

Analyse des situations professionnelles à des fins de formation linguistique

Leila Derradji
Doctorante, Université de Béjaïa



Synergies Algérie n° 12 - 2011 pp. 111-119

Résumé : Notre contribution se situe dans le cadre des recherches actuelles en didactique des langues et des cultures et plus particulièrement dans la perspective du français sur objectifs spécifiques (FOS). Cette perspective exige de travailler au plus près du terrain pour collecter des données. Ces démarches supposent l'acquisition d'un certain savoir-faire pour répondre efficacement aux demandes de formation et pour évoluer du statut d'utilisateur d'une méthode à celui de concepteur de programme. Le présent travail présente des outils de collecte des données et les règles à suivre qui couvrent les différentes étapes de la collecte afin de mener à terme cette tâche difficile et importante. Nous partons d'une expérience de terrain et essayons de montrer qu'à partir du travail réalisé sur le port de Béjaïa, il est possible de modéliser une démarche de collecte de données adaptable à toute entreprise pour laquelle un programme de formation linguistique serait envisagé.

Mots-clés : situations de communication professionnelles, démarche FOS, collecte des données.

Abstract: This paper deals with language didactics and culture and particularly with the perspective of French for specific purposes (FOS). This viewpoint requires working close to the field of research when collecting data. These field procedures do not make part of the usual teacher's competences, they suppose the acquisition of certain know how to be able to respond efficiently to training requests and move from the status of method user to program designer. This work consists of introducing tools of data collection, and finalizing the different rules that cover the various steps of data collection and fix the norms to follow in order to fulfill this important and difficult task. We will start from a field experience at the port of Bejaïa, a work meant to design a linguistic training program for its staff. We will attempt to show that through the research work, it is possible to devise an approach of data collecting adjustable for any company for whom a linguistic training program is required.

Keywords: situations of professional communication, FOS Approach, data collection.

المخلص: هذا المقال يعالج موضوع تعليمية اللغات والثقافة، وبالأخص اللغة الفرنسية للأهداف المحددة هذه النظرية تطالب عمل و بحث ميداني عند جمع المعلومات وهذه الطريقة في ميدان البحث لا تبرز في مؤهلات و قدرات العادية للأستاذ، التي تتطلب المعرفة الكيفية حتى يتمكن الاستجابة الفعالة لأي طلب في التكوين و التوجه من حالة مستعمل و مستهلك المنهجية إلى مقترح البرامج التكوينية. هذه الدراسة تتمثل في اقتراح و سرد آليات لجمع المعلومات وضبط جملة من الطرق التي تشمل مختلف المراحل في جمع المعلومات، و ضبط المقاييس التي تتبع حتى تتمكن من مواصلة أداء هذه المهمة العويصة. سنأخذ تجربة ميناء بجاية، التي ستمكننا من اقتراح برنامج تكويني في اللغة الفرنسية لعمال هذا الميناء. سنحاول من خلال هذه الدراسة تقديم طريقة جمع المعلومات التي يمكن لأي شركة التأقلم بها أو إبراز رغبة اقتناء منهج تعلم اللغات.

الكلمات المفتاحية: وضعية الاتصال المهني، النهج المتبع في اللغة الفرنسية ذات الأهداف المحددة، جمع المعطيات.

1. Introduction

Certaines grandes entreprises déplorent la compétence linguistique insuffisante de leur personnel, alors que les occasions de communiquer dans la vie professionnelle sont nombreuses :

« La plupart des nouvelles recrues se trouvent face à de nombreuses difficultés dans l'usage du français. On le ressent dans des débats, et pour la rédaction, les difficultés concernent tant la rédaction de messages électroniques que de comptes rendus consistants ».

En effet, Les compétences techniques ne suffisent plus, elles doivent être accompagnées de performances en français. Le témoignage d'un autre responsable va dans ce sens :

« L'accès à un poste ne passe pas par la seule compétence technique, mais exige un couplage du technique et du linguistique. Communiquer, c'est rédiger une lettre de motivation, un cv, un compte rendu, un dossier d'étude, une demande d'information, téléphoner...et la réussite ou l'échec de cette mission s'explique par notre aptitude à communiquer. À l'oral il faut être capable de comprendre les consignes d'un supérieur, de rendre compte. À l'écrit, il faut être capable de lire, de rédiger et de prendre note ».

