

**LA NOTION DE SITUATION DE COMMUNICATION**  
**expliquée à partir d'exemples pratiques**

proposés par  
**Matondo Kiese Fernandes**

Vue dans l'optique de la Didactique des langues et d'une façon très simplifiée, sans entrer dans la théorie sociolinguistique, nous pouvons dire qu'une situation de communication est une situation obligeant l'utilisation d'une langue (fondamentalement); situation dans laquelle on peut se retrouver à un moment donné, dans un endroit déterminé pour un motif quelconque.

Dans un même lieu public (ou pas), on peut ainsi, par moments, se retrouver dans plusieurs situations de communication. Voyons le cas de M. Agostinho à l'aéroport international de Lubango. Nous tenons, toutefois, à faire observer que ce cas (présenté ci-dessous), dont le contenu linguistique est en portugais parce que les événements se déroulent en milieu lusophone, pouvait aussi bien être vécu en milieu francophone si M. Agostinho était à l'aéroport de Montpellier (France), par exemple.

Toute situation de communication a naturellement un contenu linguistique et un objectif que les usagers de la langue cherchent à atteindre. L'objectif d'une communication étant, en quelque sorte, la raison qui pousse quelqu'un à utiliser une langue. Et, pour atteindre son objectif, il est clair que tout usager doit nécessairement mobiliser des compétences de communication dans la langue utilisée.

**La communication par l'utilisation d'une langue dans la vie réelle**  
Exemple de 6 situations possibles de communication dans un aéroport international

**Cas de M. AGOSTINHO à l'Aéroport international de Lubango**

Il voyage par le vol DT 571 de la TAAG à destination de Windhoek-Namibie. Heure de départ : 8h00.

SITUATIONS DE COMMUNICATION									
N°	Contexte de communication dans lequel se retrouve M. Agostinho			Contenu de communication produit dans la situation de communication dans laquelle se retrouve M. Agostinho			Objectif de communication qui oblige l'utilisation d'une langue	Compétence de communication mobilisée par M. Agostinho	
	Où ?	Quand ?	Quoi ?	Producteur (trice)	Support	Message	Pourquoi ?	Type de compétence	Compétence
1.	Hall d'enregistrement de bagages de l'Aéroport international de Lubango	A son arrivée à l'aéroport : 6h10	Communiqué affiché au balcon de <i>check-in</i> de la TAAG	Personnel de la TAAG	Papier (Document écrit)	<i>CHECK-IN</i> <i>Início:</i> 6h00 <i>Fecho:</i> 7h00.	Confirmer indirectement la réalisation du vol et préciser la période consacrée à l'émission de cartes d'embarquement et l'enregistrement de bagages.	Compréhension écrite	Capacité de lire et comprendre un petit communiqué fait (en portugais) sur papier.
2.	Hall d'enregistrement de bagages de l'Aéroport international de Lubango	A sa présentation au balcon de <i>check-in</i> : 6h15	Dialogue avec l'hôtesse de la TAAG	L'hôtesse de la TAAG et M. Agostinho	Langage humain naturel (voie orale)	Échange verbale (en portugais) de type : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Bom dia</i></li> <li>▪ <i>Bom dia</i></li> <li>▪ <i>Tem bagagem para despachar ?</i></li> <li>▪ <i>Sim, uma pasta</i></li> </ul>	Servir normalement le client ; lui demander et/ou donner les informations nécessaires à l'émission de sa carte d'embarquement et	Interaction orale	Capacité d'écouter, comprendre et répondre aux questions (en portugais) qui lui sont posées.

