

**République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de L'Enseignement Supérieur et
De la Recherche Scientifique
Université Abderrahmane Mira – Bejaia-**



**Faculté des Lettres et des Langues
Département de français**

Mémoire de master 2

Option : Didactique du FLE

L'enseignement de la compétence culturelle à l'université et son impact dans le milieu professionnel francophone

Présenté par :

M^{elle} Chikirou Dalia
M^{elle} Chikh Nicette

Le jury :

Mme Touati Radia, directrice de recherche.
Mr Ammouden Amar, examinateur.
Mr Hebbache Abd Arezak, président.

Année universitaire 2016/2017

Remerciement

D'abord, Nous remercions Dieu, de nous avoir donné la force et la patience
pour pouvoir mener ce travail à terme

Nous exprimons toute notre gratitude envers le Dr Radia Touati qui, en tant que
encadreur de recherche, s'est montrée très disponible et à l'écoute tout au long
des étapes de la réalisation de ce mémoire. Sa compétence doublée d'une
grande sagesse nous ont permis de mener à bien notre étude.

Nous adressons nos vifs remerciements aux membres du jury qui ont accepté de
lire et d'évaluer notre travail, ainsi que pour leur présence.

Nous remercions également l'entreprise Peugeot ainsi que Mr Ouissas Nacer
pour son accueil, et sa confiance qui nous ont permis de récolter le corpus
nécessaire à notre étude.

Enfin, Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont participées de près
ou de loin à la réalisation de ce projet

Dédicaces

Avec un énorme plaisir et un cœur ouvert, que je dédie ce travail à :

Mes chers parents, «Fateh et Djaouida Chikh» qui m'ont accompagnée dans chaque pas de ma vie, par leur soutien, leur amour, leur encouragement et les énormes sacrifices qu'ils m'ont consentis durant mes études. Je ne saurais jamais les remercier pour tout ce qu'ils m'ont apporté.

A mon cher frère « Yanis » et ma chère sœur « Yasmine » qui ont toujours été là pour moi.

A mon adorable amie et binôme «Dalia».

A ma précieuse amie «Saloua » pour son soutien, sa fidélité, avec laquelle j'ai partagé mes moments de joie et de bonheur.

Et à tous ceux qui me sont chers.

NICETTE

Dédicaces

Avec un énorme plaisir et un cœur ouvert, que je dédie ce travail à :

*Mes chers parents, « Khoder et Hassina Chikirou » qui m'ont
accompagnée dans chaque pas de ma vie, par leur soutien, leur amour,
leur encouragement et les énormes sacrifices qu'ils m'ont consentis
durant mes études. Je ne saurais jamais les remercier pour tout ce qu'ils
m'ont apporté.*

A ma chère grand-mère « Taous », que dieu la garde.

A mon unique frère « Yacine » qui a toujours été là pour moi.

*A ma très chère cousine « Menana » et petits cousins « Myassa et
Junayd »*

A mon unique confident « Mourad » pour sa présence et son soutien.

A mon adorable amie et binôme « Nicette ».

*A toutes mes précieuses amies « Radia, Yasmina, Tara » pour leur soutien,
leur fidélité, et avec lesquelles j'ai partagé mes moments de joie et de
bonheur.*

Et à tous ceux qui me sont chers.

DALIA

Sommaire:

1. Introduction	6 - 9
2. Concepts clés retenus pour l'étude	10 - 15
2.1 Analyse théoriques et méthodes de la question « culture ».	
1.2 Les outils théoriques enseignés en FLE concernant le mot « culture ».	
3. Enseignement de la compétence culturelle à l'université	16 - 22
3.1 Procédés didactiques et linguistiques enseignés au département de SEGC.	
3.2 Identifier la compétence culturelle dans le programme d'enseignement de SEGC.	
4. Importance de la compétence culturelle dans le monde de l'entreprise	23 - 28
4.1 Analyse de la compétence culturelle dans le milieu professionnel francophone.	
4.2 Identification du rôle de la compétence culturelle dans le monde du travail.	
5. Conclusion	29 - 32
6. Bibliographie	33 - 34
7. Annexe	2 - 55

Introduction

La didactique de l'enseignement de la langue française est un univers vaste et riche de méthodes, de pratiques, et d'approches analysant la notion de transmission des savoirs relatifs à la langue française. L'enseignant en didactique du FLE instaure un environnement favorable issu de différentes approches pédagogique et méthodes afin d'armer et d'enrichir les connaissances de l'apprenant.

Dans l'optique d'initier les apprenants à acquérir certaines compétence dans l'enseignement de la langue française, il est nécessaire de définir ce qu'est réellement une compétence en langue française. Cette dernière est un ensemble de pratiques, de connaissances, et de savoirs linguistiques, communicatives et culturelles, qui permet à l'apprenant de s'adapter à différentes situations communicatives. C'est une capacité d'action et de communication efficace en société d'individus ou encore en milieu professionnel. L'apprenant doit donc acquérir et atteindre toutes sortes de compétences ; la compétence communicative, linguistique ou encore la compétence culturelle.

Parmi ces compétences, celle qui nous intéresse et qui fait l'objet de notre étude est la compétence culturelle.

Qu'est-ce que donc une compétence culturelle ?

La langue véhicule une identité, un patrimoine, un savoir, mais aussi des valeurs et significations d'une culture donnée, à ce titre Byram.M dit :

« La langue employée par tel ou tel locuteur, fait sans cesse référence à ceux qui lui ai extérieur, apprendre une langue, c'est apprendre une culture, par conséquent, enseigner une langue c'est enseigner une culture ».¹

La compétence culturelle est, d'après Abdellah-Preteuille *« La connaissance des différences culturelles (dimension ethnographique) (...) une analyse en terme de structure et d'états »²*.

A ce titre elle est une simple connaissance des faits et des caractéristiques des cultures sans un effort de compréhension de leur manipulation réelle en situation de communication.

Afin d'assurer un enseignement/apprentissage efficace des langues étrangères, notamment, du français une nouvelle approche a été adoptée : l'approche par compétence, cette dernière vise à faire des apprenants les citoyens de demain, capable d'affronter les divers obstacles et difficultés de la vie.

C'est dans cette optique là qu'intervient l'enseignement de la compétence culturelle dans la didactique du FLE.

¹Byram.M, (Enseignement de la langue).

²Abdellah-Preteuille (1996 :32) « la compétence culturelle ».

L'adoption de cette compétence répond aux besoins de notre société à s'adapter aux changements que connaît le monde.

La compétence culturelle permet aux apprenants de s'ouvrir au monde, savoir que *l'Autre*³ existe et que ce dernier ne partage pas la même culture, les mêmes normes ou bien même la langue. La langue permet l'ouverture sur d'autres cultures.

