

Formation en langue en entreprise des personnels techniques : le cas des O P E de SONELGAZ

Benachenhou assya

Département de français

Université de Blida

Résumé :

Ce qui suit rend compte d'une enquête réalisée à l'Ecole technique de SONELGAZ de Blida. Elle porte sur les besoins langagiers en français des ouvriers spécialisés en électricité, en formation. L'utilisation de la langue dans le domaine de l'électricité nécessite des agents de l'entreprise des compétences langagières. Or, la formation linguistique ne répond qu'en partie aux besoins langagiers des stagiaires. Cette formation ne cible pas réellement les documents professionnels que les stagiaires utilisent. Les méthodes utilisées reposent sur l'apprentissage de l'orthographe et la mémorisation. Ces méthodes présentent des insuffisances. Par contre, la démarche didactique que nous proposons prend en compte les besoins langagiers des sujets pour 1) la rédaction de la correspondance qui accompagne les activités professionnelles. 2) La compréhension des documents véhiculant des savoir faire professionnels relevant du domaine par lesquels ces sujets sont concernés.

Abstract :

Who follows the investigation realized in the technical school of SONELGAZ of Blida. It deals with languages needs of french as a foreign language to specialized workers in electricity during their study. The use of the language in this field of electricity needs from the workers of the factory language competences. But the linguistic training don't focus only on professional documents used in their professional life. The methods used are set up on the apprenticeship of spelling and processing. These methods can't by themselves give to workers abilities to master of linguistic discursive contents to which they are faced.

In contrast ; this didactic step we propose takes in consideration the language needs of subjects in order to :

- 1/ The writing of correspondance in relation to their professional activities.
- 2/ The understanding of scientific and technical documents aiming to their professional needs set up in this field.

Pour la mise en place d'un programme de formation linguistique en français langue étrangère destiné à un personnel technique en formation en l'occurrence des agents électriciens de SONEGAS, une démarche didactique s'impose. Elle doit prendre en compte la situation d'utilisation du français langue étrangère dans le domaine technique et les besoins langagiers ressentis par les stagiaires en formation professionnelle. Pour cela, nous nous sommes intéressés aux points suivants :

La politique de la formation en langue dans l'entreprise. (1

La réglementation de la formation à SONEGAS ne définit pas dans quelle situation, ni dans quelle langue, le technicien aura besoin de l'aptitude à lire ou à écrire. De ce fait, la langue comme moyen pour acquérir des savoir-faire technologiques n'est pas clairement pris en compte.

2) Le débat des responsables sur l'utilisation de la langue française dans le domaine professionnel et pour l'acquisition des savoir faire technologiques.

Nous nous sommes entretenus avec des professionnels exerçant dans les centre de distribution mais aussi avec des encadreur, des responsables et des formateurs. Les avis recueillis étaient souvent contradictoires. Les personnels exerçant dans l'entreprise considèrent qu'il existe des problèmes liés à des difficultés langagières en langue française particulièrement à l'écrit. Selon eux, ces difficultés linguistiques nuisent à la bonne marche du travail. Des activités professionnelles sont retardées ou sont mal gérées par manque d'informations sur la conduite des travaux. Ce point de vue n'est pas partagé par certains formateurs et certains responsables de l'ETB.

3)Les objectifs de la formation en langue

Le dispositif de formation, en langue française, mis en place, ne peut répondre aux besoins langagiers en techniques d'expression écrite des futurs agents. Les objectifs ne prennent pas les situations d'utilisation effectives de la langue. En plus de cela, la démarche pédagogique telle qu'elle est menée repose sur des stratégies de mémorisation de règles orthographiques et des imitations de modèles de rapports et de compte rendus sans cibler pour autant les types d'écrits rencontrés dans les enseignements techniques. D'autres part, la compréhension des documents professionnels est

complètement évacuée de la formation linguistique. Or, pour réussir une formation linguistique, il faut d'abord définir avec précision ce qui est appelé à être enseigné comme le précise COSTE, D cité par BERTOCHINI, P. et COSTANZO, E.(1990 p 69) *La définition d'un objectif d'apprentissage doit, pour être fonctionnel, répondre à plusieurs questions :*

a)Quelles intentions énonciatives et quels actes de paroles l'apprenant sera-t-il amené à réaliser ou à interpréter en tant qu'utilisateur de la langue étrangère ?

