

Épreuve E4 : Communication professionnelle en français et langue étrangère

Épreuve orale - Coefficient : 3

1. Finalités et objectifs

Les objectifs visés par l'épreuve sont d'apprécier la capacité du candidat à :

- analyser une situation de communication professionnelle dans ses différentes dimensions ;
- adopter un comportement relationnel adapté à un contexte donné ;
- communiquer en français et en langue étrangère à l'oral en situation professionnelle ;
- mobiliser ses connaissances et ses compétences dans un contexte pluriculturel ;
- faire face aux aléas et imprévus qui caractérisent la plupart des situations de travail rencontrées par l'assistant(e).

2. Contenu

L'épreuve vise à évaluer les compétences de communication orale inscrites dans le référentiel de certification concernant plus particulièrement la finalité 1 : soutien à la communication et aux relations internes et externes.

Les compétences relatives aux autres finalités peuvent être accessoirement sollicitées bien qu'elles soient principalement évaluées dans d'autres épreuves.

3. Critères d'évaluation

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, les critères d'évaluation sont :

- La pertinence de l'analyse de la situation de communication
- L'adaptation du comportement à la situation professionnelle et au besoin d'efficacité
- La qualité langagière conforme aux usages professionnels, en français et en langue étrangère
- La pertinence de la communication par rapport au contexte professionnel et interculturel
- La pertinence des solutions envisagées et des moyens adoptés (matériels et informationnels)
- L'efficacité de la démarche utilisée pour répondre aux objectifs et aux difficultés de la communication
- La qualité de l'analyse réflexive de la situation de communication

4. Modalités d'évaluation

L'épreuve prend appui sur des situations de communication professionnelle emblématiques du métier d'assistant(e) de manager(s) dans sa dimension de soutien à la communication et aux relations internes et externe. Ces situations ont été vécues ou observées par le candidat à l'occasion de ses stages ou de son exercice professionnel.

Les situations présentées par le candidat correspondent aux activités de communication professionnelle suivantes :

- Instaurer et entretenir la relation avec le(s) manager(s)
- Recueillir des consignes de travail du manager
- Rendre compte, informer, faire le point avec le manager
- Installer les conditions d'un climat de travail de groupe favorable
- Animer un travail collaboratif
- Gérer une réunion
- Créer, entretenir et activer un réseau relationnel
- Accueillir et informer
- Négocier

Chaque situation de communication professionnelle comporte au minimum deux acteurs qui interagissent dans le cadre d'une activité professionnelle de l'assistant(e) s'inscrivant dans un contexte national et/ou international.

Chaque situation est présentée sous la forme d'une fiche descriptive élaborée par le candidat qui comprend les informations suivantes :

- identification du candidat ;
- pour les candidats relevant du contrôle ponctuel : langue vivante (Langue A ou B) choisie par le candidat pour l'épreuve ;
- type et titre de la situation de communication vécue ou observée ;
- nom, adresse et activité de l'organisation concernée ;
- contexte de la situation ;
- composantes et forme de la communication ;
- contexte relationnel ;
- techniques et outils de communication utilisés ;
- stratégie(s) de communication mise(s) en place ;
- évaluation de la relation.

Un modèle de fiche descriptive sera proposé par la circulaire nationale d'organisation.

A. Forme ponctuelle

Épreuve : 40 minutes au maximum, préparation : 20 minutes.

Documents supports de l'épreuve

L'épreuve prend appui sur quatre fiches descriptives de situations de communication professionnelle différentes, sélectionnées par le candidat à partir des situations vécues ou observées dans une organisation.

Parmi les quatre situations présentées, l'une doit être relative à la collaboration avec le manager, deux au moins doivent avoir été vécues ou observées dans un contexte de travail international et mobiliser une langue étrangère, dans une situation d'accueil et information et dans une situation de négociation ou de médiation.

Ces fiches descriptives sont mises à la disposition du jury dans des conditions définies par la circulaire nationale d'organisation.

Le contrôle de conformité du dossier (présence des fiches descriptives, conformité de la langue présentée à la langue d'inscription à l'examen) est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation. En cas de non-conformité du dossier déposé par le candidat, celui-ci ne peut pas être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme non

validé, la mention NV est reportée sur le bordereau de notation et le candidat ne peut pas se voir délivrer le diplôme.

En l'absence de dossier, l'épreuve ne peut pas se dérouler. Tout candidat sans dossier sera donc informé par la commission de l'impossibilité de l'interroger. En conséquence, il est considéré comme présent mais non validé, la mention NV est reportée sur le bordereau de notation et le candidat ne peut pas se voir délivrer le diplôme.

Si, face à un candidat, la commission d'interrogation a un doute sur la conformité du dossier à la réglementation, l'interrogation et l'évaluation sont conduites normalement. En fin d'interrogation, le candidat est informé du doute de la commission, le cas est signalé au président du jury et la notation est mise sous réserve de vérification.

Lorsque le dossier remis par un candidat ne respecte pas certaines contraintes définies dans l'arrêté portant création du diplôme ou ses annexes (nombre de fiches, conformité des fiches descriptives à la définition de l'épreuve), il convient d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les lacunes constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

Organisation de l'épreuve

Les candidats passent cette épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques.

Le déroulement de l'épreuve

Avant l'interrogation

Après avoir sélectionné une fiche, la commission d'interrogation construit une situation de communication en modifiant certains paramètres de la situation présentée sur la fiche. Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère.

Le candidat est informé des modifications apportées par la commission au début de son temps de préparation.

L'épreuve se déroule en trois phases :

Première phase (10 minutes au maximum)

Le candidat présente et analyse en français la situation de communication qu'il a décrite dans la fiche choisie par la commission. Celle-ci peut être conduite à demander des précisions sur tout ou partie des points précédemment exposés.

