



HAL
open science

Simulation d'entretien d'embauche dans un cours de français des affaires : retour sur l'expérience du jeu de rôle enregistré

Zsuzsa Kis

► **To cite this version:**

Zsuzsa Kis. Simulation d'entretien d'embauche dans un cours de français des affaires : retour sur l'expérience du jeu de rôle enregistré. Recherche et Pratiques Pédagogiques en Langues de Spécialité : Cahiers de l'APLIUT, 2017, Jeux et langues dans l'enseignement supérieur, Vol 36 (N°2 | 2017), 10.4000/apliut.5696 . hal-02016319

HAL Id: hal-02016319

<https://hal.science/hal-02016319>

Submitted on 12 Feb 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Recherche et pratiques pédagogiques en langues de spécialité

Cahiers de l'Apliot

Vol.36 N°2 | 2017

Jeux et langues dans l'enseignement supérieur

Simulation d'entretien d'embauche dans un cours de français des affaires : retour sur l'expérience du jeu de rôle enregistré

Job Interview Simulation in a Business French Class : Feedback of Recorded Role-Plays

Zsuzsa Kis



Éditeur
APLIUT

Édition électronique

URL : <http://apliut.revues.org/5696>

ISSN : 2119-5242

Référence électronique

Zsuzsa Kis, « Simulation d'entretien d'embauche dans un cours de français des affaires : retour sur l'expérience du jeu de rôle enregistré », *Recherche et pratiques pédagogiques en langues de spécialité* [En ligne], Vol.36 N°2 | 2017, mis en ligne le 26 juin 2017, consulté le 28 juin 2017. URL : <http://apliut.revues.org/5696>

Ce document a été généré automatiquement le 28 juin 2017.

Association des Professeurs de Langues des Instituts Universitaires de Technologie

Simulation d'entretien d'embauche dans un cours de français des affaires : retour sur l'expérience du jeu de rôle enregistré

Job Interview Simulation in a Business French Class : Feedback of Recorded Role-Plays

Zsuzsa Kis

- 1 Cette fiche pédagogique décrit et évalue une pratique pédagogique menée à l'Institut d'administration des entreprises de Lyon (IAE Lyon), depuis 3 ans, fondée sur la mise en situation des étudiants, l'utilisation de nouvelles technologies, la prise de parole en publique pour l'apprentissage de la langue et la culture professionnelle française. La méthode de la simulation globale (Yaiche), le jeu de rôle en entreprise (Bombardieri et al), sont des moyens ludiques, qui ne sont plus à présenter. L'IAE Lyon accueille des étudiants internationaux en master de gestion préparant un double diplôme. Un stage en entreprise de trois mois complète leur formation au deuxième semestre. Ces étudiants doivent acquérir dans le cours de « français des affaires » du premier semestre les connaissances et les savoir-faire nécessaires pour postuler dans une entreprise en France.
- 2 Le cours de « français des affaires » (décliné en niveau B1-B2-C1, selon la composition du groupe) est un cours d'un semestre, de 23h en raison de 2h/semaine, sauf la séance sur l'entretien d'embauche, qui dure 3h. Le cours est construit autour d'une simulation globale en entreprise, où les étudiants inventent d'abord le cadre : c'est-à-dire qu'ils déterminent le type de l'entreprise (Société anonyme, Société anonyme à responsabilité limitée); le secteur d'activité, le siège social. Ils essaient de trouver une activité fructueuse et adaptée à notre localisation géographique : Lyon, France. Chaque étudiant propose son idée et essaie de persuader ses camarades, ce qui les oblige à argumenter. L'enseignant ne remplit que le rôle de maître de jeu en les orientant un peu. Cela nous

amène à la création de la société que nous faisons vivre pendant les dix séances du semestre. Il est impossible de mettre en place la simulation globale dans son ensemble, préconisée par Bombardieri et al. dans *L'Entreprise*, avec le nombre d'heures nécessaires pour planter le décor, établir les identités du personnel de l'entreprise, car nous devons respecter le cadre universitaire. Les identités ne sont pas précisément définies, il s'agit plus d'une identification à une catégorie ou à des catégories professionnelles. Cela présente cet avantage : l'étudiant ne reste pas « séquestré » dans un rôle unique et peut expérimenter plusieurs rôles, plusieurs personnages. Par ailleurs, les rôles liés aux fonctions dans une entreprise ont également l'avantage de ne pas impliquer l'étudiant personnellement et émotionnellement, ce qui est le principe même de la simulation globale. L'étudiant a le recul nécessaire pour l'apprentissage.