						<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Coloca aqui a pasta, por favor...</i></li> <li>▪ <i>[...]</i></li> <li>▪ <i>Ok, aqui está o seu talão de embarque. Boa viagem.</i></li> <li>▪ <i>Obrigado.</i></li> </ul>	l'enregistrement de ses bagages.		
3.	<b>Où ?</b>	<b>Quand ?</b>	<b>Quoi ?</b>	<b>Producteur (trice)</b>	<b>Support</b>	<b>Message</b>	<b>Pourquoi ?</b>	<b>Type de compétence</b>	<b>Compétence</b>
	Restaurant de l'Aéroport international de Lubango	Après avoir pris son petit-déjeuner : 6h50	Chat téléphonique avec un ami	M. Agostinho et son ami	Téléphone portable (SMS)	Echange de <i>textos</i> (en portugais) de type : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Não esquece o nosso assunto</i></li> <li>▪ <i>Voltas quando?</i></li> <li>▪ <i>Vou ficar uma semana</i></li> <li>▪ <i>Tá bem.</i></li> <li>▪ <i>[...]</i></li> </ul>	Rappeler un sujet important qui devra être traité en son absence.	Interaction écrite	Capacité de rédiger ; de lire, comprendre et répondre, à l'écrit (en portugais), à une réaction faite par SMS.
4.	<b>Où ?</b>	<b>Quand ?</b>	<b>Quoi ?</b>	<b>Producteur (trice)</b>	<b>Support</b>	<b>Message</b>	<b>Pourquoi ?</b>	<b>Type de compétence</b>	<b>Compétence</b>
	Hall de services d'émigration de l'Aéroport international de Lubango	Peu avant son passage au contrôle de services d'émigration : 7h05	Remplissage du formulaire d'identification	Personnel des services d'émigration (qui a élaboré le formulaire) et M. Agostinho (qui le remplit).	Papier (Formulaire à remplir)	Mention de données (en portugais ou en anglais) de type : Nom, prénom, date de naissance, état civil, profession, motif du voyage, etc.	Mise à jour de bases de données personnelles de passagers pour motif de contrôle de mouvements migratoires internationaux.	Compréhension et production écrites	Capacité de lire un formulaire, comprendre et fournir les données sollicitées (en portugais ou en anglais).
5.	<b>Où ?</b>	<b>Quand ?</b>	<b>Quoi ?</b>	<b>Producteur (trice)</b>	<b>Support</b>	<b>Message</b>	<b>Pourquoi ?</b>	<b>Type de compétence</b>	<b>Compétence</b>
	Salle d'embarquement de l'Aéroport	Pendant l'attente du vol : 7h35	Annonce vocale de l'embarquement	Speakerine de l'aéroport	Système de sonorisation de la salle	<i>Partida voo TAAG 5 - 7 - 1 com destino à Windhoek. Queiram,</i>	Faire connaître aux passagers l'émittance de l'embarquement	Compréhension orale	Capacité d'écouter et comprendre une annonce vocale faite

	international de Lubango				(Haut-parleurs).	<i>caros passageiros, dirigirem-se à sala de embarque. Obrigada.</i>			(en portugais) à travers un diffuseur sonore.
6.	<b>Où ?</b>	<b>Quand ?</b>	<b>Quoi ?</b>	<b>Producteur (trice)</b>	<b>Support</b>	<b>Message</b>	<b>Pourquoi ?</b>	<b>Type de compétence</b>	<b>Compétence</b>
	Salle d'embarquement de l'Aéroport international de Lubango	Juste après l'annonce faite par la speakerine: 7h36	Information à son épouse	M. Agostinho	Téléphone portable (SMS)	<i>Já estamos a embarcar</i>	Annoncer, à son épouse, l'éminence du départ du vol.	Production écrite	Capacité de rédiger un petit message (en portugais) sur le clavier de son téléphone portable.

Utiliser une langue ne signifie pas forcément faire usage de la parole (parler) ou interagir avec quelqu'un à l'oral ou à l'écrit. Dans la vie de tous les jours, souvent dans des lieux publics, nous nous retrouvons aussi dans des situations de communication où il nous arrive d'utiliser une langue en solitaire, sans entrer en contact direct avec quelqu'un.

Exemples : quand on se retrouve seul :

1. devant un distributeur de billets de banque (*multicaixa*), on est obligé de suivre les instructions écrites pour pouvoir consulter son compte bancaire ou retirer de l'argent. En tant qu'utilisateur, nous devons comprendre le contenu linguistique des instructions pour pouvoir atteindre notre objectif ;
2. au rayon d'un supermarché, on est obligé de lire pour localiser le produit recherché, s'auto-informer sur son prix et/ou s'auto-renseigner sur les caractéristiques du produit. Pour pouvoir atteindre notre objectif de communication en tant qu'utilisateur d'une langue, nous devons comprendre le contenu linguistique des informations écrites mises à la disposition des clients et celles fournies par le fabricant du produit concerné.

L'intérêt de la Didactique du FLE (ou du FOS) pour les situations de communication réside dans le fait suivant : étant donné notre devoir d'enseigner la langue en vue de son utilisation dans la vie sociale réelle de tous les jours (en dehors du cadre scolaire), nous avons, fondamentalement, l'obligation d'identifier d'abord les situations réelles de communication au quotidien ; de prélever leurs composants communicatifs ; de distinguer les caractéristiques, aussi bien de leurs producteurs (acteurs directs et indirectes) que des conditions de leur production, afin de constituer les contenus linguistiques (mais aussi socioculturels) et de définir les objectifs communicatifs de nos cours de langue.