



HAL
open science

Compétences communicationnelles, formation pour les métiers du commerce

Antonietta Specogna, Tiago Mateus

► **To cite this version:**

Antonietta Specogna, Tiago Mateus. Compétences communicationnelles, formation pour les métiers du commerce. CNRIUT 2023 Saint Pierre - La Réunion, IUT de Saint Pierre, Jun 2023, Saint Pierre (La Réunion), La Réunion. hal-04326668

HAL Id: hal-04326668

<https://hal.science/hal-04326668>

Submitted on 6 Dec 2023

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.

Compétences communicationnelles, formation pour les métiers du commerce

Antonietta Specogna¹ Tiago Mateus²

antonietta.specogna@univ-lorraine.fr tiago.mateus@univ-lorraine.fr

^{1,2} Université de Lorraine, IUT Thionville-Yutz
2LPN Laboratoire Lorrain de Psychologie et Neurosciences, EA 7489

Thèmes – *SHS - Communication -*

Résumé – La communication présentée explore les compétences transversales et plus précisément les compétences communicationnelles nécessaires aux métiers du commerce par le biais d'un dispositif de formation spécifique. Il sera alors question de montrer comment le dispositif mis en place participe du développement des compétences et ce qu'il génère chez les apprenants et chez les futurs recruteurs. Pour en rendre compte, il sera fait état de l'analyse d'un recueil de données obtenu par des observations réalisées en situations effectives, des entretiens qualitatifs menés auprès du public cible et des résultats aux évaluations auxquelles les apprenants sont soumis. Le dispositif de formation sera interrogé en vue de rendre compte de ce qui se produit pour le développement des compétences communicationnelles chez l'apprenant inscrit en BUT Techniques de Commercialisation.

.

Mots-Clés – *Analyse des échanges verbaux, didactique professionnelle, compétence communicationnelles, formation.*

1 Introduction

La réforme du Bachelor Universitaire de Technologie (B.U.T.) axe davantage la formation des étudiants autour de l'approche par compétences pour promouvoir le développement des compétences professionnelles en lien avec les métiers se rapportant aux différentes filières des B.U.T.

Dans cette optique les chercheurs du 2LPN se sont emparés de la question en vue d'évaluer un dispositif de formation spécifique aux métiers du commerce par le développement des compétences communicationnelles que l'on retrouve dans le programme national dudit diplôme.

Cette communication présentera le dispositif mis en place pour les étudiants de B.U.T. Techniques de commercialisation inscrits en 1^{ère} année. Il sera fait état du cadrage théorique et méthodologique du recueil et d'analyses de données pour mettre en exergue les compétences effectivement déployées par les sujets observés.

2 Contexte de la recherche

Les premières observations ont eu lieu en amont de la crise sanitaire de 2020, lorsqu'encore le B.U.T n'était pas né et était précédé du D.U.T. Pour construire les relations entre les acteurs des formations post baccalauréat des filières du commerce sur un même territoire, les intervenants de BTS et de DUT se sont réunis et ont constitué un groupe de pilotage pour concevoir un dispositif en lien avec les compétences communicationnelles. Par ailleurs cela a donné la possibilité aux étudiants de DUT deuxième année de conduire ce qui s'appelait alors un projet tuteuré avec comme événement de clôture « le concours d'éloquence ». Tout au long de l'année universitaire les élèves BTS et les étudiants de DUT participaient aux modules inscrits dans leur programme de formation du type expression communication culture, vente, psychologie sociale de la communication et développement des compétences relationnelles et ce en axant autour des attendus du référentiel de compétences : développement de l'esprit critique, argumentation, analyse et synthèse de documents, expression écrite et orale en langue française. Ce dispositif a depuis fait l'objet d'une transposition vers le B.U.T. TC pour les seuls étudiants en IUT. L'évènement de clôture reste le même et s'inscrit dans une situation professionnelle à analyser soit, une situations d'apprentissage et d'évaluation (SAé) pour mesurer notamment la capacité à argumenter en vue de s'en saisir pour l'appliquer à un acte de vente.

3 Cadrage théorique et méthodologique

Communiquer ne saurait se réaliser sans argumenter pour défendre un point de vue, pour faire valoir une opinion, pour exposer une opinion. Ces actions impliquent une adaptation à son public, à son interlocuteur, de choisir et structurer les éléments à exposer, bref d'avoir une posture de communicant

La question de recherche qui se pose est de savoir comment le dispositif de formation mis en place permet-il de promouvoir les compétences transversales en lien avec les attendus du programme de formation dans lequel sont inscrits les étudiants soit, le B.U.T TC et ce en vue de les former aux compétences attendues dans les métiers du commerce.

Le dispositif de formation dans lequel s'inscrit l'évènement « concours d'éloquence » fait l'objet d'une analyse pour rendre compte de la compétence savoir communiquer pour convaincre.

La littérature abonde et on peut trouver des éclairages du type la compétence se définit comme la capacité d'accomplir une tâche de façon satisfaisante » ou « à résoudre des problèmes de manière efficace dans un contexte donné » [1] ou côté sujet de savoir mobiliser des ressources internes ou externes.

Ces définitions cadrent nos travaux et permettent d'identifier comment les situations d'apprentissage ou professionnelles participent du développement des compétences par le biais des échanges langagiers et de l'analyse de l'activité. Les cadres théoriques et méthodologiques dont il sera question sont ceux de l'analyse des échanges verbaux [5] et de la didactique professionnelle [2]. Les échanges verbaux ou les énonciations verbales à propos de l'agir permettent de saisir les raisonnements tenus par les opérateurs et ainsi de s'en saisir pour la formation. C'est ce qui nous amène à imbriquer les deux cadres théorico-méthodologiques pré-cités avec cette particularité que au-delà de réaliser une analyse de l'activité cette dernière est de fait au service de la conception de formation.