- 3 Le plan du cours français des affaires a été réfléchi en s'appuyant sur une analyse des besoins, en répondant à la fois aux attentes universitaires, mais aussi aux attentes des entreprises les étudiants doivent connaître les divers types d'entreprise, savoir communiquer dans l'entreprise entre collègues et en dehors de l'entreprise avec les clients, les fournisseurs, les organismes, à l'écrit et à l'oral, par des lettres officielles, par mail ou encore au téléphone. Bien entendu, ils doivent, avant tout, savoir candidater à un poste, c'est-à-dire, qu'ils doivent savoir écrire un *curriculum vitae* (CV), une lettre de motivation et passer un entretien d'embauche.
- 4 L'article concerne uniquement la séance de l'entretien d'embauche, composée d'un cours de trois heures. À l'occasion de cours en amont, les étudiants sont amenés à réfléchir, d'une part, à leur présentation personnelle (c'est-à-dire, savoir parler d'eux-mêmes, de leur formation, de leurs compétences, de leurs éventuelles expériences professionnelles) et, d'autre part, à imaginer des questions possibles d'un responsable de ressources humaines vicieux. Cela fait partie du jeu et pimente l'entretien improvisé. Cet exercice prépare mieux les étudiants à des questions inattendues de leur futur recruteur qu'une simple tâche sur le CV ou l'entretien.
- 5 La difficulté de l'entretien, et plus exactement, la difficulté de la simulation globale, pour le professeur, consiste à garder, tout au long des séances et pour tous les exercices proposés, l'entreprise créée au centre des activités, tout en respectant les besoins réels des étudiants. Ainsi, la petite annonce proposant un poste nouveau pour la société sera le point de départ du CV et de la lettre de motivation à rédiger, et bien entendu également celui de l'entretien d'embauche. Cette annonce doit respecter à la fois le cadre de l'entreprise imaginaire et la réalité des étudiants, qui cherchent effectivement un stage en management ou en marketing.
- 6 En effet, écrire un CV ou une lettre de motivation n'est pas une activité particulièrement amusante en elle-même ; simuler un entretien d'embauche n'est pas aussi passionnant, mais il s'agit d'un jeu, d'un jeu de rôle, dans le sens où on « fait comme si », on « joue au jeu de la vie » (Yaiche 70).
- 7 L'entretien est improvisé, réalisé sous forme d'un jeu de rôle que les étudiants apprécient. Ils s'adonnent au jeu avec enthousiasme. Ils imitent, simulent l'interview d'embauche et très vite, ils se libèrent, ajoutent des gestes personnels, prennent des initiatives. Ce jeu de rôle grandeur nature fait acquérir non seulement du vocabulaire et des connaissances linguistiques, mais également des compétences spécifiques de la profession.
- 8 La nouveauté par rapport à la simulation traditionnelle tient dans le fait que ce jeu de rôle est enregistré, ce qui ajoute un aspect ludique supplémentaire. Les étudiants, d'abord

pudiques, éprouvent du plaisir à faire du théâtre. Selon Yaiche (15), les apprenants deviennent grâce à la simulation « acteurs véritables (...) de leur apprentissage ». Nous pouvons dire que la présence de la caméra emphatise le jeu de l'acteur et le rend encore plus évident pour les étudiants. Ils ne font plus appel seulement à leurs savoirs acquis, mais aussi à un savoir-faire et surtout un savoir-être présumés pour un entretien d'embauche. D'abord timides, les gestes deviennent de plus en plus conscients, de plus en plus affirmés : par exemple, l'étudiant - candidat sort et toque à la porte avant d'entrer ; l'étudiant-recruteur l'invite à rentrer ; les deux étudiants se serrent la main ; l'étudiant-recruteur demande à l'étudiant-candidat s'il va bien, s'il a trouvé l'adresse de l'entreprise facilement, et l'étudiant-candidat, de son côté, transmet son cv et sa lettre de motivation. Voilà des gestes professionnels qui viennent grâce au « jeu d'acteur ». L'enregistrement stimule donc les étudiants qui veulent tenir leur rôle le mieux possible. Il peut arriver aux étudiants de sortir de leur rôle, tutoyer leur camarade au lieu de le vouvoyer par exemple, puis très vite, ils se corrigent automatiquement.