La vision du monde diffère d'un citoyen à un autre, d'un pays à un autre, afin donc d'éviter les conflits et les malentendus, l'apprenant doit connaître la culture de *l'Autre*, il s'agit ici d'assurer un contact ainsi qu'une interaction entre la culture nationale et la culture cible et c'est là que la compétence interculturelle intervient et se définit ainsi :

«la compétence interculturelle peut être définie comme cette capacité qui permet à la fois de savoir analyser et comprendre les situations de contacts entre personnes et entre groupes porteurs de cultures différentes, et de savoir gérer ces situations. Il s'agit de la capacité à prendre une distance suffisante par rapport à la situation de confrontation culturelle dans laquelle on est impliqué, pour être à même de repérer et de lire ce qui s'y joue comme processus »⁴

Au cours de notre recherche nous allons essayer de répondre à cette question essentielle ;

*Quel est l'intérêt de l'enseignement de la compétence culturelle à l'université et quel est son impact en milieu professionnel francophone ?

- 1) Par quels procédés didactiques ou linguistiques se fait l'enseignement de la compétence culturelle dans la didactique du FLE ?
- 2) Quelle est la catégorie d'apprenants visés à rejoindre l'entreprise francophone ?
- 3) Quelle place a la compétence culturelle dans le milieu professionnel francophone ?

La communication dans le milieu professionnel joue un rôle majeur à travers la formation ciblée de la langue française, nous pouvons réussir à faire assimiler plus rapidement certains concepts en lien direct avec le domaine professionnel ciblé. Nous allons essayer, à travers notre travail de recherche et d'analyse, de faire ressortir les procédés didactiques et linguistiques qui permettent de faire assimiler à l'apprenant la compétence culturelle qui correspond à son milieu professionnel pour qu'il puisse à son tour utiliser cet acquis

³ Autre :Adj, qui n'est pas la même personne ou la même chose, qui est différent et inconnu.

⁴A. Fly Sainte Marie, 1997 :55. (Définition de l'interculturel).

linguistique et culturel dans les différentes situations auxquelles il sera confronté lors de son passage au milieu professionnel.

De ce fait, nous tenterons de démontrer l'importance de l'enseignement de la compétence culturelle à l'université et son impact dans l'environnement professionnel francophone.

L'objet de notre étude est de déterminer l'importance de la compétence culturelle à l'université et d'en utiliser ces profits pour une bonne adaptation dans le milieu du travail. Pour cela, nous nous référons à des travaux et théories notamment ceux de Porcher, Abdellah-Preteuille, Byram.M, Henry Boyer, Galisson et Weidman Koop Marie Christine. Ces derniers vont nous accompagner au cours de notre recherche dans le but d'analyser leurs visions et leurs regards face à notre sujet.

Notre premier chapitre est consacré à la présentation de cette sélection théorique ainsi que des outils que nous en avons extraits afin d'analyser notre corpus.

Puis, nous expliquerons par quels procédés didactiques et linguistiques est organisé l'enseignement de la compétence culturelle à l'université. Nous prenons pour terrain d'étude le département des Sciences Economiques et de Gestion Commerciale de l'université de Bejaia.

Notre troisième chapitre est réservé à l'analyse de l'impact de la compétence culturelle en milieu professionnel francophone. Nous avons choisi, pour les besoins de cette étude, une entreprise française installée en Algérie, il s'agit de la maison Peugeot.

Plan du mémoire :

1. Concepts clés retenus pour l'étude

1.1 Analyse théoriques et méthodes de la question « culture ».

1.2 Les outils théoriques enseignés en FLE concernant le mot « culture ».

2. Enseignement de la compétence culturelle à l'université

2.1 Procédés didactiques et linguistiques enseignés au département de SEGC.

2.2 Identifier la compétence culturelle dans le programme d'enseignement de SEGC.

3. Importance de la compétence culturelle dans le monde de l'entreprise

3.1 Analyse de la compétence culturelle dans le milieu professionnel francophone.

3.2 Identification du rôle de la compétence culturelle dans le monde du travail.

Premier chapitre

Concepts clés retenus pour l'étude

L'enseignement de la compétence culturelle ne représente pas une nouveauté en soit. En effet, depuis quelques années, des chercheurs et théoriciens se sont intéressés à cette question en développant à chaque fois des théories et hypothèses qui visent à améliorer le passage de la culture de soit vers la culture de l'autre à travers la langue de l'autre et de l'autre. Notre tâche, à travers ce premier chapitre, est de réaliser un survole théorique qui se focalisera principalement sur les lectures théoriques qui nous serviront de base pour l'analyse de notre corpus.

1.1 Analyses théoriques et méthodes de la question « culture »

D'une manière générale, le mot « culture » véhicule des contenus affectifs, forts et polémiques. Selon l'UNESCO:

«La culture, dans son sens le plus large, est considérée comme l'ensemble des traits distinctifs, qui caractérisent une société ou un groupe social. Elle englobe, outre les arts et les lettres, les modes de vie, les droits fondamentaux de l'être humain, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances.»⁵

Autrement dit, la culture représente l'identité d'un groupe social, selon Porcher et Abdallah-Preteceille ;

«Le culturel n'a pas de valeur et de sens que dans un dysfonctionnement communicatif au niveau de la relation et non pas du contenu du message. (...) De fait il semblerait que la compétence culturelle se rattacherait davantage à l'expérience de l'altérité et de l'étrangéité qu'à celle de l'expérience linguistique.»⁶

Dans ce passage les auteurs s'attachent à dire que la compétence culturelle se rattacherait davantage à l'échange et au partage de la culture de *l'Autre*⁷, de ce fait la culture est davantage un espace social et relationnel qu'un espace linguistique.

D'après la critique de Groux Gerard de l'ouvrage de M.A.Preteceille et L.Porcher, trois points fondamentaux se posent, le premier est celui de :

(1- la mise en œuvre de la notion de culturalité aux divers degrés du système éducatif:

Comment s'appuyer dans la classe sur la diversité sans laisser place aux affrontements et sans perdre de vue le but général, qui est La formation interculturelle et morale- au profit des médiations locales ?

⁵ Déclaration de l'UNESCO, « Conférence mondiale sur les politiques culturelles », Mexico City 26/07_06/08/1982.

⁶ M.A.Preteceille. L.Porcher, « Education et communication interculturelle », P192.

⁷ L'Autre : Adj, qui n'est pas la même personne ou la même chose, qui est différent et inconnu.

2- Le second point relaté dans l'ouvrage, est la gestion de la communication interculturelle dans les établissements.

Une véritable communication suppose un minimum de clarté quant aux déterminants de cette communication et en particulier à l'identité et au statut des interlocuteurs.