Cette situation nous interroge et nous amène à réfléchir sur la formation de programmes en langue française qui permettent de rendre le personnel linguistiquement apte sur son poste de travail. Mais la grande question qui se pose est : comment chercher efficacement les informations qui permettront le plus rapidement possible d'élaborer un programme différent pour chaque entreprise ? Certes, le français de l'entreprise est transversal mais aussi très spécifique à chacune.

L'objectif de notre recherche est une contribution à la mise en place d'une méthodologie d'approche des situations de travail à partir d'une situation concrète, celle du port de Bejaia qui peut servir d'outils de conception de programmes de formation (dans n'importe quelle autre entreprise algérienne) pour les formateurs souhaitant concevoir et prendre en charge des formations spécifiques.

Cadre théorique

Notre sujet s'inscrit dans le cadre des recherches en didactique des langues et plus particulièrement en didactique du français sur objectif (s) spécifique (s) (FOS) qui tend à articuler l'acquisition d'une compétence linguistique avec les situations de travail dans des secteurs d'activités précis. Il s'agit d'une démarche méthodologique (Parpette, Mangiante, 2004) en cinq étapes qui part d'une demande de formation, généralement institutionnelle, à partir de laquelle le concepteur entreprend une collecte des données permettant de connaître et de discerner les situations auxquelles seront exposés les employés de différent niveau de responsabilité et les messages susceptibles d'être échangés dans le cadre de leur activités professionnelles. Les données collectées sont par la suite analysées et traitées pour construire des programmes linguistiques en adéquation avec les objectifs identifiés.

1. Les premiers contacts

Avant d'entamer notre enquête sur le terrain, nous avons consulté quelques revues spécialisées dans le fonctionnement et la gestion des entreprises portuaires. Nous

avons ensuite réuni les données disponibles sur le site de l'entreprise et pris contact avec deux informateurs travaillant dans l'entreprise qui nous ont permis d'accéder à un certain nombre de documents que nous avons étudiés afin de connaître le mieux possible l'environnement de l'entreprise de gestion du port de Béjaia.

Fiche des Premiers contacts/ Premières démarches

Où se renseigner ?

Les sources primordiales d'information sont :

Internet : avant d'entamer un travail de terrain, une recherche documentaire s'impose. Le concepteur devra collecter les données déjà disponibles et accessibles et Internet lui permettra de les obtenir sur le site web de l'entreprise.

Les diverses revues spécialisées : Pour se familiariser avec le sujet d'étude, le concepteur devra recourir à des revues et périodiques spécialisées dans le domaine.

Obligation des contacts personnels / pourquoi ?

Noier des contacts, consulter et rencontrer des personnes ayant des connaissances particulières dans le champ de la recherche

Connaître le mieux possible l'environnement de l'entreprise, avoir à l'esprit ou sur une fiche les points permettant d'inventorier et de comprendre les problèmes à résoudre.

2. La procédure administrative

Les personnes rencontrées nous ont communiqué, le nom et le numéro de téléphone de la personne à contacter (la chargée du service formation) afin d'officialiser la démarche. Le rendez-vous a été pris téléphoniquement, et nous avons alors, après nous être présentée, exposé l'objet de demande et les objectifs de notre recherche, pour exprimer enfin notre souhait d'effectuer un stage dans l'entreprise. Notre démarche a été accueillie très favorablement du fait notre thème de recherche répondait, d'après la responsable du service, à une demande implicite de l'entreprise.

L'autorisation de suivre le stage nous a été délivrée par la direction du service formation, après dépôt et étude de la demande et validation de la convention d'accueil dans laquelle ont été arrêtés les modalités pratiques du déroulement de l'enquête, le thème, les objectifs pédagogiques, la période d'investigation (période renouvelable), les documents à mettre à notre disposition (toute documentation utile à nos travaux) et enfin le règlement intérieur de l'entreprise.

