

# **Langues** et Pratiques du Discours en Situation **Professionnelle**

Journée d'Etude

## **Programme**

*Université Paris Nanterre*

*Le vendredi 24 novembre 2017*

## Présentation

Cette journée vise à renforcer les liens entre l'enseignement des Langues Etrangères Appliquées et la recherche. On ne peut pas se contenter dans le monde contemporain de développer une didactique de la langue qu'on applique ensuite aux situations professionnelles. Il vaut mieux comprendre comment les pratiques verbales s'inscrivent dans le fonctionnement des institutions, administrations et entreprises, où elles s'exercent. A côté de la linguistique traditionnelle, depuis les années 1960 en analyse du discours, en anthropologie linguistique, et en sociolinguistique se sont développées de multiples recherches sur le discours qui ont réfléchi sur ces questions. L'étude du discours au travail (« *workplacediscourse* » dans le monde anglo-saxon) est devenue un champ à part entière, dont les résultats ne peuvent qu'avoir une incidence directe sur l'enseignement des langues en situation professionnelle. Comment préparer nos étudiants aux exigences du monde professionnel de demain ? Alors que les pratiques de communication en situation professionnelle évoluent constamment, quels types de compétences linguistiques doivent être visés ? Dans le monde globalisé actuel, quelle est la part de l'interculturel, des spécificités des différentes aires culturelles ? Voici quelques-unes des questions que nous souhaitons aborder lors de cette journée d'étude, qui se veut interdisciplinaire et a pour but de réunir enseignants-chercheurs de plusieurs universités/écoles (Université Paris Nanterre, Université Paris Dauphine, ISIT), acteurs sur le terrain et intervenants professionnels au sein du cursus Master M2i de Paris-Nanterre, doctorants, et étudiants en Master M1-M2i.

### Contacts :

Fiona Rossette, Professeur, Directrice du Master M2i à l'Université Paris-Nanterre  
[rossette@parisnanterre.fr](mailto:rossette@parisnanterre.fr)

Mercè Pujol, Professeur, Directrice du M1-M2i à l'Université Paris-Nanterre  
[mercepujolberche@gmail.com](mailto:mercepujolberche@gmail.com)

**Avec la collaboration** du **C.R.E.A.**, Centre de Recherches Anglophones, du **CRIIA**, Centre de Recherches Ibériques et Ibéro-américaines, de **l'EA 369** Études romanes, du **C.R.P.M.**, Centre de Recherches Pluridisciplinaires et Multilingues et de **l'Ecole Doctorale 138** « Lettres, Langues, Spectacles », Paris-Nanterre

## Programme

9h30-9h45 Accueil des participants

9h45-10h00 Ouverture de la journée

10h00-11h00 Conférence plénière : **Laurent Filliettaz**, Université de Genève  
**La socialisation professionnelle des novices dans l'entreprise et les pratiques de communication**

11h00-12h30 **Visions critique et théorique**

**Louis-Marie Clouet**, ISIT, Intercultural School of Management, Paris  
**La traduction comme condition et vecteur d'efficacité managériale : leçons tirées du déploiement multilingue d'une politique de ressources humaines dans une multinationale**

**Luca Marsi**, Université Paris Nanterre  
**« Sois performant ! ». Réflexion sur les injonctions du discours néolibéral**

**José M<sup>a</sup> Cuenca Montesino**, Université de Poitiers, Université Paris Nanterre  
**L'application *WhatsApp* dans la communication professionnelle : un catalyseur de la confiance interculturelle**

12h00-12h30 Débat

12h30-14h Repas (buffet)

14h00- 15h00 Conférence plénière : **Erika Darics**, Aston University, Birmingham  
**Writing online, or what does *gravy* have to do with digital communication at work?**

15h00-16h00 **Visions appliquées**

**Dennis Davy**, EDHEC Business School, Lille, Ecole Polytechnique  
**Analyse structurelle et linguistique de l'"elevator pitch" (argumentaire-éclair) à travers la série de télé-réalité britannique "Dragons' Den"**