3- Enfin le troisième point est la conduite du projet, l'un des chapitres de l'ouvrage s'intitule « Pour « *un agir culturel* » et l'on comprend bien qu'un enseignant de la communication doit être fondé sur une réelle pratique de la communication et non se résumer à un discours. »⁸

Martine Abdallah-Pretceille et Louis Porcher nous disent donc dans leur ouvrage en conclusion ;

« De mobiliser à l'école toutes « les disciplines du sens » pour répondre au «défit posé à l'école pour la pluralité culturelle » et « d'engager la formation sur des voies nouvelles marquées par un impératif de recontextualisation dans le social et l'humain » « c'est » ajoutent-ils « le signe d'un renoncement à l'élève mythique et désincarné, Produit d'abstractions déréalisantes⁹ successives ou au contraire , à un élève surdéterminé par son appartenance culturelle ainsi qu'a un enseignant exsangue¹⁰ à force de n'être que pédagogue »¹¹

Cet ouvrage « *Education et communication interculturelle* », nous a beaucoup inspiré pour la réalisation de notre premier chapitre, à travers ce livre de référence, nous avons été amenées à penser et à construire une pragmatique de la culturalité¹² qui conférerait une armature conceptuelle forte aux différentes disciplines «*humaines*» et favoriserait leur cheminement vers «*le pluriel*»¹³.

La principale problématique qui se pose dans notre travail de recherche est la suivante ;

-Quelle est l'importance de l'enseignement de la compétence culturelle à l'université, et quel est son impact dans le milieu professionnel francophone ?

Nous allons donc tenter de répondre à cette question primordiale, pour cela nous avons mis en place plusieurs hypothèses, ces dernières se sont inspirées de plusieurs théories et travaux de recherche de différents chercheurs.

⁸ Groux Gérard, « Revue Française de Pédagogie » 1998, volume 123, P 153/154.

⁹ Dérealisante : du verbe, déréaliser, percevoir le monde réel comme étrange, perdre le contact normal avec celui-ci. .

¹⁰ Exsangue : adj, qui est dépourvu de vie, de vigueur et de force.

¹¹ M.A.Pretceille et L.Porcher, « Education et communication interculturelle » P.188.

¹² Culturalité :n.f niveau de culture général d'une population.

¹³ M.Bloch, « A propos de l'histoire cité par les auteurs »

Selon les spécialistes de la question « culture », il est primordial d'acquérir différentes compétences à l'université y compris la compétence culturelle. Le rapport entre la langue et la culture est une relation très étroite, autrement dit, la langue transmet et véhicule une culture.

Nous ne pouvons pas dissocier la langue de la culture

L'acquisition de la compétence culturelle à l'université est une richesse et un appui sûr, afin de s'en servir à bon usage dans le milieu professionnel francophone, ainsi éviter les conflits et les malentendus interculturels avec les autres interlocuteurs.

C'est ce que nous allons tenter de prouver en engageant un contact direct avec une entreprise francophone à Bejaia ; la maison Peugeot.

Nous avons élaboré un questionnaire précis afin d'en récolter le maximum d'informations et tenter de répondre à notre question de recherche, autrement dit ; l'impact et le rôle de la compétence culturelle dans le milieu professionnel francophone.

1.2 Les outils théoriques enseignés concernant le mot « culture »

Au cours de notre formation universitaire, en master1 didactique du FLE, nous avons pu bénéficier d'une formation articulée autour d'une matière intitulée Culture et Civilisation en Classe de langue (CCC). Le contenu transmis par l'enseignant nous a permis de découvrir la notion "culture". La particularité de cette notion réside dans le fait qu'elle peut véhiculer plusieurs sens dont :

-Tout d'abord, «*des cultures*» au sens anthropologique d'une caractérisation de l'humanité de l'homme comme être de culture, par opposition à la nature.

- Mais aussi, la «*culture générale*» qui renvoie aux humanités

Nous comprendrons donc que le mot «*culture*» peut être divisé en deux parties ;

La culture cultivée qui est l'ensemble des connaissances et savoirs possédant un sens limité, et la culture anthropologique qui représente la vision du monde (religion, traditions, identité etc....) possédant un sens illimité.

La culture anthropologique est l'objet de notre recherche

«La culture est un ensemble complexe qui comprend les connaissances, les croyances, l'art, le droit, la morale, les coutumes et toutes les autres aptitudes et habitudes qu'acquiert l'homme en tant que membre d'une société.»¹⁴

¹⁴ Edward Burnett Taylor, définition de la culture.

Cette définition couvre un domaine plus vaste que les connaissances et englobe presque toutes les activités créées par l'homme, les façons de s'exprimer et de penser, elle permet d'affirmer que tous les individus, tous les peuples ont une culture, même ceux qui appartiennent aux époques primitives.

La culture peut être, globale, partagée, évolutive et transmissible. Elle est globale car elle englobe la vie d'une société, elle est partagée car c'est une sorte d'adhésion d'individus à un groupe social, la culture est évolutive, elle peut ajouter, modifier ou éliminer des éléments qui la compose, elle est transmissible car les éléments acquis sont transmis pour assurer la continuité, enfin la culture est acquise et non innée. La notion de culture s'oppose à celle de nature, l'homme n'agit pas de façon instinctive, c'est un être de culture.

«Un ensemble de manière de voir, de sentir, de percevoir, de penser, de s'exprimer, de réagir, des modes de vie, des croyances, des connaissances, des réalisations, des us, des traditions, des institutions, des normes, des valeurs, des mœurs, des loisirs, des aspirations qui distinguent les membres d'une collectivité et qui cimentent son unité à une époque donnée. »¹⁵

Les savoirs linguistiques sont nécessaires en classe de FLE mais insuffisants, la compétence linguistique doit être accompagnée par d'autres compétences, telle que la compétence culturelle.

Enseigner une langue c'est aussi enseigner une culture, en classe de FLE la langue française doit comporter plusieurs outils et procédés communicatifs.

Afin d'assurer un meilleur enseignement/apprentissage du FLE, en classe de langue française les supports d'analyses et d'études doivent être à visé culturelle. Exemple concernant la lecture compréhension, il est préférable d'adapter des textes relatant la culture française, autrement dit, des sujets traitant de la France, la gastronomie française, savoir-vivre et savoir faire des français.

L'enseignement des langues étrangères, en l'occurrence la langue française fait l'objet de différentes recherches, le but étant de former et de préparer l'apprenant à la rencontre de ***l'Autre***. Ce dernier ayant une culture et une langue inconnue et différente de celui-ci.

Pour parvenir à réaliser cet objectif, le concept de l'éducation interculturelle peut développer une compétence interculturelle chez l'apprenant.

¹⁵ Renald Legendre, définition de la culture.

L'acquisition de la compétence culturelle dépend et relève des outils nécessaires et méthodes d'enseignement/apprentissage du FLE.

Les apprenants en classe de FLE sont donc plus susceptibles d'affronter le monde extérieur, ils ne sont mieux armés que s'ils sont préparés à cela.

Nous soulignons donc la capacité d'adaptation des apprenants du FLE à un environnement étranger, cela dit, rappelons que notre problématique essentielle traite de la capacité d'adaptation culturelle dans le monde de l'entreprise francophone, autrement dit, la culture d'entreprise.

La question qui se pose à ce stade de recherche est :

-Quels sont les hommes d'affaires de demain, la catégorie d'apprenants susceptible de rejoindre l'environnement professionnel francophone ?

