



TIComKMO

Taalvaardige en intercultureel competente KMO's / MKB's
Sprachfähige und interkulturell fähige KMUs
Des PME compétentes en langues et en communication
interculturelle

Evénement de clôture, 27 mars 2015

Interreg IVA – People-to-People



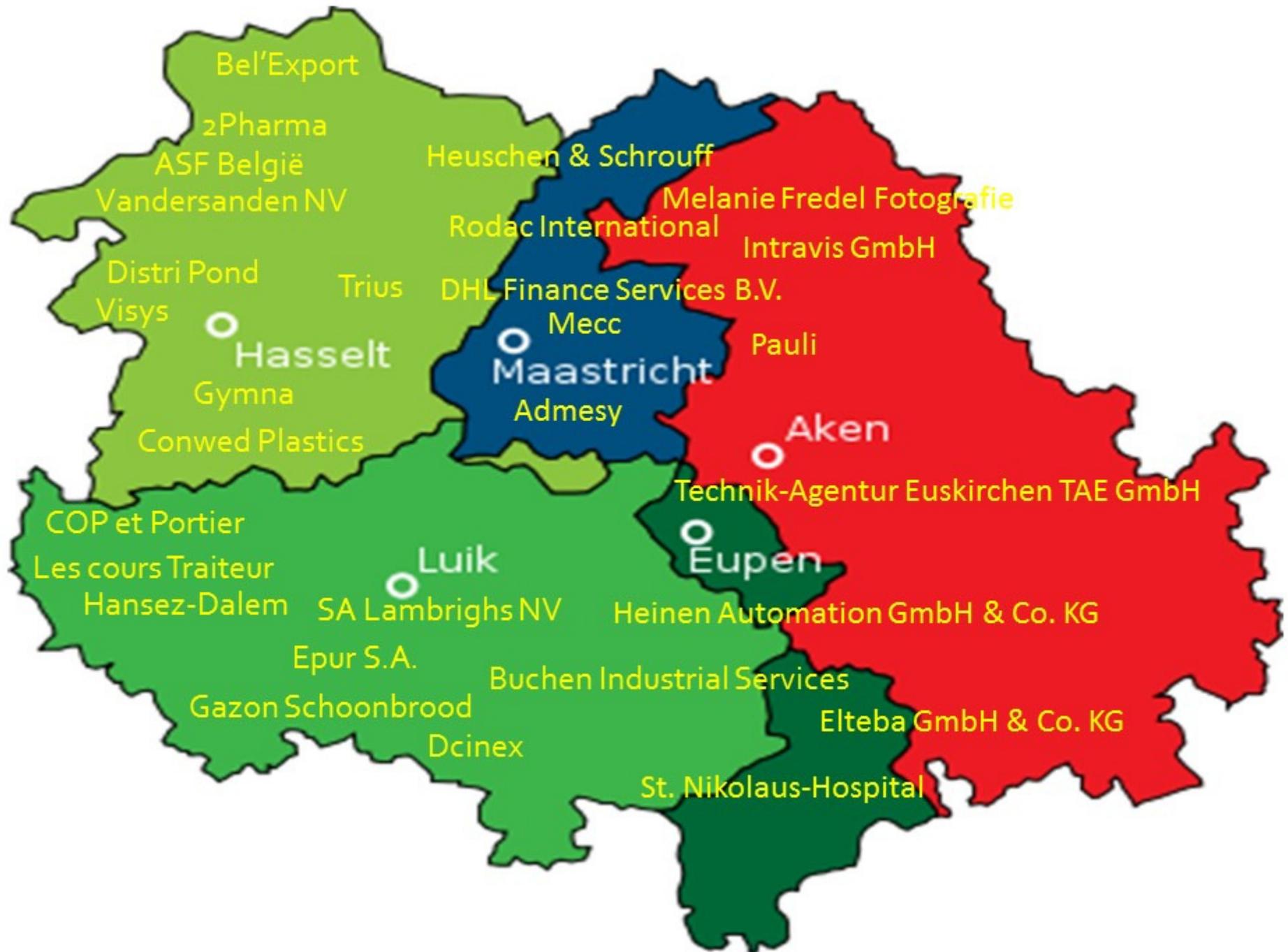
FH AACHEN
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

universiteit
▶▶ hasselt | CTL
CENTRUM VOOR
TOEGEPASTE LINGUISTIEK

Zuyd
Onderzoek

ZU
YD





Objectif TIComKMO

Acquérir une meilleure compréhension des besoins communicatifs des PME de l'EMR

- Quelles sont les situations communicatives auxquelles les PME sont souvent confrontées?
- Quels sont les problèmes éprouvés?
- Ces problèmes sont-ils d'ordre linguistique et/ou culturel?

