ASp

la revue du GERAS

2 | 1993

Actes du 14e colloque du GERAS

Éléments de réflexion méthodologique sur les besoins de communication dans le secteur économique

Besoins langagiers et parcours de formation

Claude Springer

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/asp/4339>

DOI : 10.4000/asp.4339

ISSN : 2108-6354

Éditeur

Groupe d'étude et de recherche en anglais de spécialité

Édition imprimée

Date de publication : 1 octobre 1993

Pagination : 403-412

ISSN : 1246-8185

Référence électronique

Claude Springer, « Éléments de réflexion méthodologique sur les besoins de communication dans le secteur économique », *ASp* [En ligne], 2 | 1993, mis en ligne le 07 mars 2014, consulté le 01 mai 2019.

URL : <http://journals.openedition.org/asp/4339> ; DOI : 10.4000/asp.4339

Ce document a été généré automatiquement le 1 mai 2019.

Tous droits réservés

Éléments de réflexion méthodologique sur les besoins de communication dans le secteur économique

Besoins langagiers et parcours de formation

Claude Springer

- 1 Les besoins spécifiques ont déjà fait couler beaucoup d'encre. Le cadre de cette réflexion méthodologique se situe volontairement dans le monde de l'entreprise et propose une mise au point sur la notion de besoins de communication dans le secteur économique. La langue de spécialité souffre encore de sa marginalité et de ses origines. L'orientation professionnelle est fondamentale pour l'ensemble des hommes et femmes au travail, cette orientation suppose que les experts-intervenants dans les entreprises soient réellement au clair sur les questions de qualification et de compétence. Je propose quelques éléments permettant de cerner une approche socio-communicative pour les organisations professionnelles. L'ingénierie et l'expertise en langues utilisent la démarche et les outils de cette approche multidisciplinaire. Il est clair que la linguistique, les sciences de l'éducation ou la didactique des langues ne permettent pas de répondre correctement aux demandes d'intervention. Le linguiste doit donc s'ouvrir à la recherche sur la sociologie des organisations et à la sociolinguistique. C'est à cette condition que les nombreuses contraintes et compromis qu'implique toute intervention en entreprise pourront être maîtrisés au profit d'une certaine liberté de l'individu face à sa recherche permanente de compétences.

La langue de spécialité : vers la maturité

- 2 Les techniciens et ingénieurs représentent une population intéressante dans la mesure où elle constitue un des champs privilégiés des recherches en langues de spécialité. Mais c'est aussi la « bête noire » des enseignants de langues.

L'approche classique : le noble et le vulgaire

- 3 Cette population bénéficie d'abord d'une image assez négative et préconçue : la population technicienne a des besoins limités. Il suffit globalement pour ces personnes de savoir lire et comprendre des textes techniques. D'ailleurs, les programmes de la formation initiale font peu de place à la langue. Ce n'est que récemment qu'on considère qu'ils ont aussi droit à une initiation en langues, le BTS électronique, par exemple, n'imposait pas l'anglais comme matière obligatoire. Cette exclusion se retrouve d'ailleurs en entreprise, c'est une population considérée comme non prioritaire, avec des besoins très spécifiques et limités à la maîtrise d'un vocabulaire technique. Ce sont en quelque sorte des marginaux de la communication.
- 4 La finalité de l'enseignement des langues à l'école tourne autour de l'acquisition d'une langue générale caractérisée par la connaissance approfondie des structures, l'étendue du lexique et l'ouverture sur la culture et civilisation du pays. C'est l'approche noble qui ne peut envisager que le bilinguisme comme cible. Tout comme le mathématicien ne peut concevoir que des mathématiques pures, le professeur de langues ne peut viser que la totalité de la langue et civilisation. La finalisation est forcément vulgaire et en dehors des buts de l'éducation. D'ailleurs les certificats de langues se situent comme par hasard au niveau le plus haut, juste en dessous du bilinguisme.

