



HAL
open science

La place de l'écrit en LANSAD à l'IUT et la communication verbale en entreprise

Nicole Lancereau-Forster

► To cite this version:

Nicole Lancereau-Forster. La place de l'écrit en LANSAD à l'IUT et la communication verbale en entreprise. Etudes en didactique des langues, 2016, Ecrire LANSAD & FLE, 26. hal-02970257

HAL Id: hal-02970257

<https://hal.science/hal-02970257v1>

Submitted on 17 Oct 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

La place de l'écrit en LANSAD à l'IUT et la communication verbale en entreprise

Nicole LANCEREAU-FORSTER

MCF

LAIRDIL, Université Toulouse 3



© ND

L'enseignement LANSAD, dans la droite ligne du *Cadre européen commun de référence de l'apprentissage et de l'enseignement des langues* (Conseil de l'Europe, 2000), accorde une place distincte à l'oral et à l'écrit, qu'il s'agisse de compréhension ou de production. Or, l'IUT comme vecteur d'un enseignement professionnalisant, ne peut fonctionner sans lien direct avec le monde du travail. Dans sa thèse, Anne Hernandez Jones insiste sur le fait que, pour les ingénieurs, la lecture est "la tâche la plus fréquente et la rédaction la plus difficile" (1990: 447). Pour les techniciens, Aimée Blois (citée par Hernandez-Jones, 1990: 228) souligne également que c'est "la compréhension écrite qui est l'activité linguistique la plus pratiquée par cette catégorie de personnel".

Des recherches plus récentes, effectuées sur le terrain, dans le domaine aéronautique industriel et concernant l'usage de l'anglais par des techniciens issus d'IUT, nous ont permis de constater que cette tendance se vérifie encore (Lancereau-Forster, 2013). Cependant, il nous faut inclure un changement majeur: l'avènement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et, en particulier, du courrier électronique depuis le milieu des années 1990. Ainsi, en plus du clivage oral/écrit et avec l'usage croissant des TIC, une communication multimodale s'est développée sur le lieu de travail. Elle combine l'écrit et l'oral et "plusieurs de ces outils [de médiatisation] sont utilisés simultanément ou successivement pour communiquer" (Lacoste, 1997: 72). Ainsi, afin de mieux cerner la place de l'écrit en LANSAD à l'IUT, cet article propose une étude des tâches écrites et multimodales du travail.

Cadre théorique

La part langagière du travail

La part langagière du travail est définie par Thierry Currivand & Claude Truchot comme “la place que prend le langage dans les activités professionnelles” (2010: 17). Prenant le taylorisme comme point de comparaison avec la période actuelle, Josiane Boutet écrit que “dans le taylorisme, parler et travailler étaient considérés comme des activités antagonistes” (2001: 56). Elle nous rappelle que la conception du travail devait être écrite et son exécution muette, contrairement à la “première industrialisation, des 18^e-19^e siècles [qui] relevait de la communication orale, pour les prescriptions et les régulations”. Selon Josiane Boutet, dans les années 1970, la rupture avec le système productif fordien, l’arrivée de l’automatisation et de la robotisation bouleversent les données et les inversent, constituant une partie des raisons qui mènent à la nouvelle “part langagière du travail” (*ibid.*: 23). De nos jours, avec la mondialisation, cette part semble encore s’accroître, tant les échanges entre pays se développent. Sophie Moirand & Geneviève Tréguer-Felten (2007) constatent que les échanges et interactions s’effectuent de plus en plus fréquemment dans une autre langue que la langue maternelle et souvent en anglais. À cette évolution quantitative s’ajoute une évolution qualitative avec de nouvelles formes du travail.

Frédéric Moatty & Françoise Rouard s’intéressent à “une ‘mise à l’écrit’ généralisée dans le domaine professionnel” (2010: 42) et soulignent, comme Anne-Marie Christin (2001), que l’écrit, comparé à l’oral, possède trois propriétés caractéristiques, à savoir la visibilité, la permanence et la fixité.

Afin de ne laisser de côté aucune forme d’écrit, Jérôme Denis & David Pontille proposent de déplacer, pour leur étude, l’écart considéré en ergonomie entre “travail prescrit” et “travail réel”. Ils notent:

[u]n moyen d’en appréhender la richesse consiste à déplacer sensiblement la perspective de recherche qui s’est progressivement stabilisée autour des “écrits au travail” pour interroger le “travail de l’écrit”, c’est-à-dire les opérations d’écriture qui ne sont ni des ressources ni des contraintes, mais qui s’inscrivent dans la réalisation même des tâches professionnelles (2014: 84).