En conclusion à ce premier chapitre, d'après certains travaux théoriques faits concernant la question «*culture*», nous avons déduit que la culture permet d'aller au-delà des frontières afin de communiquer, de comprendre et de tolérer *l'Autre*, cet autre qui est étranger par sa langue, traditions et culture. Connaître un étranger français c'est adopter son monde, son mode de vie, l'histoire et la culture française.

Toutes situations de communication est une situation où l'intention et les représentations des émetteurs et des récepteurs conditionnent la diffusion et l'interprétation du message, c'est dans cette intention que les éléments culturels interviennent (gastronomie, architecture, vêtements, savoir-faire, savoir-vivre etc...) Si ces éléments étaient facilement apprivoisés et perçus comme une diversité interculturelle, il n'y aurait donc aucun conflit et malentendu.

Deuxième chapitre

Enseignement de la compétence culturelle à l'université

Dans ce deuxième chapitre, nous nous sommes intéressées au département de SEGC¹⁶ et principalement aux programmes étudiés. Nous estimons que les apprenants de la spécialité SEGC sont les plus susceptibles d'être en contact avec les entreprises francophones¹⁷. Nous procédons à une enquête de terrain qui vise à vérifier le contenu de la formation en langue française dispenser au sein du département SEGC. Cette étude nous permet de vérifier si oui ou non le programme d'enseignement de la langue française aide les étudiants à acquérir la compétence culturelle.

2.1 Procédés didactiques et linguistiques enseignés au département de SEGC

Les enseignants du département SEGC adoptent plusieurs procédés didactiques et linguistiques afin de les initier à différentes compétences, à partir des programmes enseignés (SEGC), nous avons remarqué que certains modules s'inspirent énormément de méthodologie, notamment, la méthodologie du travail, sociologie, comptabilité, économie et commerce. Sachant que les modules enseignés se font en langue française.

Au cours de la première année, les étudiants du département de SEGC suivent différents modules tels que ; la comptabilité générale qui concerne la gestion de l'entreprise, microéconomie, qui consiste l'ensemble de fonction mathématique (l'argent), les statistiques qui est tout simplement l'étude des calculs et des lois. S'ajoutant à cela d'autres modules théoriques comme l'histoire de l'économie le droit du commerce, l'informatique, le management et le français.

D'après notre analyse nous avons remarqué que le module de français traite uniquement de sujets économiques, c'est-à-dire lié au domaine professionnel. En effet, les apprenants de SEGC ne s'éloignent pas de leur contexte et formation universitaire, qui est l'organisation du travail d'entreprise.

Néanmoins, la langue française véhiculera toujours une compétence linguistique autrement dit, les points de langues sont mis en évidence ainsi la grammaire, l'orthographe et la lecture compréhension sont bien présentes.

Les étudiants du département SEGC sont donc formés pour être les hommes d'affaire de demain, chefs d'entreprise, commerciaux, managers etc...

¹⁶ SEGC : sciences économique de gestion et de comptabilité.

¹⁷ Entreprise francophone : milieu professionnel dirigé par des français, qui offre des services et produits français, et qui valorise l'usage de la langue française.

Nous avons analysé la plus part des modules enseignés, ces derniers favorisent un meilleur apprentissage et permet à l'étudiant d'acquérir certaines compétences en terme d'affaire d'entreprise, prenons l'exemple du module management ; issu du mot manager terme anglais qui veut dire gérer, piloter ou bien être le porte-parole d'une entreprise ce que nous appelons ; un leader d'entreprise. Le management, se base énormément sur l'image de l'entreprise et l'échange relationnel, en d'autres termes le socioprofessionnel.

Le programme universitaire des étudiants de SEGC, s'inspirent principalement de théoriciens étrangers, tels que Comte Auguste, Karl Marx, David Emile Durkheim etc...

La didactique des sciences économiques de gestion et de comptabilité, est donc un domaine très large et riche en connaissances techniques. L'enseignant de cette spécialité met en évidence l'aspect technique et théorique des sciences économiques, afin d'initier les apprenants au monde professionnel.

Soulignons que l'objet de notre étude traite le monde de l'entreprise francophone, à cet effet, les apprenants de SEGC semblent les plus qualifiés à rejoindre ce domaine vue qu'ils aient une relation directe entre les modules enseignés et le monde professionnel francophone. Cela étant dit un détail reste en suspens !

L'Homme d'affaire de demain devra probablement échanger et collaborer avec différentes entreprises étrangères, ce qui signifie probablement communiqué en langue étrangère.

Le monde professionnel exige une communication assez précise, cette dernière dépend du contexte et des situations de l'interlocuteur, l'entreprise francophone se rattache d'avantage à communiquer en langue française. La rencontre de contextes communicatifs différents, de langues différentes ou encore de cultures inconnues.

Dans quelles conditions cette rencontre se fera si l'apprenant de SEGC n'a pas suffisamment d'acquis communicatifs ?

Pour répondre à cette question revenons à l'enseignement de la langue française, communiquer en français relève de la maîtrise des règles de grammaire, d'orthographe, de conjugaison et de la richesse du lexique, les savoirs linguistiques sont donc primordiaux pour communiquer avec un interlocuteur français, cependant, la compétence linguistique est incomplète afin de mieux comprendre et communiquer sans malentendus.

Un employeur, un commercial ou encore un chef d'entreprise trouvera des difficultés à parler avec un interlocuteur étranger s'il ne prend pas connaissance avec d'autres compétences, comme le socioprofessionnel, à savoir prendre conscience de l'aspect social ou culturel.

La compétence culturelle est un acquis nécessaire, ce savoir est important dans le milieu professionnel francophone, elle favorise une meilleure communication et ne débouchera pas sur des conflits ou problèmes.

Afin d'éviter les malentendus communicatifs professionnels, les étudiants préparés au monde du travail francophone doivent maîtriser la langue française dans tous ces aspects, c'est-à-dire l'aspect linguistique et l'aspect culturel.

L'entreprise francophone impose l'échange relationnel, par ailleurs, collaborer, partager, travailler et communiquer avec des étrangers francophones fait partie des enjeux professionnels. Par conséquent, le leader de demain doit se familiariser avec l'environnement social et culturel de *l'Autre* étranger.

2.2 Identifier la compétence culturelle dans le programme d'enseignement de SEGC

Afin d'identifier la compétence culturelle dans la formation universitaire du département de SEGC, nous avons analysé la majorité des modules enseignés, ces derniers, sont présentés et transmis en langue française.

Les connaissances et savoirs des modules enseignés en SEGC s'identifient et s'inspirent des théoriciens et chercheurs étrangers, par ailleurs, ici le culturel est présent dans la transmission du savoir. Exemple dans le module de sociologie, la plus part des connaissances étudiées s'inspirent de sociologues étrangers tels que ; Comte, Karl Marx, Weber etc...

Concernant le module de langue française, les supports étudiés traitent de sujets relatifs à la spécialité des sciences économiques comme le chômage, la crise économique, le capitalisme, le progrès économique etc... Ici l'aspect culturel est présent juste dans certains termes liés à la culture française, cela dit, la France représente un ensemble de savoir-vivre, savoir-faire traditions, mode de vie, tenues vestimentaires etc... Encore une fois l'aspect culturel manque à l'appel.