3. Découverte et identification de l'entreprise

L'entreprise Portuaire de Béjaia est une grande entreprise prestataire qui active principalement dans le domaine de l'import/export. Du fait que l'activité portuaire était un domaine nouveau par rapport à notre formation, dont nous nous ignorions la réalité, il nous a fallu entamer un travail de terrain.

Nous nous sommes donc rendue plusieurs fois à l'entreprise portuaire de Bejaia, durant une période de six mois avec pour objectif de repérer les postes à observer : nous sommes passées par les huit directions de l'entreprise afin de découvrir ses acteurs, ses métiers et surtout les situations de communication où ils intervenaient en langue française.

Après ces visites et les consultations avec des personnes compétentes au niveau de l'entreprise, notre choix est tombé sur la Direction Manutention Acconage (DMA) et la Direction Capitainerie (DC). Ce choix se justifie par le fait que ce sont deux directions opérationnelles où est centrée toute l'activité portuaire et également par le fait nous avons remarqué que dans les autres directions, de type fonctionnel, les discours en circulation étaient identiques à ceux qui caractérisent le milieu professionnel en général et qu'ils n'étaient pas spécialement liés aux métiers de l'activité portuaire, alors que nous étions à la recherche de situations de communication particulières, très spécifiques, propres à l'activité portuaire d'où le choix de la DMA et de la DC.

4. La collecte des données (méthodes et objectifs)

Toute recherche procède par étapes, dont la première consiste à collecter les données et les informations à traiter. Nous avons procédé à l'observation de certains postes de travail, à l'enregistrement de discours, nous avons filmé des situations authentiques (opération de chargement et de déchargement, le matériel, les différents parcs...) et nous avons discuté avec ses acteurs. Nous nous sommes procuré des documents du domaine et enfin nous avons mené des interviews avec certains responsables de services et de directions de l'entreprise.

La collecte des données a donc constitué la première étape entreprise **dans le cadre de** notre recherche. Elle a été longue et a duré quelques mois : il fallait étudier de près le milieu, les référentiels d'activités professionnelles, recueillir les écrits et les discours qui constituent l'environnement de travail des postes en question. Un inventaire des situations a été réalisé par le biais d'observations du terrain et du comportement verbal et non verbal des employés lors de la réalisation des tâches.

Cette étape visait une description complète de tout ce qui est accompli en situation de travail au sein de l'entreprise en question. Elle a abouti au recueil suivant :

- Informations sur l'Entreprise portuaire;
- Recensement et étude des différents documents écrits de l'entreprise ;
- Entretiens avec le personnel ;
- Enregistrements de discours (existants et sollicités) ;
- Enregistrements filmés ;
- Les différentes tâches à accomplir durant une journée de travail.

Nous avons sur cette base élaboré des fiches de travail pour organiser, classer et répertorier les données collectées:

- Fiches des documents repérés.
- Fiches des discours enregistrés.
- Fiches des postes observés et des personnes rencontrées.
- Fiches des différentes utilisations de la langue dans les différentes situations de travail.

4.1. Observation des postes de travail

L'observation des postes comme préalable à l'analyse des besoins, nous a permis de déterminer les besoins effectifs car il est impossible à un concepteur qui n'a pas vécu dans l'entreprise et observé les postes de travail, d'élaborer de façon satisfaisante un cours qui répondrait aux besoins langagiers des apprenants. Nous nous sommes donc rendue à plusieurs reprises à l'entreprise pour connaître les lieux des situations cibles, pour découvrir leur fonctionnement, ainsi que les acteurs et les documents qui y circulent.