Toutes ces tâches concernent la compréhension de l’écrit (lecture) et la production de l’écrit (rédaction). De plus, nous pouvons considérer avec Moatty & Rouard que:

le courriel se situe dans la continuité des activités de lecture et d’écriture, ce que suggère l’histoire des techniques qui souligne leur continuité en raison de la composante sociale des innovations techniques et de leur diffusion [alors que] certains courants de recherche insistent sur la technique et sur les aspects inédits du courriel, au détriment de son inscription dans l’histoire sociotechnique de l’écriture (2010: 42).

Genres et communautés de discours

John Swales, dans son ouvrage de référence, *Genre Analysis* (1990: 1) présente trois concepts clés: *discourse community*, *genre*, *language-learning task*. Il définit ainsi le

terme de genre: le genre “comprend une classe d’événements de communication, dont les membres partagent un ensemble de buts communicationnels” (58)¹.

Les genres appartiennent aux communautés de discours. De plus, les communautés de discours ont recours à une classification de genres (*ibid.*: 54). Ainsi, pour le domaine de l’aéronautique industrielle, notre recherche nous a permis de mieux connaître la communauté de discours et les genres liés à cette communauté. Nous pouvons considérer les compagnies aéronautiques visitées comme autant de communautés de discours, dont les buts peuvent se ressembler, mais dont le lexique peut différer.

Le CECRL

Dans l’enseignement des langues, l’approche communicative des années 1980-1990 devient “perspective actionnelle” avec le CECRL (2000), où la communication fait partie des tâches. Le CECRL fait le rapprochement entre usager et apprenant d’une langue, les considérant tous deux comme des “acteurs sociaux” (*ibid.*: 15). L’apprentissage de la langue est considéré comme une forme d’usage de celle-ci.

Le chapitre 7 du CECRL est consacré aux tâches et à leur rôle dans l’enseignement des langues. La définition et les précisions données sont les suivantes:

[les] tâches ou activités sont des faits courants de la vie quotidienne dans les domaines personnel, public, éducationnel et professionnel. L’exécution d’une tâche par un individu suppose la mise en œuvre stratégique de compétences données afin de mener à bien un ensemble d’actions finalisées dans un certain domaine avec un but défini et un produit particulier (*ibid.*: 121).

Les contextes de l’utilisation de la langue sont répartis ici en quatre domaines, et il est précisé que de nombreuses situations peuvent appartenir à plusieurs domaines. Les compétences mises en œuvre peuvent être générales, s’appuyant sur les savoirs, savoir-faire, savoir-être et savoir-apprendre ainsi que la “compétence à communiquer langagièrement” (*ibid.*: 17) avec des données linguistiques, sociolinguistiques et pragmatiques.

Deux catégories de tâches sont mentionnées dans le CECRL, tout d’abord:

[les] tâches “cibles” ou de “répétition” ou “proches de la vie réelle” sont choisies en fonction des besoins de l’apprenant hors de la classe, que ce soit dans les domaines personnel ou public ou en relation à des besoins plus particulièrement professionnels ou éducationnels (*ibid.*: 121).

En second lieu, il est fait mention de tâches dites “pédagogiques”, “assez éloignées de la vie réelle et des besoins des apprenants”, qui visent à développer une compétence communicative.

Les tâches qui intéresseront notre étude seront essentiellement ces tâches “cibles”, “proches de la vie réelle”, tâches de communication liées au domaine professionnel. Ces tâches sont décrites par Rod Ellis comme “*real-world activities*”

¹ Phrase originale: “A genre comprises a class of communicative events, the members of which share some set of communicative purposes” (traduction de l’auteure).

(2003: 3) et “*real world processes of language use*” (*ibid.*: 10). Françoise Demaizière & Jean-Paul Narcy-Combes distinguent les macro-tâches, “diverses situations repérées, dans la vie courante ou professionnelle, par exemple, permettant de construire des macro-tâches” et les micro-tâches, “plus circonscrites et moins réalistes” (2005: 45-64).

Florence Mourlhon-Dallies précise au sujet du français sur objectifs spécifiques (FOS), mais ceci n’est pas particulier au FOS, que:

progressivement, les enseignants et les formateurs intègrent dans leurs pratiques la notion de tâches, qui est d’ailleurs parfaitement en phase avec le quotidien de publics professionnels en situation de travail, dans la mesure où ces publics sont par définition appelés à effectuer des tâches professionnelles en langue étrangère (2008: 64).

En effet, dans le milieu professionnel, l’approche par les tâches est également utilisée. De même, Marie-Françoise Narcy-Combes indique: “l’approche par les tâches [...] est apparue le mieux à même de réduire la distance entre idéal théorique et réalité du terrain” (2008: 5). Les tâches qui retiennent notre attention dans cette étude sont toutes les tâches écrites effectuées par les techniciens en anglais.