Dans le module du droit commercial, comme son nom l'indique il traite des codes liés au travail, ces codes sont issus de la constitution algérienne, nous trouvons ici des règles juridiques spéciales régissant des actes de commerce liées à la culture algérienne.

L'histoire de l'économie est un module relatant la naissance de l'économie jusqu'à ce jour, à travers l'occident (Europe) et l'orient (le monde musulmane), autrement dit, ce module promet un voyage interculturel entre les termes utilisés, l'évolution historique des cultures ainsi que la diversité culturelle.

Les modules enseignés au département de SEGC sont des outils beaucoup plus techniques, l'enseignant programme l'étudiant comme une machine, ce dernier assimile des compétences technique et théoriques, c'est une systématisation théorique. Cependant, certains programmes

invitent les apprenants à connaître l'évolution économique, sociologique et psychologique du monde du travail. Certaines fragrances de la culture apparaissent mais, c'est insuffisant pour affronter l'entreprise francophone.

Le programme d'enseignement des sciences économiques de gestion et de comptabilité, sont des outils techniques homogènes, chaque module renvoie à une discipline donnée.

Tous les enseignants assurent un module bien précis issu de théories analysant la question travail d'entreprise. Par contre l'enseignant de langue française transmet des savoirs linguistiques, du fonctionnement de la langue et de la compréhension des textes.

L'enseignement/apprentissage de la langue française en classe de SEGC, est une formation qui vise un objectif spécifique (FOS) autrement dit, une communication aux besoins du monde du travail.

Cependant, Enseigner une langue c'est transmettre différents savoirs et connaissances, à savoir la compétence linguistique, la compétence communicative ainsi que la compétence culturelle.

Ces connaissances sont des acquis fiables qui assurent la compréhension et la communication avec les autres interlocuteurs.

La didactique du FLE est l'enseignement de la langue mais aussi de la culture, Le poids de la culture est croissant dans l'univers du FLE, son importance est soulignée dans la conception du plurilinguisme¹⁸ prônée dans le Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues.

Par contre, l'enseignement de la langue française en classe de SEGC, se base uniquement sur les savoirs linguistiques et de la compréhension de textes relatifs à la spécialité.

Par ailleurs, les compétences enseignées semblent insuffisantes, cette formation reste pauvre en termes de connaissances socio communicatives.

Le monde de la langue française est un domaine vaste et riche, possédant des composantes linguistiques ; grammaire, orthographe, conjugaison, lexique, etc...

Ainsi que la compétence culturelle, comportant ; le savoir-faire, le savoir-être les coutumes les traditions, l'identité etc...

La langue française diffère donc d'un contexte à un autre, les apprenants du FLE acquièrent une formation riche et approfondie en termes de communication, de langue, et de culture.

Cependant, la formation de la langue française des étudiants de SEGC reste juste un moyen de communication, les compétences acquises sont relatives aux savoirs linguistiques.

¹⁸ Plurilinguisme : le fait qu'une communauté ou personne s'expriment en plusieurs langues.

Il s'agit de mettre l'accent sur les points de langues, mais aussi traiter des sujets liés à la spécialité des sciences économiques. Par conséquent, l'aspect culturel n'est pas mis en évidence, il est absent et négligé !

Les futurs employés sont le résultat d'un enseignement programmé aux besoins de l'entreprise professionnelle francophone, ils doivent donc assurer des rôles importants au sein de l'organisation du travail.

Une riche et longue formation est réalisée afin de prouver la place de ces employés, ainsi une sélection est mise en place afin d'en tirer que les meilleurs capables d'affronter le monde exigeant du travail.

A cet effet, l'enseignement/apprentissage de différents savoirs et connaissances est nécessaire, ces connaissances seront mises en évidence par les futurs employés sur le terrain professionnel.

Pour être à la hauteur, les hommes d'affaires de demain mettront en place leurs compétences pendant le travail en contact des autres employés, par ailleurs, ces acquis se manifesteront durant les situations de gestion et d'organisation de travail.

Pendant les situations de communications et d'échanges avec des étrangers francophones, la langue française est le moyen de transmettre et de communiquer, par conséquent, la compétence linguistique ainsi que la compétence culturelle jouera un rôle primordial dans la transmission et l'interprétation du message. Si ce dernier est mal compris entre l'employé et l'étranger, ils déboucheront dans des malentendus professionnels ou encore des incompréhensions culturelles.

Afin d'éviter ces problèmes de communication, les futurs employés doivent approfondir leurs visions des compétences socioprofessionnelles, il ne suffit pas de savoir parler et écrire le français, la vision de culturalité est aussi nécessaire.

Apprendre une langue c'est aussi connaître la culture qu'elle véhicule et cela dans n'importe quels contextes, social, politique, ou encore professionnel.

L'étude menée au cours de ce second chapitre nous a permis de prendre connaissance du contenu de formation au département SEGC. Cette formation est composée de plusieurs modules tels que ; management, droit du commerce, économie et gestion d'entreprise.

Les principales références exploitées pour la transmission des savoirs contenus dans ces matières sont issues de travaux de théoriciens étrangers, et par la même, d'expériences professionnelles étrangères. De ce fait, l'étudiant est censé assimiler non seulement la théorie mais également le contexte culturel dans lequel est issue cette théorie. Ce sont des modules qui aident l'apprenant et le forment au milieu professionnel certes, cela dit ces mêmes apprenants ne sont pas assez armés pour le monde professionnel francophone, car les composantes de la compétence culturelle manquent à l'appel, le savoir-être, le savoir-faire ainsi que le savoir-vivre ne sont pas exploités. Ces caractéristiques favorisent un meilleur enseignement/apprentissage de la langue française.

Comment entretenir et parler des affaires avec un étranger français si les employés n'ont pas d'idées concernant le mode de vie et des savoir-faire de celui-ci ?

L'idéal est de faire un pont ou une passerelle entre les programmes enseignés en classe de master langues française et celui du programme du département de SEGC.

Troisième chapitre

**Importance de la compétence culturelle dans le milieu professionnel
francophone**

Savoir manager, guider une équipe professionnelle ne suppose pas uniquement des connaissances en mathématique, finance ou en droit. Être un bon manager, c'est aussi avoir l'art de communiquer. Cet art que nous associons volontiers aux savoir faire et savoir être correspondent aux caractéristiques propres à la compétence culturelle.

Nous recourons, dans ce troisième chapitre, à un questionnaire afin de vérifier l'importance accordée par le monde de l'entreprise francophone à cette compétence culturelle.

3.1. La compétence culturelle dans le milieu professionnel

Parler une langue est un besoin pour pouvoir exprimer nos pensées et désigner les choses, elle nous permet de décrire nos goûts, nos sentiments et nos opinions.