**Résultats = base pour le développement de modules
d'apprentissage électroniques
(semi-autonomous blended learning)**

Méthode

Interviews semi-structurées EMR

environ 2h/PME

29 entreprises

37 entrepreneurs et collaborateurs

octobre 2014 – février 2015

Méthode

Quelles sont les situations communicatives auxquelles vous êtes confronté(e)

- en néerlandais et/ou en allemand
- en français mais en dehors de votre propre région

Indiquez pour chaque situation communicative:

- la fréquence (tous les jours ... au moins 1 x tous les 6 mois)
- Le degré de difficulté: (1= très facile; 2= facile; 3= plutôt facile; 4= ni facile ni difficile; 5= plutôt difficile; 6= difficile; 7= très difficile)

Situation communicative (exemples)	tous les jours	au moins 1 x / semaine	au moins 1 x / mois	au moins 1 x tous les 6 mois
Négocier une offre par téléphone				
1 2 3 4 5 6 7				
'Small talk' lors d'un événement de 'networking'				
1 2 3 4 5 6 7				
Réunion interne (présentation résultats financiers)				
1 2 3 4 5 6 7				
Rencontrer un nouveau (ou potentiel) partenaire commercial dans votre/son entreprise: faire connaissance + premiers propos				
1 2 3 4 5 6 7				

Résultats

Situations communicatives fréquentes



Résultats

'nouvelles' situations communicatives

proposées par les personnes interviewées

- Prospection
- Négociations distributeurs
- Relations presse
- Communication 'interne' (inter-filiales, filiales-société mère, au sein de l'établissement)
- Rappel paiement en souffrance

Résultats “awareness”

importance connaissance langues et cultures

Connaissance langues voisines

- nécessaire (Liège, Communauté germanophone, Limbourg belge)
- plus-value (Région Aix-la-Chapelle, Limbourg néerlandais)

Connaissance cultures

- nécessaire (Liège, Communauté germanophone, Limbourg néerlandais, Limbourg belge)
- plus-value (Région Aix-la-Chapelle)

Résultats

Problèmes connaissance langues voisines

Sine qua non

- Connaissances linguistiques générales (vocabulaire, grammaire)
- Terminologie commerciale (p.ex. remise / escompte)
- Formules figées (p.ex. formule de politesse lettre, courriel...)

Résultats

Problèmes connaissance langues voisines

Par écrit

- Par écrit = contraignant
 - risques de malentendus (p.ex. dans les 5 jours / dans 5 jours)
- Fautes de langue (orthographe!) = dégradation de l'image

A l'oral

- Négociations
 - registre de langue (p.ex. "distance" plus petite si relation commerciale de plus longue durée)
 - nuancer (p.ex. pas du tout d'accord ≠ pas tout à fait d'accord)
surtout par téléphone: absence de communication non verbale, silences dérangeants à remplir (en fonction des cultures)

se manifeste avant tout dans les actes de langage.

Actes de langage



Résultats: grande diversité connaissance cultures

PME ayant

peu de contacts

- peu de 'awareness'
- stéréotypes négatifs et généralisations

des contacts réguliers

- 'awareness' (différences et ressemblances réelles)



des contacts réguliers et de longue date

- solutions (souvent après échecs coûteux)

Monochroom

resultaatgericht,
eerder werken dan praten,
deadlines zijn belangrijk, ...

Polychroom

analyses belangrijker dan resultaat,
eerder praten dan werken,
deadlines zijn onbelangrijk, ...



Universalisme

allen gelijk voor de wet,
...

Particularisme

de regels omzeilen,
"achterpoortjes",...



Formeel

vousvoyeren (u),
aanspreektitels,
beleefdheidsformules, ...

Informeel

tutoyeren (jij, gij),
met voornaam aanspreken,
"hoi", ...



Masculien

leven om te werken,
prestige,
'haantjes',
...

Feminien

werken om te leven,
bescheiden,
familie en sociale relaties,
...



Avenir (proche?)

Sur la base des résultats de TIComKMO et d'INTERcCOM



Réaliser 12 modules d'apprentissage électroniques contrastifs



Structure des modules électroniques



algemeen: veel stigmatiserend, maar niet altijd storend
 woordvorming en zinsbouw: als stigmatiserend meestal ook storend
 als miscommunicatie altijd storend