Deuxième phase (20 minutes au maximum)

Le candidat et l'un ou les deux membres de la commission procèdent à la simulation de tout ou partie de la situation de communication orale construite par la commission. À l'issue de la simulation, la commission procède à un entretien permettant l'analyse et l'évaluation par le candidat de sa communication, en particulier dans sa dimension interculturelle. Une partie ou la totalité de la simulation se déroule dans la langue étrangère choisie par le candidat lors de son inscription à l'examen.

Troisième phase (10 minutes au maximum)

L'entretien est élargi aux autres situations de communication présentées dans le dossier du candidat.

La commission d'interrogation est composée de trois interrogateurs : un professeur chargé de l'enseignement de "relations professionnelles internes et externes ", un professeur de français et un professeur de la langue vivante choisie par le candidat au moment de son inscription.

B. Contrôle en cours de formation

Deux sessions d'évaluation sont réparties dans le temps de formation, l'une d'entre elles devant se dérouler au plus tard avant la fin du premier trimestre de la deuxième année. Pour chaque candidat, l'ordre des situations d'évaluation est fonction de la nature et du contenu des stages de première et deuxième années.

Situation d'évaluation A (coefficient 1,5)

Préparation : 20 minutes, interrogation : 20 minutes au maximum.

Cette situation d'évaluation se déroule en français.

L'évaluation prend appui sur deux fiches descriptives de situations de communication professionnelle correspondant aux activités citées plus haut. Parmi les deux situations présentées, l'une doit être relative à la collaboration avec le manager.

Les fiches descriptives constituent des éléments substantiels de l'épreuve. L'absence de production devant la commission d'évaluation des deux fiches entraîne l'impossibilité d'interroger le candidat qui ne peut se voir délivrer le diplôme. La mention NV (non valide) est alors reportée sur le bordereau de notation.

La commission d'interrogation est composée de deux interrogateurs, enseignants ayant ou ayant eu le candidat en formation : un professeur chargé de l'enseignement de « relations professionnelles internes et externes » et un professeur de français. Un professionnel peut être associé à la commission.

Avant l'interrogation

Après avoir sélectionné une fiche, la commission d'interrogation construit une situation de communication en modifiant certains paramètres de la situation présentée sur la fiche. Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère.

Le candidat est informé des modifications apportées par la commission au début de son temps de préparation.

L'épreuve se déroule en deux phases :

Première phase (5 minutes au maximum)

Le candidat présente son analyse de la situation de communication. La commission peut être conduite à demander des précisions sur tout ou partie des points précédemment exposés.

Seconde phase (15 minutes au maximum)

Le candidat et l'un ou les deux membres de la commission procèdent à la simulation de tout ou partie de la situation de communication orale construite par la commission. À l'issue de la simulation, la commission procède à un entretien permettant l'analyse et l'évaluation par le candidat de sa communication. La simulation et l'entretien se déroulent en français.

Situation d'évaluation B (coefficient 1,5)

Préparation : 20 minutes, interrogation : 20 minutes au maximum.

Cette situation d'évaluation se déroule en français et en langue étrangère.

L'évaluation prend appui sur deux fiches descriptives de situations de communication professionnelle, vécues ou observées dans un contexte de travail international permettant de

mobiliser une langue étrangère, dans une situation d'accueil et information et dans une situation de négociation ou de médiation.

Au total, les fiches descriptives des situations d'évaluation A et B doivent correspondre à quatre situations professionnelles différentes.

Les fiches descriptives constituent des éléments substantiels de l'épreuve. L'absence de production devant la commission d'évaluation des deux fiches entraîne l'impossibilité d'interroger le candidat qui ne peut se voir délivrer le diplôme. La mention NV (non valide) est alors reportée sur le bordereau de notation.

La simulation se déroule en partie ou en totalité dans la langue vivante étrangère (langue A ou langue B) choisie par le candidat.

La commission d'interrogation est composée de deux interrogateurs, enseignants ayant ou ayant eu le candidat en formation : un professeur chargé de l'enseignement de « relations professionnelles internes et externes » et un professeur de la langue vivante choisie par le candidat. Un professionnel peut être associé à la commission.

Avant l'interrogation

Après avoir sélectionné une fiche, la commission d'interrogation construit une situation de communication en modifiant certains paramètres de la situation présentée sur la fiche. Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère.

Le candidat est informé des modifications apportées par la commission au début de son temps de préparation.

L'épreuve se déroule en deux phases :

Première phase (5 minutes au maximum)

Le candidat présente en français son analyse de la situation de communication qu'il a décrite dans la fiche choisie par la commission. Celle-ci peut être conduite à demander des précisions sur tout ou partie des points précédemment exposés.

Seconde phase (15 minutes au maximum)

Le candidat et l'un ou les deux membres de la commission procèdent à la simulation de tout ou partie de la situation de communication orale construite par la commission. À l'issue de la simulation, la commission procède à un entretien permettant l'analyse et l'évaluation par le candidat de sa communication, en particulier dans sa dimension interculturelle. La simulation se déroule en partie ou en totalité dans la langue vivante étrangère (langue A ou langue B) choisie par le candidat.

Pour l'ensemble de l'épreuve, l'évaluation de la prestation du candidat est construite à partir d'une fiche d'évaluation, définie par la circulaire nationale. L'équipe pédagogique de l'établissement de formation adresse au jury sa proposition de note pour l'épreuve ainsi que la grille d'évaluation explicative de la note.

Conformément à la réglementation, le jury pourra éventuellement demander à avoir communication des supports des évaluations. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectoriale pour la session considérée jusqu'à la session suivante.