Évolution de la langue de spécialité : jeunesse et maturité

- 5 Dès le départ, la langue de spécialité part avec des handicaps importants. Il y a d'un côté toute la langue, le discours et la culture, et de l'autre du spécifique, le récit et le technique. La seule approche possible est celle de la grammaire-traduction. L'analyse méthodique des textes spécialisés focalise sur cette spécificité linguistique. Les épreuves actuelles pour le technique sont exemplaires de cette façon d'envisager la langue de spécialité. Les enseignants ne s'y trompent pas. Travailler sur des textes authentiques techniques nécessite d'autres compétences que celles généralement dévolues à l'enseignement des langues. Il n'y a pas de méthodes mais des recueils de textes techniques.
- 6 Pourtant un peu de bon sens permet de voir qu'il existe différentes finalités dans l'enseignement/apprentissage des langues étrangères. Hutchinson et Waters (1978) sont les premiers à le montrer. La langue dite générale a en fait une finalité certificative (passer des examens : l'épreuve de langues au baccalauréat...). On peut distinguer trois finalités :
- une finalité éducative et validante : c'est le cas de la langue dite « générale » et des formations à finalité certificative
 - une finalité communicative : ces formations visent l'acquisition de compétences pragmatiques ; elles s'appuient obligatoirement sur les besoins d'un public ciblé (touriste, professionnels...)
 - une finalité académique : ces formations s'intéressent aux discours disciplinaires que doivent maîtriser les spécialistes ; on limite souvent la langue de spécialité à ce domaine.
- 7 La langue de spécialité englobe en fait la finalité académique et la finalité communicative pour les professionnels. La langue générale devrait de la même façon englober la finalité éducative et certificative ainsi que la finalité communicative pour la vie sociale et

quotidienne. Ces trois éléments constituent la branche des langues étrangères, il ne faut pas oublier la branche langue maternelle et langue seconde.

- 8 L'évolution de la langue de spécialité peut se schématiser ainsi :
- les années 60 qui voient apparaître le concept anglais de langues pour des fins spécifiques (*English for Specific Purposes*)
 - les années 70 qui ont introduit l'approche notionnelle/fonctionnelle
 - les années 80 qui ont consacré la langue de spécialité grâce en particulier à l'approche de l'analyse des besoins langagiers, Munby (1978), Richterich (1985), Hutchinson & Waters (1987). À partir de cette approche, il n'est plus possible de parler de langue spécifique sans analyse des besoins d'un public spécifique.
 - les années 90 voient apparaître une recherche sur la qualification professionnelle partielle et globale dans le cadre de ce que l'on appelle VOLL « *vocationally oriented language learning* », traduit en LOVE « *Langues orientées vers les entreprises* ». C'est l'irruption et le développement de l'audit en langues pour les entreprises. La langue à orientation professionnelle est avant tout une langue de communication dans un environnement de travail. L'internationalisation des échanges et le marché intérieur européen expliquent ce changement.

Une orientation professionnelle : qualification professionnelle et compétence en langue

- 9 Intervenir dans le secteur économique nécessitent une approche pluridisciplinaire qui ne peut se limiter à la linguistique, la didactique des langues et les sciences de l'éducation. Une connaissance approfondie de ce secteur particulier semble une nécessité. Quelques notions dominent le champ de la formation continue des adultes.

Ressources humaines et compétence

- 10 Les ressources humaines sont de plus en plus considérées comme un capital important de l'entreprise. Dès lors il s'agit de les reconnaître, les maintenir et les développer. L'emploi n'est plus considéré comme étant figé et définitif il doit tenir compte de l'évolution des techniques et de la société. Les langues sont largement absentes des référentiels d'emploi même lorsqu'il s'agit d'entreprises internationales. L'entreprise, qui connaît et développe les compétences professionnelles de son personnel, ignore de quel capital linguistique elle dispose. Les formations linguistiques n'ont pas le statut de formations professionnelles. Elles sont considérées comme de la formation générale laissée à la libre appréciation des individus et de la hiérarchie. C'est en quelque sorte un cadeau social de l'entreprise. Les compétences acquises ne sont de ce fait pas prises en compte.

Handicap professionnel et risque économique

- 11 Or, pour l'entreprise internationale, le non-langues n'est pas sans conséquence. L'étude que j'ai pu réaliser dans une grande entreprise internationale d'ingénierie a révélé que le potentiel en langues est nettement insuffisant pour traiter convenablement les affaires internationales. Les techniciens et ingénieurs de l'entreprise disent clairement que cette situation de manque de qualité en langues et de non-langues fait courir des risques économiques à l'entreprise. Ceci peut être aisément chiffré : par exemple, une affaire en Italie a été perdue parce que le technicien ne parlait pas la langue ; un service tourne avec 10 personnes capables de se débrouiller en anglais alors qu'il en faudrait 50 ; on ne trouve que 20 % des personnes capables de parler l'allemand, dès qu'il y a un appel téléphonique

tout le monde se cache. L'image d'Épinal du technicien est celle d'un professionnel dont le seul besoin en langues est de déchiffrer des textes techniques. La réalité de l'ingénierie et des contrats européens et internationaux de cette entreprise montre que les techniciens et ingénieurs doivent répondre à des profils de compétences variés pouvant aller pour certains à un haut degré de compétence.