Selon certains didacticiens la langue française est une langue intermédiaire, une langue pont et d'appuis à l'apprentissage d'autres langues étrangères qui partagent avec elle certains traits linguistiques, discursifs, civilisation et culturelle, car la langue française est la plus grande langue de communication, elle nous permet d'apprendre d'autres langues notamment les langues latines comme l'espagnole, l'italien ou encore le portugais.

Le français est une langue de plusieurs instances juridiques internationales, parler français contribue d'une façon importante à protéger la diversité linguistique dans le monde et surtout à éviter la généralisation exclusive d'une seule langue dans un monde globalisé.

« Sans être une langue officielle, elle véhicule l'officialité, sans être la langue d'enseignement, elle reste une langue de transmission de savoir, sans être la langue d'identité, elle continue à façonner de différentes manières et par plusieurs canaux, l'imaginaire collectif. Il est de notoriété publique que l'essentiel du travail dans la structure d'administration et de gestion central ou local, s'effectue en langue française »¹⁹

Selon certains didacticiens, l'enseignement du français doit permettre :

- L'acquisition d'un outil de communication permettant aux apprenants d'accéder au savoir.
- La sensibilisation aux technologies modernes de la communication.
- La familiarisation avec d'autres cultures pour comprendre les dimensions universelles que chaque culture porte en elle.
- L'ouverture sur le monde pour prendre du recul par rapport à son propre environnement, pour réduire les colonisations et installer des aptitudes de tolérance et de paix.

Le pouvoir des langues étrangères :

¹⁹R.Sebaa, Paris 2002, définition de la langue française.

«S'ouvrir sur les autres et connaître les langues de culture faciliteraient la communication avec l'extérieur »²⁰

L'univers exigeant de l'entreprise francophone est en évolution permanente, elle s'ouvre au monde et n'arrête pas d'innover par la qualité de son produit, le service, mais aussi par la qualité du travail de groupes. La concurrence fait rage, les employés doivent être au sommet de leurs compétences, les affaires professionnelles n'attendent pas, le business est un milieu rude où il faut s'imposer grâce aux capacités nécessaires pour créer un certain statut professionnel.

Une meilleure communication est la clef d'une parfaite gestion d'entreprise, en l'occurrence, dans le monde professionnel francophone, la norme exige de favoriser la communication en langue française. Le français est un acquis linguistique, communicatif, relationnel et culturel que l'employé a normalement acquis lors de sa formation professionnelle ou universitaire, cela dit, si ce dernier n'a pas suffisamment d'outils communicatifs il se trouvera devant différents obstacles.

D'après les titres de chapitres précédents, nous avons souligné l'importance des différentes compétences que le français véhicule ; la compétence linguistique est primordiale car elle constitue les différents points de langues qui permettent une meilleure cohérence et structure de la langue, s'ajoute à cela la compétence culturelle, une langue véhicule toujours une culture. L'aspect culturel d'une langue est très important pour prendre connaissance de la culture étrangère, il est difficile de parler français sans connaître ses composantes culturelles.

A cet effet, les employés nécessitent une maîtrise totale de la langue française, c'est-à-dire la compétence linguistique doit être accompagnée par la compétence culturelle dans le but d'éviter les conflits et malentendus, afin d'assurer une meilleure interprétation des discussions.

La compétence culturelle est-elle mise en valeur dans l'entreprise francophone ?

Selon l'entretien fait avec le directeur de l'entreprise Peugeot, l'aspect culturel d'une langue est très important, surtout dans le milieu socioprofessionnel. La culture d'entreprise est une option primordiale afin de faire face à la diversité professionnelle, mais surtout afin d'évoluer et de durer dans le monde du business.

L'échange et le travail de groupes dans l'entreprise francophone laisse paraître une divergence de culture, un mélange de culture qui renvoie à l'interculturalité, autrement dit, la culture d'un employé et celle d'un étranger français, à partir d'une culture donnée à celle d'une autre

²⁰ Charte nationale, Paris 1976 titre troisième, P66.

culture totalement différente. L'inter culturalité est l'ensemble des relations et interactions entre différentes cultures, générées par des rencontres ou des confrontations qualifiées d'interculturelles. L'interculturel est fondé sur le dialogue, le respect mutuel et le souci de préserver l'identité culturelle de chacun.

Prendre connaissance avec les composantes culturelles dans l'entreprise francophone est donc nécessaire pour échanger, travailler, collaborer et communiquer en groupe d'employés ou bien avec des étrangers francophones.

Il est important d'évoquer la culture organisationnelle ou culture d'entreprise dans le milieu professionnel, car c'est un élément puissant qui façonne le plaisir au travail et les relations interpersonnelles. Elle peut être définie comme

«Un ensemble de valeurs, normes et rituels qui sont partagés par les membres d'une organisation et qui gouvernent la façon dont ils interagissent avec leurs clients investisseurs, fournisseurs ou concurrents.»²¹

3.2 Identifier le rôle de la compétence culturelle dans le monde du travail

La compétence culturelle joue un rôle assez important dans la communication, communiquer demande une grande pratique de la langue ainsi une maîtrise totale des outils linguistiques et culturels. C'est ainsi qu'il faut appliquer cette règle dans tous les domaines ; social ou encore professionnel.

Le milieu professionnel francophone, comme nous l'avons déjà souligné fait appel à la langue française pour collaborer, travailler, échanger, partager et communiquer.

Nous devons comprendre que la compétence culturelle peut effectivement être positive et avantageuse dans le milieu professionnel du moment qu'elle est bien enseignée et surtout respectée. Les éléments majeures de la culture sont ; en premier lieu, le savoir qui englobe la culture générale les connaissances du monde , les lieux , les objets , les principales données géographiques, politiques et économiques .En deuxième lieu, il s'agit du savoir socioculturel qui est la connaissance de la société et de la culture, le savoir-vivre , les traits distinctifs d'une société donnée, et en troisième lieu, le plus indispensable qui est le savoir-être tout ce qui concerne le comportement , avoir une bonne vision sur le monde, activités de référence , réagir , comparer , extrapoler , transformer etc. ... Désormais,

²¹ Isabelle Genest, la culture d'entreprise, Paris 2010.P04.

L'enseignement de la langue sans références culturelles est insuffisant pour faire face à différentes situations de communications.

Dans le milieu professionnel, les employés ont souvent recours à leur langue maternelle venue de différentes régions gardant les mêmes rituels les mêmes réactions, un savoir-faire et un savoir-être similaire cela ne pose pas forcément problème.

Mais qu'en est-il du mélange culturel ?....

Une entreprise qui réussit, est celle où règnent une atmosphère harmonieuse, et une bonne entente entre ses employés, tout cela n'étant possible qu'avec une communication efficace à travers toutes les structures hiérarchiques de cette dernière.

Une bonne communication dans l'entreprise francophone est nécessaire afin d'évoluer dans différents contextes économique, industriel, social et relationnel, une bonne maîtrise de la langue favorise une meilleure entente entre employés et étrangers et garantit une meilleure qualité de travail.

