuels de langue*, Crédif, 1995a
5. Besse, Henri – « Méthodes, méthodologie, pédagogie », Petit dictionnaire des méthodes », in *Le Français dans le Monde*, Recherche et applications, Méthodes et méthodologies, janvier 1995b
6. Blanc, J., Cartier, J.-M., Lederlin, P. – *Scénarios professionnels*, Clé International, Paris, 1994
7. Boons, J. P., Guilbert, A., Leclère, C. – *La structure des phrases simples en français*, Droz, Genève-Paris, 1976
8. Boyer, Henri et al. – *Nouvelle introduction à la didactique du français langue étrangère*, CLÉ international, 2001
9. Cilianu-Lascu, Corina – *Limba franceză – Culegere de exerciții lexico-gramaticale cu profil economic*, Meteor Press, 2004
10. Cilianu-Lascu, Corina, Coiculescu, Alexandra, Chițu, Livia, Făgurel, Otilia – *Franceza pentru economiști - Mots, expressions, discours en Économie*, Teora, 2005
11. Cilianu-Lascu, Corina – *Communication d'entreprise : Concepts, stratégies, techniques, pratiques*, Editura InfoMega, 2004.
12. Cali, Chantal – « Les simulations globales – Elaboration de programmes et évaluation », in *Le français dans le monde*, janvier 2004, 134-146
13. Constantinescu- Ștefănel, R. – *35 cas de négociation commerciale*, ASE, București, 2003.
14. Coste, D. – “Le renouvellement méthodologique dans l'enseignement du français langue étrangère: remarques sur les années 1955-1970” in *Langue française*, 8, 1970, 7-24. et al. – *Un Niveau-Seuil*, le Conseil de l'Europe, Strasbourg, 1976
15. Cristea, T. – *Linguistique et techniques d'enseignement*, Universitatea din București, 1984.
16. Cuq, Jean-Pierre, Gruca, Isabelle – *Cours de didactique du français langue étrangère et seconde*, Presses Universitaires de Grenoble, 2002
17. Cuq, J.-P. – *Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde*, CLÉ International, Paris, 2003
18. Danilo, M., Penforis, J. L. – *Le français de la communication professionnelle*, CLÉ International, Paris, 1993

19. Debyser, F. – “La linguistique contrastive et les interférences”, in *Langue française*, 8, 1970, 31-62.
20. Defays, Jean-Marc – *Le français langue étrangère et seconde – enseignement et apprentissage*, Mardaga, 2003
21. Galisson, R. – “Analyse sémique, actualisation sémique et approche du sens en méthodologie”, in *Langue Française*, 8, 1970, 107-117
22. Galisson, R., Coste, D. – *Dictionnaire de Didactique des Langues*, Hachette, « F », PARIS, 1976
23. Giraudy, Marie-Agnes – « Enseigner la communication le spécialité en Entreprise – Entre savoir-faire, Langue Et Culture », In *Le Français Dans Le Monde*, Janvier 2004, 81-84
24. Goes, Jan, Zamfir, Doïna – « Fos, publics et pédagogie – Comptes rendus d’expériences », in *Le Français dans le monde*, Janvier 2004, 115-124
25. Gonzales, J. L., Lusssaud, M., Michel, D. – *Communication et négociation*, Hachette, Paris, 2001
26. Gross, M. – *Méthodes en syntaxe*, Hermann, Paris, 1975. “Présentation”, in J. P. Boons, A. Guillet, C. Leclère, *La structure des phrases simples en français*, Droz, Genève-Paris, 1976
27. Gulea, M. – *Une chance en or*, ASE, București, 1997
28. Gulea, M., Constantinescu-Ștefănel, R. – *Face à face en affaires*, ASE/Soros, Bucuresti, 1994
29. Ivanciu, N. – *Le français des affaires en milieu interculturel*, ASE, București, 2006
30. Kahn, Gisèle – « Différentes approches pour l’enseignement du français sur objectifs », in *Le Français dans le monde*, janvier 1995, 144-153
31. Ladmiral, J.-R. – “Linguistique et pédagogie des langues”, in *Langages*, 39, 1975, 5-19
32. Lehmann, D. et al. – *Lecture fonctionnelle de textes de spécialité*, CREDI, Paris, 1980
33. Lehmann, D. – *Objectifs spécifiques en langue étrangère*, Hachette F.L.E., Paris, 1993
34. Moirand, S. – « Approche globale des textes écrits », in *Etudes de Linguistique Appliquée*, no. 23, 1976, 88-105.
35. Moirand, S. – « Analyse de textes écrits et apprentissage grammatical », in *Études de Linguistique Appliquée*, no. 25, 101-122
36. Motte, Michel – « Les formations en FOS au regard des entreprises », in *Le français dans le monde*, janvier 2004, 157-168
37. Narcy-Combes, J.-P. / Narcy-Combes, M.-F., « La tâche, un moyen pour optimiser l’enseignement / apprentissage de l’anglais aux spécialistes d’autres disciplines dans le contexte universitaire », in *Le Français dans le Monde*, numéro spécial : Langue et travail, juillet 2007
38. Lousada, Eliane – « Approche de situations d’action langagière », in *Le français dans le monde*, janvier 2004, 125-133
39. Parizet, Marie-Louise, Grandet, Eliane, Corsain, Martine – *Activités pour le Cadre Commun*, B1, CLÉ International, 2006
40. Pendanx, M. - *Les activités d’apprentissage en classe de langue*, Hachette F.L.E., Paris, 1998
41. Porcher, L. – *L’enseignement des langues étrangères*, Hachette, Paris, 2004
42. Puren, C. – *La didactique des langues étrangères à la croisée des méthodes*, Didier, 1999
43. Puren, Ch., « De l’approche communicative à la perspective actionnelle », in *Le Français dans le Monde*, n° 347
44. Sagnier, Christine – « Les méthodes et l’usage des méthodes en FOS : intérêts, usages, limites », in *Le Français dans le Monde*, janvier 2004, 96-105
45. Sumpf, J., Koskas, E. – “Problèmes théoriques de l’enseignement des langues vivantes”, in *Langages*, 39, 1975, 19-30
46. Vigner, G. – *Didactique fonctionnelle du français*, Hachette, Paris, 1980
47. Vigner, Gérard – « Présentation et organisation des activités dans les méthodes », in *Le Français dans le monde*, janvier 1995, 121-136

48. DIALOGOS, 2/2000, 4/2001, 6/2002, 8/2003, 10/2004, 12/2005, Editura ASE, București