Emploi et qualification

- 12 L'entreprise en question dispose de descriptifs d'emploi mis à jour et définis en compétences. La partie langue est limitée à trois dénominations : savoir exploiter un document technique, connaître l'anglais technique ; converser en langue étrangère et maîtriser une langue étrangère (réservé aux chefs de projet).
- 13 Cette simplicité contraste avec la richesse des descriptifs de compétence professionnelle. Pourtant en regardant de près on constate que la tenue de l'emploi comporte des exigences importantes, par exemple :
 - lire et interpréter les normes et réglementations
 - exploiter la documentation technique
 - se tenir à jour de l'évolution technologique de son domaine
 - participer activement à une réunion de travail
 - expliciter ses choix techniques
 - exploiter le cahier des charges
 - obtenir toutes les informations nécessaires en externe
 - faire adhérer l'équipe de projet
 - rechercher et valider des informations techniques et commerciales auprès de ses interlocuteurs
 - comprendre le *process* du client
 - obtenir la confiance de son interlocuteur et le sécuriser face au bon fonctionnement de l'installation et au délai de mise en service
 - dialoguer d'égal à égal.
- 14 On pourrait poursuivre l'énumération des compétences. La maîtrise de ces compétences suppose un bon potentiel en langue maternelle, réagir de la même manière en langue étrangère suppose des bases solides et une assurance certaine. Lorsque l'on parle des techniciens, on oublie trop souvent la relation et la communication avec les fournisseurs ou les clients. La langue que doit maîtriser cette population, comme ces exemples le montrent, n'a rien à voir avec la langue outil purement utilitaire. C'est bien d'une langue de communication dans le cadre des interactions professionnelles dont ils ont besoin.
- 15 À partir de ces considérations, il est possible de définir différents niveaux de compétences qui peuvent alors se rattacher aux descriptifs d'emploi. Une gestion anticipée des compétences en langues devient possible.

Pour une approche socio-communicative : ingénierie et expertise en langues pour les organisations professionnelles

- 16 L'expertise en entreprise suppose une démarche et des outils spécifiques. Nous en citons quelques-uns.

Analyse des besoins langagiers et audit linguistique

- 17 Cette méthodologie, qui connaît une littérature abondante, est une des bases de l'ingénierie en langues. L'orientation professionnelle doit s'appuyer sur une analyse des besoins langagiers préalable. LINGUA favorise ce type de recherches, on peut affirmer que l'appellation « audit linguistique » n'est en fait qu'une nouvelle façon de dire « analyse de besoins de formation » (TNA pour les Anglo-saxons, *training needs analysis*). Une distinction importante doit être faite. Beaucoup d'analyses de besoins se limitent à l'étude d'un poste de travail pour déterminer les besoins cibles. À partir d'une évaluation des performances actuelles, on peut procéder à la mesure des écarts entre ce profil cible et le profil actuel. Les besoins de formation sont déduits de cet écart. Cette approche, qui relève des années 80, est tournée vers le produit recherché, l'objectif opérationnel. Il est important de ne pas limiter l'analyse des besoins à cette recherche de l'*output* et d'intégrer la définition des besoins d'apprentissage et l'évolution de la population. Une approche « processus » permet de corriger les défauts de la définition des objectifs.

Plan de formation et politique des langues

- 18 L'ingénierie en langues a pour mission d'aider l'entreprise à définir un plan de formation cohérent et efficace. La recherche du retour sur investissement en formation n'est qu'une façon d'optimiser les formations. C'est la recherche de l'adéquation entre besoins de compétences et formations. Le référentiel représente un document fondamental pour le plan de formation. Mais le fait d'avoir défini correctement le dispositif de formation ne signifie pas qu'une politique des langues existe dans l'entreprise. On peut tout à fait se contenter de rechercher l'optimisation des formations pour mieux justifier les dépenses. C'est faire plus et mieux avec le même budget. Pour qu'il y ait une politique linguistique, il est nécessaire que les compétences en langues soient reconnues comme des compétences professionnelles. La gestion des ressources humaines comporte l'achat de nouvelles compétences, le recrutement (comment apprécie-t-on la compétence en langues ?), le maintien des compétences par la formation (quelles sont les priorités ?), le développement des compétences (les langues sont-elles effectivement reconnues dans le plan de carrière ?).