b)De quelles notions générales et spécifiques aura-t-il à maîtriser la compréhension ou l'expression compte tenu des actes qu'il aura à effectuer et des objets de références auxquels il aura affaire dans la langue étrangère ?

c)Dans quelle situations de communication se trouvera-t-il et dans quels types de rôles et de statuts abordera-t-il ses interlocuteurs?

L'absence d'objectifs précis et le manque d'activités langagières sur les documents professionnels fait que les stagiaires n'ont pas de compétences dans le domaine de l'écrit. Le questionnaire d'enquête auprès des stagiaires a permis d'aboutir aux constatations suivantes :

- En expression écrite, en moyenne, la moitié des stagiaires pensent connaître des difficultés. dans les savoir faire à l'écrit.
- En compréhension écrite, les résultats ont révélé que près du tiers des stagiaires avouent ne pas pratiquer la lecture en langue française et abandonnent à la première difficulté.

4) types de documents professionnels utilisés

Les stagiaires sont appelés à rédiger des rapports, compte rendus et formulaires. Ces écrits permettent d'organiser les travaux et informer les concernés sur leur déroulement. Ils exigent la maîtrise d'une compétence textuelle¹ qui dépasse le cadre formel de la phrase à laquelle les stagiaires ont

¹ C'est l'ensemble des caractéristiques qui font qu'un texte n'est pas seulement une suite de phrases, mais qu'il se définit aussi en termes des règles d'enchaînement de ces phrases, que l'on peut décrire en termes de cohérence et de cohésion que MOIRAND S. (1982, p.137) définit comme suit :

été habitués. En plus, ils sont confrontés à la compréhension des documents présentant des savoir faire professionnels qui combinent à la fois des définitions des notions techniques et un lexique relatif à la dénomination des matériels, ainsi que des documents prescriptifs.

5)Evaluation des capacités des stagiaires à rédiger et à lire les documents professionnels

Des tests à l'entrée et à la sortie portant sur la rédaction d'un rapport ont été proposés. Un ensemble de remarques peuvent être déduites : Les stagiaires ne sont pas habitués à rédiger des écrits longs pour informer. Les écrits produits par une partie importante des stagiaires sont incohérents et n'informent pas tout à fait sur la situation en question.

La structure rhétorique utilisée n'est pas adaptée d'où le manque de motivation des stagiaires. Ces dysfonctionnement trouvent leur origine non seulement dans le passé scolaire des stagiaires où ils ont été habitués à raconter sans situations authentiques mais aussi dans les modèles d'écrits proposés dans la phase d'exposition durant le stage. Ces écrits ne sont pas conformes aux écrits qu'ils rencontrent dans leur travail. Par conséquent, les stagiaires sont incapables de donner des informations suffisantes et correctes.

Relève de cohésion ce qui fait appel aux compétences linguistiques et textuelles (au sens formel) les marques co- références sémantiques (diaphores) repérables à l'intérieur du texte et celles d'organisation du discours telles que la typographie et les articulateurs logiques (inventaires limités)

Relève de la cohérence et des compétences référentielles, socioculturelles et discursives (sens pragmatique) ce qui n'est pas repérable à l'intérieur du texte : le rôle référentiel de certains substantifs liés au champ de référence, l'organisation du texte en fonction du domaine de l'intertextualité ainsi que le déroulement discursif découlant de ces fonctions illocutoires et/ou interactives

6) Propositions pédagogiques de remédiation

L'alternative est la mise en place d'une pédagogie avec des orientations et des objectifs linguistiques qui permettent de développer chez les stagiaires des aptitudes langagières tout en leur donnant la possibilité d'apprendre à gérer leur propre apprentissage et être autonomes pour rédiger et lire les documents qui présentent des savoir faire technologiques. Les activités qui pourront être proposées ne doivent pas porter à la fois sur l'expression écrite et la compréhension écrite.