Pour ce faire, nous appuierons nos analyses en tenant compte :

- des observations quant à la réalisation de l'activité et notamment des décisions prises par le groupe de pilotage,
- des résultats obtenus par le biais d'entretiens semi-directifs et individuels auprès des étudiants et des acteurs du monde socio-économique,
- des résultats universitaires obtenus au cours du semestre 2 de l'année universitaire en cours.

L'échantillon se répartit de la façon suivante :

- du côté des étudiants en 65 entretiens semi-directifs et 15 entretiens d'explicitations,
- du côté du monde socio-économique, 3 entretiens par

secteurs d'activités (commerce, services et métiers de la banque).

3.1 Premiers résultats

En vue de pouvoir appréhender le ressenti des participants à l'issue de la période de formation et à l'issue de l'événement « concours d'éloquence », des entretiens semi-directifs et des entretiens individuels ont été conduits.

Les données recueillies révèlent :

- une aisance à l'oral,
- une meilleure estime de soi,
- une découverte de capacités non connues par le sujet,
- une transposition des compétences acquises au service de situations autres et,
- une confiance en soi.

Ces données qualitatives prélevées de façon individuelle ont été complétées par des données qualitatives organisées en situation collective et réflexive à propos dudit dispositif mis en place et ce, en questionnant ses apports, ses difficultés ou appréhensions. Il est par exemple fait état de la découverte d'un agir chez un camarade de promotion « moi monsieur je ne pensais pas que X était capable de parler comme elle a parlé, elle est trop forte » ou encore d'un changement d'opinion « au début je ne pensais pas que j'allais être d'accord et là franchement je me rends compte que je suis d'accord avec ce qui a été dit à propos de ... ».

Le dispositif étant axé sur différentes phases pour répondre à une progression dans le développement des compétences langagières certains décrivent la phase individuelle comme plus abordable « c'est quand même plus facile de répondre à l'exercice quand on est tout seul que quand on est face à tout le public » ou encore « quand on a dû créer notre vidéo c'était plus facile parce qu'on pouvait recommencer, on était libre d'appuyer sur le bouton arrêt ... ».

3.2 Résultats à venir

Si les premiers résultats semblent convenir au développement des compétences des apprenants, notre intérêt est aussi celui d'évaluer le dispositif de formation mis en place.

Un travail d'analyse centré sur les travaux de Saint-Dizier et Agnoletti (2015) (figure 1) est effectué pour estimer les besoins, établir les objectifs, préparer la formation, former les apprenants, et évaluer leurs apprentissages effectifs. Grâce aux entretiens auprès des professionnels du monde socio-économique, nous pourrions établir une corrélation entre les compétences développées en formation et les compétences attendues par les recruteurs.

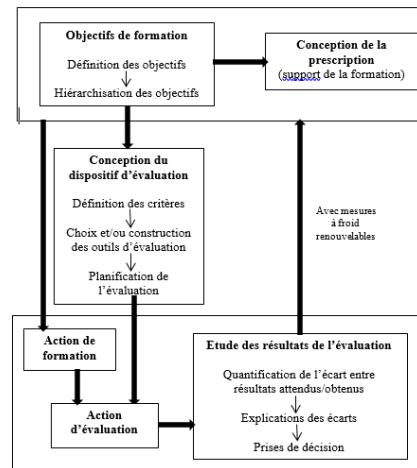


Figure 1 évaluation des dispositifs de formation image extraite de (Saint-Dizier de Almeida V, Agnoletti MF, 2015)

4 Conclusions

Les compétences communicationnelles sont abordées au sein de cette communication au travers d'un dispositif de communication qui place le sujet apprenant en qualité de participant à un événement qui le conduit à faire preuve d'éloquence. Les entretiens analysés montrent comment l'apprenant se découvre, se réalise, se confronte à une connaissance de soi dont il n'avait pas idée. Comment le potentiel de développement [3] s'installe chez l'apprenant et comment l'apprenant transpose ce potentiel dans d'autres situations. En l'occurrence, comment ce potentiel est en lien avec les attendus professionnels.

5 Remerciements

Nos remerciements s'adressent aux étudiants du département Techniques de Commercialisation de l'IUT Thionville-Yutz et à l'ensemble des personnels qui ont œuvré pour la formation ou pour l'événement « concours d'éloquence ».

Références

- [1] Landsheere (de) V. (1988), Faire réussir, faire échouer ; la compétence minimale et son évaluation, Paris: PUF
- [2] Pastré, Mayen, Vergnaud. (2006). La didactique professionnelle. *Revue française de pédagogie*, 145-198.
- [3] Rochex, J. (2017). Vygotski : une conception dialectique du développement. *La Pensée*, 391, 50-64.
- [4] Saint-Dizier de Almeida V., Agnoletti M-F.,(2015) Saint-Dizier de Almeida, V., & Agnoletti, M. F. (2015). Impact of online training on delivering a difficult medical diagnosis: Acquiring communication skills. *Applied ergonomics*, 50, 242-250.
- [5] Specogna. A. (2007) Comment l'analyse interlocutoire et la didactique professionnelle rendent compte de l'activité d'un formateur de la formation professionnelle in Enseigner dans l'Interaction Specogna (Ed.collection langage – cognition – interaction), PUN. pp 305-324