Nous avons donc commencé par connaître l'environnement professionnel où travaille le personnel pour déterminer les situations précises dans lesquelles il aura besoin d'utiliser le français et d'inventorier les opérations langagières que celui-ci devra maîtriser. Nous avons procédé à un inventaire détaillé de l'ensemble des documents écrits et rédigés, des documents iconographiques et des documents audio-visuels propres aux postes visités comme l'illustrent les listes suivantes :

Liste des documents professionnels repérés		
Documents écrits	Documents iconographiques	Documents audio-visuels
Lettre, notes, rapports, compte rendus, articles, dépliants, revues.	Représentations graphiques (diagrammes, histogrammes, courbes), tableaux, photos, cartes.	Reportages filmés, présentations PowerPoint.

a- liste des documents écrits		
Documents	Définition et utilisation	Exemples
Lettre	Correspondances commerciales avec les clients, fournisseurs ou autres interlocuteurs de l'entreprise. Documents de communication externe.	Contestation facture n 3/4453 DU 3/6/2009 Réclamation d'un client relative au navire M/VFMS SPIRIDON suite à une erreur survenue lors de la facturation du tonnage de débarquement.
Rapport	Document de communication interne ou externe destiné à préparer les décisions du demandeur. Rapport d'enquête, de projet, de mission, d'activité, de mission, d'audit.	Rapport relatif à l'activité manutention : taux d'utilisation de la main d'œuvre et le rendement moyen par équipe et par shift (tous produits confondus).
Compte-rendu, P.V.	Document destiné à rapporter ou relater des faits, des événements, une intervention. Compte rendu de réunion, d'accident, d'enquête.	Rendre compte d'une séance de sensibilisation du personnel opérationnel, particulièrement les chefs d'équipes et les chefs de bateaux, au respect des consignes de sécurité sur l'utilisation de l'outillage de manutention ainsi que sa préservation.
Note	Document interne utilisé pour donner des directives ou préciser des points particuliers. Note de service, transmission d'information.	Aménagement et programmation de congés
Bordereau d'envoi	Courier externe ou interne c'est un formulaire destiné à transmettre des documents entre services administratifs. Le texte se limite à trois colonnes mentionnant : le nombre de pièces envoyées, leur désignation et d'éventuelles observations.	Bordereau d'envoi d'un état comptable.
Convocation	Document interne ou externe.	Convoquer le personnel à une formation, à une réunion.

b-Liste des documents iconographiques	
Documents	Exemples
Représentations graphiques	<ul style="list-style-type: none"> - Représentation graphique en secteurs décrivant les effectifs engagés à la manutention pour l'année 2010. - Représentation graphique en courbe : bilan comparatif du tonnage manipulé pour 2008/2009 - Histogramme en cylindre décrivant les rendements des principaux Produits : comparatif pour 2008/2009. - Diagramme : procédure de prise en charge des commandes clients en CRM.
Cartes	- Plan d'organisation du port de Béjaia.
Tableaux	- Taux d'utilisation de la main-d'œuvre, mois de février, année 2010.

c- liste des documents audio-visuels	
Documents	Exemples
Reportages	Film documentaire sur le port de Béjaia.
Présentations PowerPoint	„Le port de Béjaia présentation et perspectives”

4.2. Les enregistrements

Nous avons enregistré un certain nombre de discours pendant les séances d'observation, mais comme ils étaient trop courts, nous avons sollicité des cadres du personnel (les discours qui circulent dans l'entreprise sont souvent lacunaires pour un participant extérieur d'où la nécessité d'en solliciter d'autres pour qu'ils viennent clarifier l'ensemble) pour des enregistrements plus consistants afin que nous puissions les exploiter plus tard.

Les enregistrements effectués seront exploités dans la phase de l'élaboration didactique. Ils fournissent le matériau linguistique spécifique, qui après traitement sera utilisé pendant le cours. Les documents collectés peuvent être exploités dans leur forme originale, pour le cas des documents écrits ou peuvent être traités, pour le cas de certains discours oraux afin les rendre cohérents et compréhensibles.