Démarche qualité pour les formations en langues

- 19 La démarche qualité devient pour ces raisons une nouvelle orientation pour la formation. L'idée de la « qualité totale » est d'offrir le meilleur produit ou le meilleur service qui puisse satisfaire le client. La qualité des formations en langues dépend des relations entre les différents partenaires. AFNOR vient de définir des normes qui s'appliquent à la définition de la demande et aux organismes de formation. L'entreprise cliente, si elle souhaite obtenir un service conforme à ses besoins, doit être en mesure de clarifier sa demande et de la présenter sous forme de cahier des charges. Elle a également besoin de connaître les fournisseurs pour pouvoir faire ses choix. La clarification de la démarche d'audit en langues permettra de préciser les résultats auxquels le client est en droit de s'attendre.
- 20 Renault a pris la décision d'appliquer à l'ensemble de ses fournisseurs de formation la démarche de l'appel d'offres. L'entreprise sélectionne à partir d'un cahier des charges précis les meilleurs organismes ou experts en langues en leur donnant une habilitation. Le domaine de la formation en langues s'oriente vers un plus grand professionnalisme.

Contraintes et libertés pour les techniciens et ingénieurs

- 21 Il est certain que l'approche proposée est contraignante pour l'expert. Mais elle permet de traiter la totalité des informations nécessaires à la formation. Les seules données pédagogiques et sociologiques ne suffisent pas pour garantir au public visé une formation optimale.

Contraintes professionnelles et limites personnelles

- 22 Si l'analyse des besoins est une des bases de l'ingénierie en langues, l'analyse des contraintes ne doit pas être négligée. La formation est en effet le résultat de multiples compromis. L'entreprise et le consultant linguiste doivent constamment faire face à des choix et prendre des décisions. Une des craintes souvent relevées concerne la durée des formations en langues. Un salarié suivra annuellement 20 à 30 heures de formation. Les langues posent un réel problème. C'est réputé long et sans garantie de résultats, la preuve l'enseignement des langues à l'école. Où s'arrêter ? La question des priorités se pose aussi. Qui former en premier ? Les gens du terrain, des administratifs, des cadres... Souvent c'est le statut, la qualité du demandeur qui prime. Le responsable formation peut-il refuser à un directeur d'aller en stage de x jours en Allemagne même s'il n'a pas les bases nécessaires ? Les critères de sélection sont nombreux : la motivation de la personne ; le talent (le candidat a-t-il des facilités ?) ; l'âge (l'entreprise va-t-elle faire le même effort pour chacun ?) ; savoir communiquer dans sa langue maternelle (la personne a-t-elle quelque chose à dire ?). Il faut bien avouer que ces questions ne trouvent pas encore toutes des réponses.

Les niveaux de compétences : compétence langagière professionnelle

- 23 Le référentiel langues permet de préciser les niveaux de compétences de la population visée. Dans le cas des techniciens, il est apparu que la communication en langue étrangère est liée au projet international. Cette particularité permet de préciser plusieurs degrés de complexité :
- un profil minimum : communication passive écrite
 - un profil seuil : communication professionnelle élémentaire
 - un profil professionnel : communication professionnelle efficace
 - un profil international : communication professionnelle aisée et ouverture interculturelle
- 24 Dans le premier niveau, il s'agit de lire et comprendre des messages professionnels et des documents techniques. Les bases de la communication quotidienne sont introduites. Au deuxième niveau il s'agit de pouvoir rechercher et vérifier les informations nécessaires au projet. On se trouve déjà dans l'interaction même si celle-ci demeure limitée. Le niveau professionnel nécessite une réelle autonomie de la communication pour la réussite des missions à l'étranger ou pour une participation effective dans les groupes de projets multinationaux. Le dernier niveau concerne un nombre limité de personnes et demande une bonne maîtrise de l'ensemble des problèmes liés à l'international, en particulier la capacité de tenir compte des spécificités culturelles du client.
- 25 Cette approche permet de ne pas limiter la personne dans le cadre restreint du poste de travail et de tenir compte du potentiel et des souhaits d'évolution des personnes. Les deux niveaux inférieurs déterminent une compétence langagière transversale aux projets et aux postes. La spécialisation relève des experts de l'entreprise.