NL - FR							
Uitspraak	dont – dans	[ɔ̃] ≠ [ã]	AF_PR1	stigmatis.	miscom	storend	
	la différence [difɛrãs]	[diferãs]	IF_PR1_VT_EN	stigmatis.			niet storend
	leçon [lèsɔ̃]	[læsɔ̃]	IF_PR1_VT_EN	stigmatis.			niet storend
	les techniques [x], psychiatre	[k]	IF_PR1_T1_NL	stigmatis.			niet storend
Woordaccent	<u>master</u> , <u>leader</u>	master, leader	IF_PR2_VT_EN				niet storend
	piano, fiasco, <u>virus</u> , reporter, <u>tennis</u>	piano, fiasco, <u>virus</u> , reporter, tennis	IF_PR2_T1_NL	stigmatis.		storend	
Spelling	un <u>advocat</u> , <u>abnormal</u>	avocat, anormal	IF_SP1_T1_NL	stigmatis.			niet storend
Woordvorming	<u>producent</u> , <u>consument</u>	producteur, consommateur	IF_MO1_T1_NL	stigmatis.		storend	
	<u>producer</u>	produire	IF_MO1_T1_NL	stigmatis.		storend	
	<u>stable</u>	stable	IF_MO1_T1_NL	stigmatis.		storend	
Zinsbouw	Les choses <u>que</u> tu as besoin	dont	IF_SY2_T1_NL	stigmatis.			niet storend
	écouter <u>à la</u> radio	écouter la radio	IF_SY2_T1_NL	stigmatis.			niet storend
	Je <u>fais les</u> entrer.	les fais	IF_SY1_T1_NL	stigmatis.	miscom	storend	
	Vous nous <u>avons</u> inspirés.	avez	AF_SY1	stigmatis.	miscom	storend	



FR - NL							
Zinsbouw	We <u>zijn</u> ons vergist. (Nous nous <u>sommes</u> trompés.)	We <u>hebben</u> ons vergist.	IF_SY3_T1_FR	stigmatis		storend	
Intonatie (zin)	Hij weet het <u>niet</u> . (intonatie stijgt aan einde zin FR)	Hij <u>weet</u> het niet.	IF_PR4_T1_FR	stigmatis			niet storend
PL-DE							
Woordkeuze	Ich könnte für dich <u>ins Feuer springen</u> . (letterlijke vertaling uit PL) <u>durchs</u> Feuer <u>gehen</u> .	IF_LE3_T1_PL	stigmatis			niet storend
Zinsbouw (ontbrekende elementen)	Ich schreibe Brief. (geen lidwoorden in PL)	Ich schreibe <u>einen</u> Brief.	IF_SY2_T1_PL	stigmatis		storend	
TR-NL							
Zinsbouw	Op de vlak van de godsdienst <u>ze zijn</u> hier meer open (overgeneralisatie ond. + wkw)	Op het vlak van de godsdienst <u>zijn ze</u> hier meer open	AF_SY1	stigmatis		storend	
Uitspraak	vele [filə] (beide klanken bestaan niet in TR)	vele [velə]	IF_PR1_T1_TR	stigmatis			niet storend
DE-NL							
Woordvorming	Opvolger <u>in</u> (Nachfolgerin DE)	opvolg <u>ster</u>	IF_MO_T1_DE	stigmatis		storend	
Woordkeuze	Een <u>doos</u> Cola (die Dose DE)	een <u>blikje</u> Cola	IF_LE1_T1_DE	stigmatis	miscom	storend	



12 modules électroniques



- | | |
|--|---|
| 1. Français (province de Liège) | pour (les futurs salariés des) PME du Limbourg BE |
| 2. Français (province de Liège) | pour (les futurs salariés des) PME du Limbourg NL |
| 3. Français (province de Liège) | pour (les futurs salariés des) PME de la Région d'Aix-la-Chapelle et de la Communauté germanophone BE |
| 4. Néerlandais (province du Limbourg BE) | pour (les futurs salariés des) PME du Limbourg NL |
| 5. Néerlandais (province du Limbourg BE) | pour (les futurs salariés des) PME de la Région d'Aix-la-Chapelle et de la Communauté germanophone BE |
| 6. Néerlandais (province du Limbourg BE) | pour (les futurs salariés des) PME de la province de Liège |
| 7. Néerlandais (province du Limbourg NL) | pour (les futurs salariés des) PME du Limbourg BE |
| 8. Néerlandais (province du Limbourg NL) | pour (les futurs salariés des) PME de la Région d'Aix-la-Chapelle et de la Communauté germanophone BE |
| 9. Néerlandais (province du Limbourg NL) | pour (les futurs salariés des) PME de la province de Liège |
| 10. Allemand (Région d'Aix-la-Ch/DG) | pour (les futurs salariés des) PME du Limbourg BE |
| 11. Allemand (Région d'Aix-la-Ch/DG) | pour (les futurs salariés des) PME du Limbourg NL |
| 12. Allemand (Région d'Aix-la-Ch/DG) | pour (les futurs salariés des) PME de la province de Liège |

Chacun de ces modules sera pourvu d'exercices destinés à réaliser des contacts commerciaux professionnels avec des partenaires néerlandais, français, allemands, flamands et wallons.

Caractéristiques techniques

- cloud (online)
- via login serveur CommArt NV (spin-off CTL)
- 24/7 et partout accessible
- PC/Mac/tablette
- toujours dernière édition/mise à jour
- aide en ligne CommArt

Caractéristiques didactiques

Apprentissage autonome

- e-coach intégré (feedback niveau micro- et macro – multimédia)

Apprentissage semi-autonome combiné

- compatible scorm – tracking via LMS (BlackBoard – Toledo – Moodle...)
- webinar, skype...

