

SUJET ZERO SESSION 2020

Sujet zéro :

Ce sujet et les documents qui le composent peuvent être utilisés comme entraînement à l'épreuve ou dans une séquence sur le thème « communication et culture d'entreprise. »

Dossier documentaire :

Le dossier qui vous est proposé comporte cinq documents :

- Document 1 : un article intitulé « Importance of Cross-Cultural Communication in Business » extrait du site <https://bizfluent.com> et actualisé le 25 octobre 2018
- Document 2 : un article intitulé « Adapt to Conquer » extrait de la version en ligne de *Business Today* (<https://www.businesstoday.in>) et daté du 24 juin 2012
- Document 3 : un article intitulé « Appreciating Cultural Differences is Key at Work » publié le 27 juin 2018 dans *The Connexion*
- Document 4 : deux planches publiées sur le site <http://tollfreeforwarding.com> le 6 mars 2017 sous le titre « International Phone Etiquette for Business »
- Document 5 : un schéma intitulé « The Cultural Iceberg » publié sur le site <https://www.languageandculture.com> en 2015

Document 1

Importance of Cross-Cultural Communication in Business

by Anam Ahmed, updated October 25, 2018 on <https://bizfluent.com>

In today's global world, working with people from different cultures is a common occurrence in a business setting. Your suppliers may be located halfway across the world, your partners may have just moved from another country and your customers may speak a different language than you.

In order for businesses to succeed in this global environment, it's important to know how to navigate cross-cultural communication. (...)

What Is Cross-Cultural Communication?

Cross-cultural communication involves conversing, negotiating and exchanging information either verbally or nonverbally with people who are of different cultures. People from different backgrounds communicate in different ways and follow various societal norms that may be unfamiliar to someone who is not of that culture.

The importance of cross-cultural understanding is paramount in business. For example, in Asian cultures, silence within a conversation is a critical aspect that demonstrates good listening skills. (...) On the other hand, people from the United States, Brazil or France view silence as an awkward part of the conversation and attempt to fill it up as quickly as possible. When dealing with business partners from Asian cultures, this may show them that you are not paying attention or not listening carefully enough.

Document 2

Adapt to Conquer

Hamsanandhi Seshan always studies her company's 'country navigator' on long-distance international flights. As Director, Communications, Global Delivery at IBM, she has to regularly interact with people of numerous nationalities and the navigator - a guide to the differences between cultures of different countries, available on IBM's intranet - is a great help. (...)

Providing this navigator is one of many steps IBM has taken to sensitise its 425,000 employees to global cultures. There are in-house training programmes too. "We have set down nine dimensions based on which an individual can assess himself vis-a-vis other cultures. For instance, there are some cultures that are explicit and others more implicit in their ways of communicating. There are also task-oriented cultures as opposed to relationship-oriented cultures," says Anita Guha, Global Leadership Development Manager at IBM. Explicit cultures define every aspect of what needs to be done, implicit ones prefer not to spell out everything. Task-

oriented ones prioritise tasks and goals; relationship-oriented ones do not. Guha clarifies that such classification is not intended to stereotype communities, but only to provide a general understanding.

From *Business Today*, by Manasi Mithel, June 24, 2012

Document 3

Appreciating cultural differences is key at work

From *The Connexion*, by Jane Hanks, Wed 27 Jun 2018

French and British businesses do not operate in the same way – as any Briton who has worked for a French company will tell you. It means meetings can easily turn into a minefield of misunderstandings due to cultural differences.

Hélène Fages, who left a career in international banking to run workshops on understanding these differences, including for the British Embassy in Paris, likens the topic to an iceberg.

“The tip represents obvious differences such as food, clothes, architecture etc.

“The hidden part is much bigger and represents the aspects you have to work at to discover,” she said.

In fact, consultant Guy de Bondonneau, from WTC Cross-Cultural, said understanding key differences is vital for anyone planning to work in or with a French firm (...). ”

He said meetings are a good way of illustrating differences:

“Firstly, there is the attitude towards time. In the UK, a 10am meeting will start at 10am. In France, meetings do not start on time, because there will be general chat and some people will arrive late. It is best to arrive on time but don’t be surprised if it does not get off to a prompt start”. (...)