L'environnement professionnel francophone, est toujours soucieux d'approfondir et d'élargir le réseau économique et industriel ; vendre plus et se faire une renommée internationale.

Pour ce faire, deux qualités essentielles sont à privilégier ; la communication et l'organisation des affaires. L'entreprise francophone impose une dynamique de travail qui se développe à un rythme très rapide, celui de l'ouverture au monde économique et à l'évolution du commerce extérieur, les affaires étrangères sont le souci et le but principal de chaque entreprise, un homme d'affaire digne de cela doit donc prévoir une stratégie et une bonne communication afin d'atteindre cet objectif.

Afin qu'une entreprise professionnelle puisse évoluer et s'imposer tant que renommée mondiale, elle doit collaborer et échanger avec différents investisseurs étrangers.

Une stratégie commerciale se met en place, le travail sur l'image et la communication d'entreprise est nécessaire.

Comment entretenir de potentielles relations étrangères, francophones ?

Pour répondre à cette question, revenons en arrière lors des analyses précédentes, nous avons déduit que pour s'ouvrir au monde francophone, une connaissance linguistique et culturelle de la langue française s'impose, c'est grâce à des outils communicatifs de la langue que la fenêtre universelle s'ouvre, en se familiarisant avec les coutumes, l'identité, le mode de vie, la langue et la culture de *l'Autre*.

Par conséquent, l'impact de la compétence culturelle est primordial afin d'évoluer dans la société ou encore dans le domaine de l'entreprise professionnelle francophone.

Les avantages que peut apporter la compétence culturelle dans l'environnement francophone sont nombreux parmi eux :

« La communication dépasse le seul cadre d'échange de mot elle inclue une composante culturelle en s'appuyant sur la façon dont nous avons appris à parler et à donner des indices non –verbaux. »²²

- C'est un élément majeur dans le milieu professionnel.
- Une bonne formation en management interculturelle peut doter les équipes internationales d'outils et des compétences interculturelles nécessaires à leur réussite.
- Une équipe multiculturelle constitue un avantage concurrentiel non négligeable pour une entreprise : elle est capable d'être plus efficace et productive qu'une équipe classique homogène.
- Suivre une formation interculturelle est un moyen rapide et efficace pour mieux comprendre ces éléments et mettre en place des stratégies pour favoriser la créativité.

« Les membres possèdent des façons de penser différentes qui leur permettent de développer des idées variées, ce qui rend ces équipes bien plus créatives »²³

- Une ouverture d'esprit : outre cette capacité d'innovation, les équipes multiculturelles présentent une ouverture d'esprit et une faculté à s'adapter bien plus grandes que les équipes homogènes.

En effet, ces membres ont dû apprendre à se connaître l'un à l'autre et à travailler ensemble malgré leurs différences culturelles, ils sont donc plus tolérants et ouverts aux autres.

- La compétence culturelle arme les employés à effacer tous les stéréotypes des autres cultures à connaître la vraie valeur de chacun à s'accepter et surtout s'ouvrir au monde et décloisonner toutes les frontières, cultiver la diversité est une richesse.

En somme à ce troisième chapitre, le milieu professionnel francophone est un contexte qui inspire la situation sociale, professionnel et traditionnel. La détermination de chaque individu est relative à une culture, la diversité culturelle d'entreprise est une richesse, elle est bénéfique pour la continuité de la société.

Une meilleure communication dans le milieu professionnel francophone favorise l'évolution économique, sociale et culturelle ; c'est dans l'implication de *l'Autre* étranger, que l'ouverture au monde se fait et par conséquent élargir les connaissances de l'entreprise et acquérir une notoriété internationale. Par conséquent, la compétence culturelle est très importante dans l'entreprise francophone.

²² Le Baron, la communication, 2003.

²³ Dr. Adler, Les membres d'une entreprise.

Conclusion

Notre recherche s'est penchée sur l'importance de l'enseignement de la compétence culturelle au milieu professionnel francophone.

«La compétence culturelle est la capacité de percevoir les systèmes de classement à l'aide desquels fonctionnent une communauté sociale et par conséquent, la capacité par un étranger d'anticiper, dans une situation donnée, ce qui va se passer (autrement dit quel comportement doit-on avoir pour entretenir une relation saine avec les protagonistes en situation)»²⁴

En guise de réponse à notre problématique nous avons certifié que l'enseignement de la compétence culturelle joue un rôle très important au milieu professionnel francophone, à l'absence de cette compétence il y a présence de conflits sur tous les plans que ça soit sur le plan linguistique, culturel, économique, religieux, politique etc..

Notre premier chapitre relève proprement du cadre théorique, nous avons évoqué à travers les chapitres qui l'ont composés de présenter la compétence culturelle, son rôle et ses avantages, nous avons ensuite défini et expliqué le sens de quelques concepts se rapportant au sujet afin de mieux appréhender notre sujet d'étude.

Pour cela nous nous sommes appuyées sur les réflexions de différents auteurs pour construire un cadre conceptuel dans le but d'admettre les notions qui cernent notre problématique.

Dans le deuxième chapitre nous avons abordé l'enseignement de la compétence culturelle à l'université, nous nous sommes intéressées également de plus près au programme d'enseignement du département de SEGC. Ce dernier, nous a permis de mieux repérer le lieu de notre enquête ainsi que la méthode et l'outil d'investigation employés durant notre étude.

Dans le dernier chapitre nous avons analysé la compétence culturelle dans le milieu professionnel francophone ainsi présenté notre enquête sur le terrain à l'entreprise Peugeot²⁵.

Notre travail relève de la didactique et de la sociolinguistique, nous nous sommes basées sur une analyse thématique.

Nous avons choisi comme objet d'étude le programme d'enseignement du département SEGC ainsi qu'une enquête sur le terrain à l'entreprise Peugeot.

En se fondant d'abord sur la formation universitaire du département de SEGC principalement aux modules étudiés en langue française, méthodologie du travail, sociologie, comptabilité, économie et commerce.

²⁴ Porchers, Paris 1998 ; 92, cité par A.E Temkeng, 1987.

²⁵ Peugeot : entreprise d'automobile.

Cette recherche nous a permis de décrire et d'analyser les contenus des modules ainsi que les connaissances chez les étudiants du département SEGC, suite à notre analyse du programme de SEGC, nous nous sommes dirigées vers l'entreprise Peugeot pour un entretien avec le directeur commercial mené d'un questionnaire, celui-ci a pris le temps de répondre à toutes nos questions concernant l'entreprise, après avoir enregistré l'entretien nous avons transcrit et analysé puis nous avons tiré quelques conclusions.

Nous voulions vérifier l'importance de la compétence culturelle et sa présence au sein de l'entreprise. Ce que nous pouvons conclure d'après notre enquête, les étudiants du département SEGC sont formés pour être les hommes d'affaire de demain, chefs d'entreprise, des commerciaux, managers, car les modules enseignés favorisent un meilleur apprentissage et permet à l'étudiant d'acquérir certaine compétence en terme d'affaire d'entreprise mais ne sont pas doter et armer d'une compétence culturelle. Néanmoins, en dehors de la formation universitaire les futurs employés devront recourir à leur intelligence linguistique et culturelle afin de communiquer sans conflits. Il y a aussi d'autres portes formatives pour acquérir la compétence culturelle, notamment, au sein de la société étrangère, à travers les réseaux sociaux mais aussi par le phénomène de la mondialisation.