- 9 L'enregistrement rend possible l'analyse postérieure du « jeu d'acteur ». L'étudiant, après être passé outre le premier choc de l'image et surtout le choc de sa voix enregistrée, peut prendre la distance nécessaire face à sa production pour analyser son « rôle » et pointer les expressions, les attitudes, les façons d'être à améliorer ou même des tics à bannir. Ainsi, l'enregistrement permet une prise de conscience des erreurs linguistiques, mais également des savoir-être ou des gestes parasites. Cette analyse dépasse le simple cadre linguistique et permet une préparation plus complète au monde du travail, une initiation aux *habitus* de la profession. Berthoz précise dans son œuvre *La simplicité* que « le geste n'est pas seulement un mouvement (*motus*), il est fondateur de la relation avec autrui. Mieux qu'un mot, il simule une action, un acte » (Berthoz 124).
- 10 Pour cette analyse postérieure, la parole est toujours donnée en premier lieu aux deux « acteurs-en herbe », pour qu'ils expriment leur ressenti tant pendant le jeu qu'à la suite du visionnage. Cette prise de conscience est essentielle. En voyant leur prestation sur l'écran, les étudiants deviennent plus sensibles à leur communication non verbale, à leur posture, à leurs mimiques ou à leurs gestes. On entend souvent après le visionnage des phrases d'étonnement, comme : « je ne savais pas que la timidité se lisait autant sur ma posture ». Le fait de visualiser les postures impropres provoque un effet de choc qui permet de les corriger par la suite.
- 11 Après la réaction des protagonistes, la parole est donnée aux autres membres du groupe, qui, grâce à l'observation, apportent souvent des remarques et des conseils pertinents. Pour que ces conseils soient vraiment efficaces et pour éliminer les bavardages superflus de ceux qui sont soulagés d'être déjà passés, l'enseignant demande à tous les étudiants de devenir juges, ce qui ajoute un aspect ludique supplémentaire à l'exercice. Nous déterminons ensemble les critères de notation au préalable et les étudiants - spectateurs notent chaque prestation en soulignant les aspects positifs et négatifs. En effet, les étudiants-juges prennent leur rôle au sérieux et font des remarques très judicieuses, comme le conseil à un étudiant très timide, qui n'a jamais passé d'entretien d'embauche, d'éviter de faire apparaître son incertitude sous forme d'interjections comme « je ne sais pas » ou « je pense » et d'autres phrases reflétant le doute. Les étudiants-juges lui ont également conseillé de parler plus fort et essayer de montrer, ou peut-on dire simuler, plus d'assurance en soi. Les étudiants, acceptent plus facilement la critique et les conseils après le visionnage de leur prestation.