Addressing others at the meeting is generally more formal in French companies, he added. “Hierarchy is more rigid and the boss is almost seen as God. The *vous* form is *de rigueur*. It is a way of keeping your distance and showing who is in charge.

But Ms Fages said business rules are changing: “every company and individual is different and things change. “Tu” and first names are becoming acceptable, so there you must listen and discover the hierarchy rules in the place where you are.” (...)

Ms Fages added: “For many French people it is acceptable to interrupt a speaker, while for many British people it goes against their code of conduct

because they think it's rude. (...) Likewise, the French person must not think that the British person is uninterested in the debate, just because he does not leap in with ideas."



So what is the best way to work with cultural differences? "You do not have to change everything about the way you work – but you need to understand the differences and incorporate the foreign culture into your own," she added.

Document 4


International Phone Etiquette for Business

From *TollFreeForwarding.com*, March 6, 2017




 **FRANCE** 


GREETING

 Allô

GOODBYE


Au revoir 

DO



Do feel free to interrupt occasionally. This is a common French conversational style and will be viewed as enthusiasm rather than rudeness.

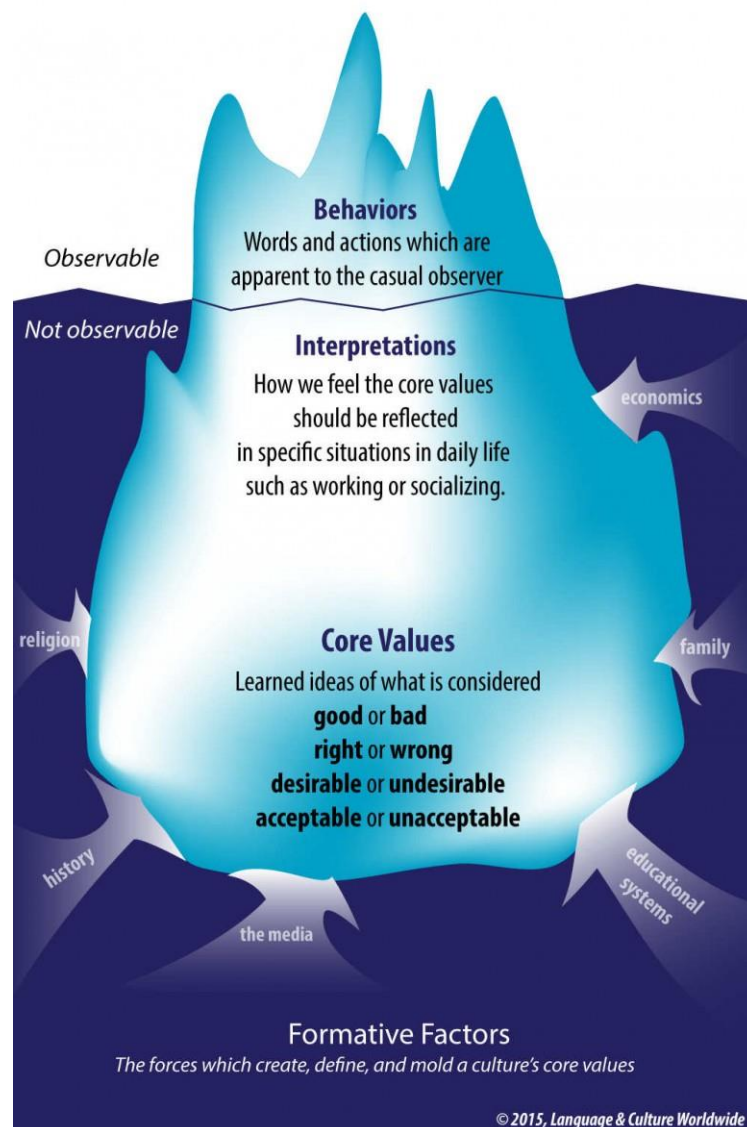
DON'T



Don't make small talk at the start of a business call, it's seen as annoying and will make the recipient uncomfortable.

Document 5

The Cultural Iceberg



Travail à faire :

I. COMPRÉHENSION (10 points)

En vous appuyant sur les cinq documents fournis, vous rédigerez **en français** une note de synthèse de 250 mots (+/- 10%) qui mettra en avant les difficultés de communication liées à la culture ainsi que les pistes pour y remédier.