**Fiona Rossette**, Université Paris Nanterre  
***Special Event, Keynote, Sales pitch* : nouvelles oralités en contexte professionnel**

15h40-16h : Débat

16h00-16h15 Pause-café

16h15-18h00 Table ronde : **Erika Darics** (Aston University), **Laurent Filliettaz** (Université de Genève), **Philippe Lecomte** (Président du GEM&L, Groupe d'Etudes Management et Langage), **Philippe Pierre** (Université Paris Dauphine), **Corinne Saurel** (Dirigeante Cultures & Strategy.com, Chargée de cours en Communication, M2i, Paris-Nanterre), **Joselyne Studer-Laurens** (Vice-présidente chargée de la formation, Conseillers du Commerce Extérieur de la France, Hauts-de-Seine)

## Résumés

### Laurent Filliettaz

Université de Genève

#### *La socialisation professionnelle des novices dans l'entreprise et les pratiques de communication*

#### Résumé

L'objectif central de cette communication est de mieux comprendre les liens complexes qui existent entre la maîtrise par les individus de certains procédés langagiers et communicationnels (un lexique, une syntaxe, des formats discursifs, etc.) et les conditions dans lesquelles ces mêmes individus accèdent (ou pas) aux activités individuellement et collectivement accomplies sur la place de travail. Pour étudier ce lien, un champ empirique nous semble particulièrement indiqué : les dispositifs de formation professionnelle initiale, dans lesquels de jeunes adultes, souvent peu qualifiés scolairement, entrent en contact avec le monde de l'entreprise. En centrant notre attention sur certains « événements critiques » typiquement langagiers qui interviennent dans ce contexte (ex : l'usage inapproprié des termes ; l'incapacité à désigner des éléments présents dans l'environnement ; les malentendus ; les rituels humoristiques, etc.), nous proposerons de mettre en évidence les enjeux de socialisation professionnelle que véhicule le rapport à la langue et son usage dans les processus de transition entre le monde de l'école et celui du travail. Les données que nous utiliserons à cette fin consisteront en des enregistrements audio-vidéo réalisés *in situ* dans des entreprises genevoises spécialisées dans les métiers du bâtiment.

**[laurent.filliettaz@unige.ch](mailto:laurent.filliettaz@unige.ch)**

**Louis-Marie Clouet**

ISIT, Intercultural School of Management, Paris

*La traduction comme condition et vecteur d'efficacité managériale : leçons tirées du déploiement multilingue d'une politique de ressources humaines dans une multinationale*

## **Résumé**

Cette communication présentera le cas de l'harmonisation de l'évaluation des managers par une équipe multiculturelle dans une multinationale. Les objectifs de cette politique et son efficacité attendue ont rapidement rendu la traduction nécessaire, ce qui a levé d'autres questions bien connues des traducteurs, mais appliquées à un contexte managérial. La traduction – et la présence de managers traducteurs – au cœur de l'entreprise pourrait être mieux pensée comme un levier de management international.

**[l.m.clouet@isit-paris.fr](mailto:l.m.clouet@isit-paris.fr)**

**Luca Marsi**, Université Paris Nanterre

*« Sois performant ! » Réflexion sur les injonctions du discours néolibéral*

## **Résumé**

Dans un esprit professionnalisant de plus en plus poussé, la didactique des langues étrangères est confrontée aux exigences du milieu des affaires, qui demande à l'université et à l'école de développer des compétences « techniques » chez les étudiants, de manière à les rendre rapidement opérationnels sur le marché du travail.

De nouveaux cours visant à leur apprendre comment s'exprimer dans une situation professionnelle ont ainsi proliféré, dans un contexte où tout le langage managérial/entrepreneurial (avec les concepts qu'il véhicule) s'en trouve consolidé et accepté comme une donnée neutre et, en tout cas, inéluctable.