- 12 Par ailleurs, n'oublions pas, qu'en effet, un candidat joue lors d'un entretien réel. C'est-à-dire, qu'il faut qu'il montre au recruteur qu'il est le plus qualifié, le mieux de tous points de vue, afin d'espérer d'être embauché. Ainsi, le candidat doit maîtriser ses propos, mettre en avant ses forces, savoir passer sous silence ses faiblesses et maîtriser sa peur.
- 13 La simulation permet d'aborder les peurs des étudiants, qui peuvent les formuler pour les évacuer ensuite avant l'entretien réel. Un très bon exemple est celui d'un étudiant d'un niveau de français A2, confronté à une recherche réelle de stage, qui s'inquiétait pour son niveau de langue. Cette inquiétude réelle, qu'il a fait savoir à l'étudiant-recruteur dès le début de l'entretien : « il y a un problème, le français n'est pas ma langue maternelle ». La simulation lui permet d'évacuer cette peur, mais surtout lui apprend à éviter cette erreur de dévoiler ses faiblesses lors d'un entretien réel et de dire des phrases maladroitement. Lors d'une autre simulation, une étudiante ayant eu un parcours atypique avait peur de ne pas être à la hauteur par rapport à un étudiant ayant fait l'ensemble de son parcours en gestion. Les peurs auxquelles les étudiants internationaux sont confrontés sont réelles ; ils doivent les vaincre ou tout au plus les maîtriser pour réussir leur entretien et décrocher le stage désiré. Nous, les professeurs, devons les y aider, et la simulation enregistrée peut très certainement être un moyen efficace également pour cela. La réaction de l'étudiant-recruteur, permet à l'étudiant-candidat de relativiser, tout comme le regard des camarades dans la salle. Mais le professeur a un rôle primordial pour rassurer l'étudiant, le conseiller sur comment canaliser sa peur et de lui permettre de relativiser son problème et tirer avantage de sa faiblesse.
- 14 L'enseignant ne prend la parole qu'en dernier lieu, après que tous les étudiants ont exprimé leurs pensées ; pour apporter ses remarques et ses suggestions, et surtout pour souligner tous les points positifs. Les étudiants ont tendance à se dévaloriser à la suite du visionnage, il est donc essentiel que les autres étudiants et surtout l'enseignant, soulignent tout ce qui était réussi dans la scène improvisée.
- 15 Il faut noter que ces étudiants ont entre 21 et 23 ans, pour certains il s'agit de leur premier entretien d'embauche, d'autres en ont déjà subis dans leur pays pour des stages ou des jobs d'été, dans leur langue, mais il s'agit d'une grande première en langue française pour tous les étudiants en échange. Chaque culture produit une approche différente des rôles sociaux communs, il s'agit d'un mélange d'imitations, de modèles, de stéréotypes. L'image d'un manager n'est pas la même si nous avons nous-mêmes des parents managers, elle diffère aussi selon notre pays d'origine ou encore si nous sommes hommes ou femmes. L'interprétation du rôle diffère selon les expériences personnelles, les attentes, les habitudes culturelles ou encore selon l'éducation.
- 16 Certains gestes, certaines mimiques demandent bien entendu des précisions de type interculturel. Ainsi, il est important de mentionner après le visionnage, si cela n'a pas été évoqué avant, tous les détails interculturels. Comment saluer en France un directeur des Ressources Humaines ? En lui serrant la main ? Doit-on dire « bonjour » ou plutôt « Bonjour Madame/Monsieur » ? Que dire en tendant la main : est-ce « enchanté » ? ou plutôt se présenter en disant son nom ? Ou les deux ? En se présentant, dit-on son prénom, son nom, ou les deux ou encore Madame/Monsieur suivi du nom ? Par exemple des étudiants anglophones, même d'un niveau B2 +, se présentent souvent en disant leur prénom au lieu du nom de famille. Autre point interculturel : certains étudiants-recruteurs proposent un siège à l'étudiant-candidat, d'autres candidats restent debout tant qu'on ne leur propose pas de s'asseoir, d'autres demandent la permission. Il s'agit en effet de détails, mais ces détails sont en fait des détails importants et peuvent varier d'un

pays à l'autre. Les étudiants, pour réussir réellement leur entretien, doivent savoir maîtriser ces données interculturelles et bien d'autres encore.