Vous indiquerez le nombre de mots utilisés.

II. EXPRESSION EN LANGUE ANGLAISE (10 points)

- 1. Comment on document 5.** Explain what it represents and use concrete examples to illustrate it. 150 words (+/- 10 %).
Write down the number of words.

2. Write an email

Vous êtes Sam Beckett, directeur/directrice de la communication interne au sein d'une grande multinationale basée à Londres. On vous a récemment signalé que, en raison d'incompréhensions mutuelles, des incidents avaient eu lieu entre des employés de la maison-mère et de sa filiale française. Rédigez un courrier électronique destiné aux employés britanniques afin d'attirer leur attention sur l'importance de la communication interculturelle, notamment au regard de l'implantation française de votre entreprise.

Formules et présentation d'usage.

150 mots (+/- 10 %) pour le corps du message. Vous indiquerez le nombre de mots utilisés.

Pistes d'exploitation

Ce sujet et les documents qui le composent peuvent être utilisés comme entraînement à l'épreuve ou dans une séquence sur le thème « communication et culture d'entreprise. » À ce titre, il est possible de proposer des exercices différents en fonction des objectifs visés, objectifs pouvant aisément s'inscrire dans le cadre d'une démarche actionnelle (conseiller un entrepreneur souhaitant s'installer en France, mettre en place de nouvelles stratégies pour être plus efficace dans les négociations à l'international, éviter les conflits internes comme dans le deuxième sujet d'expression, etc.).

Dans tous les cas, il serait ici bon d'inviter les étudiants à faire le lien entre langue, culture et situations de communication concrètes. À titre d'exemple, la question du vouvoiement et du tutoiement soulevée dans le document 3 peut être l'occasion de rappeler que cette distinction n'existe pas en anglais contemporain et de chercher d'autres marques de respect/familiarité équivalentes (prénom/nom de famille, formules de politesse, etc.).

L'idée de communication interculturelle permet également aux étudiants de s'interroger sur la place de l'anglais et des langues en général dans leur formation ainsi que dans leur future vie professionnelle. Il conviendra notamment de souligner la notion de mondialisation (autre thème du programme) mise en avant dès le premier document. Cette contextualisation peut être l'occasion d'un bref rappel sur la valeur de vérité générale du présent simple employé dans les trois textes, ou encore sur la valeur épistémique des modaux *may*, *might* (doc 1) et *will* (doc 3).

Le dossier soulève des questions de communication parfois très conceptuelles (iceberg culturel, cultures implicites/explicites, etc.) et d'autres très pratiques (doc 4). Il se prête par conséquent à un exercice d'illustration des concepts par des exemples concrets tirés des documents voire par des exemples personnels, comme cela est demandé dans le premier sujet d'expression. Il faudra néanmoins être particulièrement vigilant quant aux dérives possibles en raison de la proximité entre spécificité culturelle et cliché pur et simple. Une solution serait d'inviter au

préalable les étudiants à réfléchir sur la dernière phrase du document 2 (« *Guha clarifies that such classification is not intended to stereotype communities, but only to provide a general understanding.* »), sous forme d'essai ou de débat.

Il est possible de remplacer la rédaction du courrier électronique par celle d'une note de service, ce qui serait naturel à la suite d'incidents au sein d'une entreprise. Ici encore, il faudra toutefois veiller à ce que les points abordés ne soient pas une liste de clichés. On pourra par exemple faire travailler les étudiants en groupes afin de juger de la recevabilité de telle ou telle proposition. De même, il est envisageable de leur demander dans quelle mesure ils adhèrent à ce qui est présenté comme l'étiquette en France (doc 3 et 4.)

Enfin, le document 4 doit permettre à l'étudiant de développer des compétences de communication téléphonique qui, au-delà de l'examen final, seront essentielles dans sa vie professionnelle. On pourra par exemple mettre en place un jeu de rôle dans lequel il lui faudra s'adapter à des interlocuteurs issus des différents pays dont les planches sont disponibles sur le site <https://tollfreeforwarding.com/blog/international-phone-etiquette-business/>. S'il convient de se concentrer sur l'aire anglophone, cela pourra également être l'occasion de travailler sur le « *globish*, » en lien avec la notion de mondialisation évoquée précédemment.