Effectivement nous avons remarqué l'absence de la compétence culturelle dans le programme des modules de SEGC ce qui est et devient un handicap et un frein pour les chefs d'entreprise de demain, car ils sont amenés à parler la langue française à partager un certain savoir-faire et un savoir-être.

Nous soulignons lors de notre entretien avec le directeur commercial de l'entreprise Peugeot, a mis l'accent et nous confirme que la langue française est omniprésente dans la société ainsi que l'échange et la communication sont le pilier d'une entreprise réussie.

En définitive, nous avons déduit que la compétence culturelle en milieu professionnel francophone joue un rôle très important, elle est donc dans l'obligation d'être enseignée, transmise et acquise, ce savoir est nécessaire et utile, elle favorise une meilleure communication et ne débouchera pas sur des conflits ou des problèmes.

Afin d'éviter les malentendus communicatifs professionnels, les étudiants préparés au monde du travail en milieu francophone doivent maîtriser la langue française dans tous ses aspects c'est-à-dire l'aspect linguistiques et l'aspect culturel, car la langue représente avant tout une culture.

La compétence culturelle doit être plus mis en évidence dans le programme d'enseignement universitaire, surtout dans le contenu de la formation des SEGC, car c'est la catégorie d'étudiants les plus susceptibles de rejoindre l'environnement professionnel francophone.

La culture est une notion et un principe de vie nécessaire, l'aspect culturel dans différentes situations et dans plusieurs domaines, instaure les règles du vivre-ensemble et l'ouverture au monde extérieur. Le respect et la valorisation du culturel permet d'échapper aux classements de la société, et aux préjugés, nous sommes alors capables de se mettre à la place de *l'Autre*, de coopérer et de comprendre, comment *l'Autre* perçoit la réalité.

Notre recherche n'est qu'une initiative parmi d'autres, nous espérons vivement avoir contribué à une réflexion analytique concernant la question « culture » et précisément ; l'importance de l'enseignement de la compétence culturelle à l'université et son impact dans l'entreprise francophone.

Bibliographie

Bibliographie

- * Pretceille Abdellah-Martine et Porcher Louis, 1996 « *Education et communication interculturelle* » Paris, PUF.
- * Groux Gerard, 1998 « *Revue française de pédagogie* ».
- * Guignard Marie- Dominique Venel, 2012 « *La culture de l'Autre : un miroir ?* ».
- * . Neocamino, Blog, 2/12/2013 « *Qu'est-ce qu'une culture d'entreprise* ».
- * Calvez Vincent, Yih-teen, Guenette Alain Max, 2007 (*La compétence culturelle « s'équiper pour les défis de management international »*).
- * Galisson.R, 1987 « *Accéder à la culture partagée par l'entremise des mots à CCP* » Etude de Linguistique Appliqué n°67.
- * Blanchet Philippe et Chardonnet Partrick : « *Guide pour la recherche en didactique des langues et des cultures* ».
- * Porcher Louis, Blog, 2014 « *Association de didactique du FLE* ».

Annexe

Sommaire :

Entretien avec le directeur de l'entreprise Peugeot.....	1 - 2
Sujets d'examens de la spécialité SEGC.....	3 - 6
Les modules enseignés de la formation SEGC.....	7 – 55

Entretien

L'entretien avec le directeur de l'entreprise Peugeot :

1. Depuis combien de temps êtes-vous installé en Algérie ?

- Nous sommes installés en Algérie depuis 1992, exactement à Bejaia.

2. Quel est le poste que vous occupiez au sein de cette entreprise ?

- J'ai toujours occupé le poste de directeur général depuis 25ans.

3. Votre personnel est-il exclusivement algérien ? Y a-t-il des étrangers ?

- Oui, (...) mon personnel est exclusivement algérien, et exactement de Bejaia, il n y a aucun étrangers.

4. Quel est leur rôle (poste) au sein de cette boîte ?

Ben !! (.....) Écoutez, on a des mécaniciens, des techniciens, des réceptionnistes, des femmes et hommes d'entretiens, des agents commerciaux etc.....

5. Qu'est-ce que vous mettez en avant afin de vendre vos produits ?

(.....) tout simplement, nous mettons l'accent sur la qualité du produit, la prestation et le service après-vente.

6. Comment faites-vous pour attirer vos clients ?

- (.....) Je dirais la publicité ! Et surtout celle de bouche à oreille, C'est très important.

7. Quelle est la clientèle visée ?

- Nous n'avons pas de catégories d'âges précis, nous visons tout le monde, toutes les classes de société.

8. Quelle langue utilisez-vous au sein de votre entreprise ?

- Ben(...)!! Cela dépend de l'interlocuteur, on essaie de s'adapter à toutes situations, Je parle avec les commerciaux en français, et avec les techniciens, mécaniciens et autres en langue maternelle.

9. Selon vous que représente une langue étrangère, en occurrence la langue française ?

J'ai une certaine nostalgie pour la langue française (.....) car c'est la langue que j'ai appris à l'école ! Mais aussi, nous communiquons en langue française lors des séminaires.

10. Est-il important de recourir à la langue française plutôt que la langue maternelle ?

- Je ne suis pas contre cette idée, tout dépend de la situation de communication.

11. Avez-vous connu des difficultés à communiquer avec vos partenaires étrangers ?

- Absolument pas, j'ai de bonne relations avec mes partenaires étrangers.

12. Et avec vos employés, trouvez-vous des difficultés à communiquer ?

- (...) Oui, je trouve souvent ce genre de difficultés car généralement, il y a une certaine incompréhension et surtout une mauvaise interprétation du message.

13. Quelles sont donc les causes et les conséquences de ces conflits ?

- Ben... je suppose que cela relève du manque de formation! Qu'elle soit universitaire ou autres. Car y a énormément d'employés qui ont certaines lacunes au niveau de la langue française.

14. Si je vous dis le mot « culture » que signifie-il pour vous ?

- (.....) ! C'est un mot assez large, mais la première idée qui me vienne à l'esprit est bien ; les coutumes et les traditions.

15. Pensez-vous qu'on peut dissocier la langue de sa culture ?

- Je pense que l'une ne va pas sans l'autre (...) Chaque culture à sa propre langue.

16. La culture de l'autre (l'étranger français) est un frein ou un avantage pour évoluer dans le domaine professionnel ? Pourquoi ?

- Je crois qu'il faut inclure l'étranger français dans une entreprise francophone, c'est un besoin pour évoluer sur le plan économique, industriel et social. Afin de s'ouvrir au monde et créer une certaine notoriété au niveau international.

Sujets d'examens

Modules enseignés