- 17 Malheureusement, la taille du groupe détermine grandement les possibilités de la mise en place du jeu de rôle, car la préparation, le temps du jeu et l'analyse finale demandent beaucoup de temps. La méthode présentée sous cette forme fonctionne bien avec un groupe de dix à seize personnes maximum (soit huit jeux de rôle de 5-8 minutes maximum). Ainsi, dans un cours de trois heures nous disposons d'un temps d'analyse de cinq minutes environ par couple, soit un peu plus de deux minutes par personne).
- 18 Dans le cas d'un plus grand groupe, au lieu de jouer la simulation devant la classe, nous pouvons demander aux couples candidat-recruteurs d'enregistrer leur jeu à la maison. Nous gagnons ainsi un temps précieux, ce qui nous permet de consacrer du temps à l'analyse (environ 4 min. par couple, 2 min. par personne). Cela permet aussi de désinhiber les étudiants les plus timides ; chez eux, ils peuvent rejouer la scène autant de fois qu'ils le souhaitent et ne sont pas confrontés au regard direct du groupe.
- 19 Il serait très souhaitable de bénéficier de temps supplémentaire pour rejouer une deuxième fois la scène après les remarques, cela pourrait réellement les faire progresser en langue. On pourrait aussi imaginer de changer de rôle au sein du couple, pour que les deux étudiants aient la possibilité d'expérimenter les deux rôles. Malheureusement, faute de temps, cela est souvent impossible dans un grand groupe. Il serait intéressant de garder l'idée dans des petits groupes – selon le contenu du programme et les objectifs à atteindre.
- 20 Nous avons donc vu que la simulation globale, le jeu de rôle, l'enregistrement vidéo qui incite les étudiants à être des acteurs sont autant d'approches ludiques qui permettent de préparer les étudiants au monde du travail, du point de vue linguistique, professionnel, mais également du point de vue psychologique. Il s'agit d'une approche plus globale, plus complexe, mais également plus spontanée que l'approche par tâches. Ce jeu constitue ainsi « un instrument précieux pour tenter de combler le fossé » (Taylor 61) qui sépare le monde de la classe de celui du travail. Ayant une fois joué l'entretien professionnel, à l'abri de tous risques, les étudiants peuvent s'inspirer de ce que cette expérience de la simulation et surtout son analyse leur a apporté pour en faire l'application dans le contexte de la vie réelle. Il s'agit d'un jeu efficace, mais chronophage, qui met les étudiants dans une situation proche de la réalité, les oblige à communiquer ; cette contrainte les motive et les pousse en plus à se dépasser.

BIBLIOGRAPHIE

Berthoz, Alain. *La simplicité*. Odile Jacob, 2009.

Bombardieri, Corinne, et al. *L'Entreprise*. Hachette, 1996.

Taylor, John L., et Walford Rex. *Les jeux de simulation à l'école*. Traduit par Jacques Drouet. Casterman, 1976.

Yaiche, Francis. *Les simulations globales, mode d'emploi*. Hachette Livre FLE, 1996.

RÉSUMÉS

Le jeu, sous ses formes diverses, permet aux étudiants d'acquérir des compétences professionnelles. L'IAE Lyon accueille des étudiants internationaux en master de gestion préparant un double diplôme. Un stage en entreprise complète leur formation au deuxième semestre. Ces étudiants doivent acquérir dans le cours de « français des affaires » les connaissances et les savoir-faire nécessaires pour postuler dans une entreprise en France en tant que stagiaires. La méthode de la simulation globale, jeu de rôle en entreprise, est un moyen ludique, permettant aux étudiants d'acquérir ces compétences. Cette fiche pédagogique explique la séance de l'entretien d'embauche, composée de deux cours de deux heures. La simulation de l'entretien est complétée par l'enregistrement vidéo de ces entretiens, qui assure une mise à distance et une prise de conscience par les apprenants de leur degré d'assimilation de la situation. Cette fiche s'appuie sur la présentation de l'expérience pédagogique avec une réflexion théorique sur l'importance de l'enregistrement et de son analyse.

The role-play situation, under its different formats, allows the students to acquire professional skills. The IAE Lyon School of management welcomes international students for double degrees. These international students need to complete their diploma with an internship during the 2nd semester. They need to acquire, during the "Business French" class, the necessary knowledge and skills that will allow them to apply for an internship in France. This method, based on "global simulation" and "role-play in a firm", are easy ways to practice these skills. This note on a teaching experience focuses on two 2-hour job interview classes. The interview simulation is recorded, which enable students to put things into perspective and to make them become aware of the professional environment. This note sets forth the pedagogical experience and a theoretical thinking about the role of the recording and the place of its analysis.

INDEX

Keywords : French for specific purposes, internship, professional communication, professional competence, role-play, simulation, video

Mots-clés : communication professionnelle, compétence professionnelle, français sur objectifs spécifiques (FOS), jeu de rôle, simulation, stage, vidéo

AUTEUR

ZSUZSA KIS

Zsuzsa Kis est enseignante à l'IAE Lyon (université Lyon 3). Docteur ès Lettres, qualifiée maître de conférences en langue et littérature françaises, elle enseigne le français des affaires et le français sur objectifs universitaires aux étudiants internationaux et les prépare au stage en entreprise en France.

zsuzsa.kis@univ-lyon3.fr