Liste des discours enregistrés		
Enregistrement	Situation de communication	Durée
01	Explication du projet de gestion des carrières.	16 minutes
02	Explication de la procédure d'évaluation des compétences	5 minutes
03	Présentation de la direction remorquage	8 minutes
04	Mise en place du système d'audit	10 minutes
05	Identification et évaluation des risques SST (santé et sécurité au travail)	10 minutes
06	Description de la réflexion liée à l'implantation d'une plate-forme logistique en mettant en évidence les formules de développement, le rôle escompté de l'EPB dans ce projet ainsi que les objectifs et les finalités à atteindre.	20 minutes
07	Situation journalière des navires à quai, en rade (les navires qui vont accoster) et attendus (prévisions pour préparer leur arrivée)	10 minutes et 42 secondes
08	Explication des causes de la congestion portuaire pour le mois de février 2010 et présentation du plan d'action, c'est-à-dire les mesures prises pour améliorer les services	9 minutes et 30 secondes

4.3. Les entretiens

Les entretiens étaient nombreux et prolongés, notre objectif étant de chercher à obtenir le plus grand nombre d'informations utiles. Le fait de les avoir réalisés nous a permis d'avoir une connaissance précise des tâches langagières à accomplir, des compétences essentielles requises par chaque poste, d'en déduire les failles à combler et de connaître ensuite les situations de communication auxquelles on doit pouvoir faire face, les besoins en matière linguistique et leur urgence du point de vue des responsables.

Fiche des méthodes et des objectifs de la collecte

Collecter des données langagières c'est :

- conduire l'enseignant à sortir de son cadre habituel de travail pour entrer en contact avec un milieu qu'il ne connaît pas a priori, et auquel il doit expliquer ses objectifs et le sens de sa démarche pour obtenir les informations dont il a besoin ;
- confronter le concepteur à des domaines qui, le plus souvent, ne lui sont pas familiers ;
- prendre contact avec le milieu, se déplacer, prendre des rendez-vous, expliquer sa démarche et obtenir la collaboration de ses interlocuteurs ;
- avoir en tant qu'enseignant-concepteur des informations sur le domaine à traiter, ses acteurs, ses situations, les informations et les discours qui y circulent.
- se rapprocher le plus possible des situations visées et de leurs acteurs ;
- avoir recours à des personnes-ressources, travaillant dans le même domaine que les apprenants ;
- observer les lieux, les actions, les échanges langagiers ;
- filmer si c'est possible, enregistrer, prendre des notes, collecter les documents écrits et organiser des interviews.

5. Analyse des besoins et traitement des données collectées

Les différents moments de l'enquête nous ont permis de dégager une image claire de la situation, nous avons ensuite exploité les données collectées tout au long de notre enquête de terrain par l'analyse des propos recueillis, des documents de l'entreprise et du comportement verbal et non verbal des usagers des postes observés. Les besoins langagiers ont été déterminés en fonction des actes de paroles accomplis dans certaines situations de communication, des interlocuteurs et des données d'arrière-plan culturel.

Fiche d'identification des besoins langagiers en contexte professionnel

- De quel poste s'agit-il ?
- Pour quel but celui qui souhaite apprendre le français l'apprend-il ?
- Quels sont les actes de paroles à accomplir ?
- Que va-t-il lire, dire, écrire ?
- Dans quelles situations de communication ?
- À propos de quoi ?
- Envers quels interlocuteurs ?
- De quelles compétences langagières doit-il disposer ?
- Quelles connaissances de l'arrière-plan culturel doit-il avoir pour bien comprendre les situations de communication.

Après la collecte, nous avons pu dresser la liste des fonctions langagières qui doivent être maîtrisées en priorité pour pouvoir communiquer au travail. Le public de l'entreprise portuaire a des besoins langagiers spécifiques liés à sa profession et d'autres liés aux situations de communication autres que professionnelles. Ces derniers sont donc déterminés par leurs rapports sociaux et par la spécificité de leur métier. La compétence

de communication à faire acquérir ne se limitera donc pas seulement aux métiers de l'entreprise, mais s'étalera aux situations de la vie quotidienne.