Les documents à rédiger et les documents à lire ne sont pas les mêmes dans la vie professionnelle des stagiaires. Cet état de fait nécessite une sensibilisation des stagiaires en formation aux situations authentiques d'utilisation de l'écrit. Les stagiaires doivent apprendre à rechercher les informations d'ordre technique relevant du domaine de l'électricité ou des informations véhiculées par la presse de l'entreprise dans laquelle ils travaillent. Les sujets semblent même, ignorer l'existence des revues éditées par la presse de l'entreprise. D'autre part, il faut remédier à l'absence de motivation engendrée par des contenus de formation linguistique inappropriés. A la place, la démarche suivante peut être proposée :

Pour une compétence en expression écrite on pourra proposer les phases d'apprentissage suivantes :

- Phase d'observation de documents professionnels, elle permet aux stagiaires de s'imprégner des documents à rédiger.
 - Phase de préparation à la mise en pratique. Les stagiaires rédigent spontanément, selon le cas, un rapport ou un compte rendu. Cette phase permettra de repérer les dysfonctionnements dans l'écriture des écrits professionnels. A partir de là, un tableau permettra de dresser les caractéristiques formelles du type d'écrit à réaliser.
 - Phase de réécriture des textes par fragments par les stagiaires
- Phase d'auto correction et auto évaluation. Elle permet aux stagiaires d'être actifs. Elle facilite l'acquisition des savoir faire langagiers.

Pour une compétence en compréhension écrite la démarche suivante est plus motivante :

Des activités de délinéarisation seront proposées . La lecture mot à mot entrave la compréhension. Pour ce faire, il est nécessaire d'adopter plusieurs types de stratégies de lecture :

- Sensibilisation aux différents types de textes professionnels et aux caractéristiques discursives de ces textes.
 - Nécessité de l'utilisation exclusive de documents authentiques rencontrés par les professionnels
 - Apprentissage aux stagiaires à être autonomes en leur demandant d'effectuer des fiches de lecture à partir de documents professionnels
- En conclusion, il est essentiel de souligner que l'acquisition des compétences langagières en entreprise ne peut se faire sans une véritable démarche didactique. Pour cela, la mise en place non seulement, d'un projet didactique qui finalisera les objectifs attendus mais aussi la création d'un centre de ressources équipé de documents accompagnés d'activités appropriées s'avèrent nécessaires. Ce système aidera les stagiaires à mieux gérer leur apprentissage. Le formateur en langue ne sera qu'un guide à l'écoute de leurs besoins langagiers.

BIBLIOGRAPHIE :

- BAYLON, C. BOYER, H., (1990) *Nouvelle introduction à la didactique du français langue étrangère*, Edit. Clé international, Paris.
- CHAROLLES. M., (1986). « l'analyse des processus rédactionnels » *Pratiques n° 49*, mars, Metz.
- EURIN. BALNET, HENAO. LEGG., (1992). *Pratiques du français scientifique*, Edit. Hachette/Aupelf, Paris.
- GOHARD- RADENKOVIC A., (1995). *L'écrit*, Clé international 1995, Paris
- LOFFLER- LAURIAN, A.M., (1983) « Typologies des discours scientifiques » *Les discours scientifiques* revue : Etudes de linguistique appliquée n°51, Paris.
- MOIRAND, S., (1982). *Enseigner à communiquer en langue étrangère*, Hachette 1982, Paris.
- VIGNER, G., (1990) *Lire du texte au sens*, Hachette, Paris.
- WOODLEY, M.P., (1993), *Les écrits dans l'apprentissage*, Edit. Hachette, Paris.