Ces nouveaux cours ne sont pas sans rappeler les innombrables manuels offrant en quelques pages les clés de la réussite personnelle, au travail comme dans la vie sociale et sentimentale. Mais d'où viennent les injonctions à la réussite individuelle et au dépassement de soi ? Quel est le lien entre ce phénomène et le discours néolibéral visant à transformer le sujet un entrepreneur de soi, en homme-entreprise? Quel est le rôle de l'université dans le processus de mise en concurrence de nos jeunes ?

Ce papier entend proposer une réflexion sur les aspects idéologiques et les enjeux politiques occultés derrière la prétendue technicité/neutralité de ces cours et de leur langage, pour restituer aux cursus universitaires leur vocation non pas à « former » les jeunes, mais à les éduquer et à développer chez eux un esprit dialectique, ainsi que la capacité à construire une vision critique des « faits » économiques et politiques dont ils vont être les acteurs.

**[lmarsi@parisnanterre.fr](mailto:lmarsi@parisnanterre.fr)**

**José María Cuenca Montesino**

Université de Poitiers, Université Paris Nanterre

***L'application WhatsApp dans la communication professionnelle : un catalyseur de la confiance interculturelle***

## **Résumé**

Avec plus 1200 millions d'utilisateurs actifs par mois au niveau mondial et 50 000 millions de messages envoyés chaque jour, l'application gratuite de messagerie instantanée *WhatsApp* connaît un énorme succès de l'autre côté des Pyrénées. En effet, cette application compte plus de 22 millions d'utilisateurs en Espagne qui consacrent plus de 45 minutes chaque jour à interagir avec leurs proches par son intermédiaire. Cette façon ubiquitaire de communiquer est devenue un puissant champ gravitationnel qui rend possible un espace d'expression collectif, à la fois public et privé. *WhatsApp* est devenue l'agora du XXIème siècle, raison pour laquelle la communication professionnelle y trouve également un espace d'expression. De nombreuses TPE/PME espagnoles ont recours à cette application pour communiquer avec leurs partenaires commerciaux, voire pour mener des négociations avec eux, que ce soit au niveau national ou international. Par ailleurs, l'utilisation de cette application lors d'une négociation internationale aura pour conséquence le développement de la confiance interculturelle, et ce grâce aux caractéristiques techniques de l'application ainsi qu'au type de discours produit par celle-ci, comme en témoigne le cas de la TPE française que nous allons exposer dans notre présentation.

**[jmcuencamontesino@gmail.com](mailto:jmcuencamontesino@gmail.com)**

**Erika Darics**

Aston University, Birmingham

*Writing online, or what does gravy have to do with digital communication at work?*

**Abstract**

I will start this session by taking stock of the current state of digital writing in professional contexts. Specifically I will draw attention to the problems that arise from the lack of audio-visual information in digital genres and the negativity bias of the communicators. I draw on the findings of non-verbal communication research, and combine it with the theoretical and methodological concepts of interactional sociolinguistics. I will demonstrate the usefulness of this combination through the analysis of real life data, looking at the linguistic and discourse strategies virtual team leaders use in digital communication. The findings reveal the wide range of strategies digital writers have at their disposal to communicate emotional content, clarify intent or establish power relations in text-only communication channels.

Apart from the analytical angle, the talk has another important -practical- aim. It demonstrates why business and professional communication education programmes should steer away from using decontextualised scripts, formulae and linguistic regulation, and instead use empirical data for teaching. Analysing real-life texts in class enables business and management professionals to observe how language works. Such knowledge can lead to the realization of which linguistic and discourse practices are effective and ineffective in a given context, empowering communicators to flexibly adapt their communicative practices in any professional context.

**[e.darics@aston.ac.uk](mailto:e.darics@aston.ac.uk)**



**Dennis Davy**

EDHEC Business School, Ecole Polytechnique

*Analyse structurelle et linguistique de l'"elevator pitch" (argumentaire-éclair) à travers la série de télé-réalité britannique "Dragons' Den"*

## **Résumé**

Cette communication présente les résultats d'une analyse multidimensionnelle (structurelle, linguistique et rhétorique) d'un échantillon de 'pitches' gagnants tirés de l'émission de télé-réalité britannique 'Dragons' Den'. Nous démontrons que ces pitches sont structurés de façon très similaire et proposons un modèle discursif composé de 10 étapes organisationnelles, obligatoires et facultatives. Les caractéristiques grammaticales saillantes de ce type de texte (lexique, temps verbaux, syntaxe et connecteurs de discours) sont identifiées, ainsi que les tropes rhétoriques et figures de style les plus fréquents.