Liste des différentes utilisations de la langue dans les différentes situations de travail	
Les tâches à effectuer (Langue utilisée au travail associée au contact professionnel)	<p>À l'écrit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lire, commenter et interpréter des chiffres - Prendre des notes - Synthétiser des informations en les mettant dans un tableau - Préparer (faire) un compte rendu de réunion - Prendre contact avec des documents professionnels (lire des documents comportant des schémas et illustrations) - Rédiger des correspondances aux administrations, son cv, un dossier d'études ou un rapport. - Répondre par écrit à des réclamations <p>A l'oral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conduire des réunions, des conférences, des entretiens - Animer un débat, une réunion - Répondre au téléphone - Réaliser des enquêtes
Langue utilisée pour les contacts sociaux élémentaires	<ul style="list-style-type: none"> - Saluer - Se présenter - Parler du travail, de son entreprise, de sa famille et de ses intérêts - Expliquer une absence - Discuter d'un problème personnel, de ses difficultés

Il faut souligner que les usagers des postes ont de réelles difficultés à s'adapter au milieu professionnel au début de leur recrutement. Accomplir ses différentes tâches professionnelles, suppose de mobiliser savoirs et des savoir-faire techniques c'est-à-dire liés à la profession, mais aussi des savoirs linguistiques et communicatifs. Les avis des interrogés sont variables, mais les difficultés sont communes à tous les postes visités, il reste que la première difficulté est principalement reliée à la connaissance et à l'utilisation de la langue et est due en grande partie à la formation linguistique reçue pendant leur formation qui ne les a pas suffisamment préparés à la vie professionnelle.

Liste des savoirs et savoir faire requis pour la réalisation d'une tâche sur le lieu de travail		
Savoirs faire	Savoirs communicatifs	Savoirs professionnels
<ul style="list-style-type: none"> - Présenter un courrier - Respecter les règles d'écriture - Constituer un fichier - Exploiter les outils technologiques - Bien utiliser le téléphone - Préparer et animer une réunion - Utiliser internet - Réaliser des enquêtes - Réaliser une étude de marché - Faire une analyse, une synthèse - Accueillir 	<p>À l'écrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rédiger un CV, une lettre, un compte rendu, un dossier d'étude, une demande <p>À l'oral :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Répondre au téléphone - Répondre aux réactions des clients - Fournir des informations - Exposer 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître son entreprise : Les différentes directions -Les différents projets, les différentes prestations..... - Connaissance des textes et règlements par rapport au : Port des équipements de protection individuelle (EPI) Port des équipements de protection collective (EPC) À la propreté de l'environnement... - Maîtrise des exigences du Système Management Intégré - Connaissance des données fixes Liste des postes à quai Liste des matières dangereuses Code des registres Code international des signaux

Conclusion

Cette étude part d'un exemple précis, le port de Béjaia, elle permet cependant de dégager une approche des situations de communication en entreprise transférable à toute entreprise où le français est langue de travail qui permet aux concepteurs de concevoir un programme de formation linguistique adéquat à la situation.

Il est difficile d'élaborer des cours dans des domaines dont on ignore le contenu et les situations de communication. Il est nécessaire de se familiariser avec le domaine en vue de découvrir ses acteurs et ses métiers, mais aussi de préparer en amont les apprenants, futurs acteurs au sein de ces entreprises, à faire face aux situations de communication. On voit à travers ce compte rendu, à quel point une démarche FOS est lourde et complexe pour un enseignant-concepteur, d'où l'intérêt que représente la constitution d'une méthodologie de découverte et d'analyse des situations de travail.

Bibliographie

Challe, O. et Lehmann, D. 1990. « Le français fonctionnel entre l'alternative politique et le renouvellement méthodologique ». In : *Publics spécifiques et communication spécialisée*, Numéro spécial du *Français dans le monde*, Août-septembre.

Challe O. 2033. *Enseigner le français de spécialité*. Paris : Economica.

Mangiante, J.-M. et Parpette, C. 2004. *Le français sur Objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*. Paris : Hachette FLE.

Parpette, C. 2001. « Elaboration de Programmes de Français sur Objectif Spécifique et Coopération Internationale ». In « Intégration de la formation linguistique professionnelle dans le cursus universitaire: Légitimité et limites de la démarche », Acte du colloque de Plzen, 20-22 septembre, Université de Bohême de l'Ouest.

Parpette C. et Mangiante J.-M. 2003. « Le français sur objectifs spécifiques ou l'art de s'adapter ». Actes du colloque *Le Français langue étrangère et seconde, entre singulier et pluriel, entre offre et demande : des paysages didactiques en contexte*, Université de Tours, septembre 2003.