Projet professionnel et projet personnel formation continue et développement personnel

- 26 Même si la finalité de l'entreprise est plus tournée vers le profit que vers le développement des personnes, l'objectif de l'expertise doit être également de trouver des solutions permettant de répondre aux aspirations d'évolution des individus. Il faut bien avouer que les formations en langues s'entourent d'un brouillard méthodologique néfaste et pénalisant pour l'utilisateur. La transparence des objectifs et du dispositif de formation rend possible la conciliation des objectifs collectifs et individuels. Plusieurs outils se développent dans cette optique : la médiathèque en autoformation guidée en est un important. On parlera de contrat pédagogique, de parcours individualisé, de progression. L'idée d'un portefeuille de compétences européen est également à l'étude au Conseil de l'Europe. La mobilité professionnelle en Europe ne peut pas se concevoir sans bagage linguistique et culturel minimum. Les grands organismes de formation et de certification en langues (Cambridge, Université de Londres, CITO, Chambre de Commerce...) ne s'y trompent pas. Plusieurs consortia se sont constitués pour définir un cadre de référence européen et mieux répondre aux besoins de formation en langues des salariés. La décision du Ministère de l'Éducation nationale de créer un diplôme national de compétence en langues destiné aux besoins professionnels entre également dans ce grand mouvement de changement.

Conclusion

- 27 Je retiendrai les points suivants.
- 28 L'émergence d'un champ d'expertise en langues pour les entreprises avec comme conséquence la nécessité de former des consultants linguistes ; la formation de ces personnes ne doit pas se limiter aux disciplines classiques (linguistique, didactique des langues et sciences de l'éducation) mais s'ouvrir à d'autres disciplines ; se pose alors la question de ce type de recherche transdisciplinaire.
- 29 La définition d'une démarche et d'outils spécifiques pour l'ingénierie en langues ; tout est à faire pour répondre aux nombreuses interrogations que pose ce type de demande d'intervention ; la formation n'est pas la seule à être concernée, on peut penser à la traduction et à la terminologie ; des recherches intéressantes sont à conduire sur les qualifications partielles en langues
- 30 Les principes de la qualité commencent à être introduits en formation : quelles sont les conséquences pour les métiers de la formation ? Quelles évolutions peut-on/doit-on envisager ?
- 31 Il me semble que l'on assiste à un retournement de situation : le général ne devient-il pas spécifique ? En appliquant la méthodologie définie plus haut au public des étudiants ou des élèves en classes professionnelles (Bac professionnel, Bac technique, BTS, Écoles d'ingénieurs...) ne va-t-on pas être en mesure de certifier des compétences de communication qui se rapprocheront des besoins de communication du monde du travail ? Dans ce cas, c'est le spécifique qui deviendra général !
- 32 Ces bouleversements à venir sont déjà en train de se réaliser en Grande-Bretagne avec le système national des NVQ (*national vocational qualifications for languages*) qui s'adressent au secteur professionnel initial et continu et le National Curriculum pour les collèges et les

lycées. Dans l'un et l'autre cas des référentiels de compétences servent de cadre de référence.

BIBLIOGRAPHIE

Carré, Philippe. 1990. *Organiser l'apprentissage des langues étrangères*. Paris : Les Éditions d'Organisation.

Hutchinson, Tom et Alan Waters. 1987. *English for Specific Purposes: A learning-centred approach*. Cambridge : Cambridge University Press.

Munby, John. 1978. *Communicative Syllabus Design*. Cambridge : Cambridge University Press.

Richterich, René. 1985. *Besoins langagiers et objectifs d'apprentissage*. Paris : Hachette.

Springer, Claude. 1991. « Langue professionnelle, langue du projet : pour une pratique renouvelée de la formation continue en langue étrangère ». *Éducation Permanente* 106, 17-26.

Springer, Claude. 1992. « Langues et entreprises : la question de l'identification des besoins langagiers des organisations professionnelles ». *Les Langues modernes* 1, 37-40.

RÉSUMÉS

L'objectif de cette communication est de présenter les grandes lignes de la méthodologie des besoins langagiers professionnels des entreprises industrielles. La notion de langue à orientation professionnelle commence à se développer. La démarche utilisée pour l'audit linguistique exige de l'expert-consultant linguiste une bonne connaissance de l'identification des besoins ainsi que des notions de compétences et qualifications en entreprises. Je propose quelques éléments de réflexion pour une approche socio-communicative pour les organisations professionnelles.

The aim of this paper is to give the main points on the methodology of vocational language needs analysis in industrial companies. The idea of vocational oriented language learning is beginning to develop. The technique used for the linguistic audit supposes that the linguist expert/consultant has a good knowledge of language needs analysis as well as of competences and qualifications needed in companies. I suggest some elements to define a "socio-communicative approach" for professional organisations.

INDEX

Mots-clés : analyse des besoins, audit linguistique, compétence, niveau de performance, référentiel

Keywords : curriculum, level of performance, linguistic audit, needs analysis

AUTEUR

CLAUDE SPRINGER

Délégation académique à la Formation continue de Strasbourg. claude.springer@univ-provence.fr