Nous finissons par explorer comment cette recherche théorique peut être traduite en pédagogie pratique pour sensibiliser les étudiants en école de commerce et à l'université aux différentes sortes de 'pitches' qu'ils sont amenés à exécuter pendant leurs études et dans leur vie professionnelle. Nous fournissons également des conseils pertinents aux étudiants (et à leurs formateurs) pour construire des pitches concis, bien-structurés et efficaces, qui auront l'impact souhaité sur le public qu'ils essayent de convaincre.

**[deedavy@yahoo.com](mailto:deedavy@yahoo.com)**

**Fiona Rossette**

Université Paris Nanterre

***Special Event, Keynote, Sales pitch* : nouvelles oralités en contexte professionnel**

## **Résumé**

Depuis une trentaine d'années, de nouvelles pratiques orales se sont développées en contexte professionnel, notamment dans le domaine du marketing et dans le discours des entrepreneurs (*keynotes, sales pitch...*). Ces pratiques marquent une réévaluation du statut de la parole orale, qui fonde une oralité que l'on peut qualifier de « tertiaire » dans la mesure où elle est indissociable des dispositifs techniques numériques.

Dans cette communication, je reviendrai d'abord sur cette notion d'oralité tertiaire en la reliant à la question du genre discursif. La question du genre sera ensuite abordée du point de vue des compétences que requièrent ces nouvelles pratiques en contexte professionnel. Seront distinguées compétence culturelle et compétence générique, en lien avec quelques exemples significatifs de prise de parole tirés des contextes américain et français.

**[rossette@parisnanterre.fr](mailto:rossette@parisnanterre.fr)**

## Table ronde de clôture

### Participants :

**Erika Darics**, Aston University

**Laurent Filliettaz**, Université de Genève

**Philippe Lecomte**, Président du GEM&L, Groupe d'Etudes Management et Langage

**Philippe Pierre**, Université Paris Dauphine

**Corinne Saurel**, Dirigeante Cultures & Strategy.com, Chargée de cours en Communication, M2i, Paris-Nanterre

**Joselyne Studer-Laurens**, Vice-présidente chargée de la formation, Conseillers du Commerce Extérieur de la France, Hauts-de-Seine

### Questions :

1. Dans quel sens, à votre avis, évoluent les pratiques langagières dans le monde professionnel ? En particulier, qu'est-ce qui reste de la distinction traditionnelle entre l'oral et l'écrit ?

*What is your assessment of the way workplace communication practices are currently evolving? More specifically, how has the traditional distinction between oral and written communication been altered/is being altered?*

2. Avec la mondialisation, est-ce que parler d'interculturel a le même sens qu'il y a quelques décennies ? En particulier, quel est le rôle de l'anglais ?

*In the context of globalisation, does intercultural communication have the same meaning as it did several decades ago? Specifically, what is now the role of English?*

NB. Le débat aura lieu en français, à l'exception des interventions de Mme E. Darics, qui parlera en anglais.

Contacts :

P. Lecomte : [p.lecomte@tbs-education.fr](mailto:p.lecomte@tbs-education.fr)

P. Pierre : [philippe.pierre22@wanadoo.fr](mailto:philippe.pierre22@wanadoo.fr)

C. Saurel : [cultures.strategy@gmail.com](mailto:cultures.strategy@gmail.com)

J. Studer-Laurens : [joselyne.studer.laurens@gmail.com](mailto:joselyne.studer.laurens@gmail.com)



Management interculturel et international

*Ce programme a été réalisé par Emilie Germetz et Lise Gauthier, chefs de projet de cette journée, étudiantes en M2i master management interculturel et international, parcours communication et évènementiel*