Méthodologie

Cette étude fait suite à des recherches effectuées dans le cadre plus vaste d’études doctorales menées de 2009 à 2013 (Lancereau-Forster, 2013). Elle fait référence à des enquêtes quantitatives effectuées, par le biais de questionnaires envoyés électroniquement aux étudiants d’IUT ainsi qu’aux anciens étudiants travaillant dans les entreprises, et qualitatives avec des entretiens semi-directifs en entreprise.

Participants

Participants en entreprise

La recherche en entreprise a été à la fois quantitative et qualitative, avec l’utilisation de différentes sources. Le tableau ci-dessous résume les sources et méthodes utilisées pour notre recherche en entreprise:

Corpus entreprise	Recherche quantitative		Recherche qualitative
Sources	Questionnaires reçus	Carnets de bord	Entretiens semi-directifs
Anciens étudiants employés	64	20	4
Professionnels			8
DRH			6

Tableau 1 – Corpus entreprise

Anciens étudiants employés comme techniciens

Nous avons obtenu les coordonnées d'anciens étudiants du département Génie Mécanique et Productique (GMP) par l'intermédiaire de l'association des anciens élèves de GMP (AEGM) de notre IUT qui publie chaque année un annuaire les répertoriant. Nous avons sélectionné d'anciens étudiants qui figuraient dans les listes comme techniciens avec une adresse électronique et qui n'avaient pas poursuivi d'études d'ingénieurs. Un questionnaire leur a été envoyé par courriel. Nous avons sollicité 151 techniciens d'entreprises aéronautiques et avons obtenu 64 réponses soit un taux de retour de 42%. Dans un deuxième temps, nous avons envoyé des carnets de bord à ces répondants. 20 ont été complétés (31.2%).

Entretiens semi-directifs en entreprise

Nous avons effectué dix-huit entretiens semi-directifs, ainsi répartis dans neuf entreprises différentes.

Code entreprise	Catégorie	Nombre d'employés	DRH	PRO	AE
Avion1	Fabricant d'avions	+10 000	1	3	1
Avion2	Fabricant d'avions	2000-10000	1		
Équip1	Équipementier	2000-10000	1	1	2
Équip2	Équipementier	500-2000		1	
Struct1	Aérostructures	500-2000		1	1
Serv	Services d'ingénierie	500-2000	1	1	
Logic	Développeur de logiciels (dont aéronautique)	2000-10000		1	
Telecom	Technologies de télécommunication (dont aéronautique)	- 500	1		
Recrut	Agence de recrutement	- 500	1		
Total entreprises = 9	TOTAL entretiens		6	8	4

Tableau 2 – Répartition des entretiens semi-directifs en entreprise

Les trois dénominations d'emploi que nous utilisons sont: DRH pour les directions des ressources humaines, PRO (professionnel) pour responsable technique et AE pour ancien étudiant d'IUT devenu technicien.

Il se peut qu'un ancien étudiant soit devenu responsable technique, auquel cas nous le catégorisons dans sa position actuelle, donc PRO. Son expérience est naturellement très précieuse.

Étudiants des IUT GMP

Nous avons travaillé à partir d'un corpus constitué de 1873 questionnaires, provenant d'apprenants de l'IUT GMP de Toulouse, mais également de plusieurs départements GMP de France.

Instruments d'enquête et collecte des données

Enquêtes quantitatives en entreprise

Questionnaires

Dans les questionnaires envoyés aux anciens étudiants employés en entreprise, une question portait sur les savoir-faire utilisés dans le travail et une autre demandait de classer les tâches écrites nécessitant l'anglais dans l'entreprise selon leur importance.

Carnets de bord

Ils avaient pour fonction de répertorier plus précisément les activités hebdomadaires effectuées en anglais et de recenser la durée de ces activités. Ils nous ont permis également d'étudier et de comparer les contenus des interventions en anglais, notamment la part de l'écrit et de l'oral, la part d'anglais technique et d'anglais général.

Les quatre paramètres à considérer étaient les situations, la fréquence, la durée totale approximative et le contenu de ces activités avec un choix de réponses à cocher et une case pour commentaire libre (un exemplaire d'un carnet de bord figure en annexe A).

Enquête qualitative en entreprise

Pour les entretiens semi-directifs, nous avons utilisé une même trame de questions (cf. annexe B), avec cependant un approfondissement recherché, selon les emplois des interviewés. Chaque entretien a été retranscrit *verbatim* puis trié et classé par thème.

Enquête quantitative à l'IUT

La dernière section des questionnaires aux étudiants concernait leurs attentes quant à l'utilisation de l'anglais dans les entreprises aéronautiques ce qui a permis notamment de les confronter avec la réalité exprimée lors des entretiens effectués dans les entreprises.

Résultats

Besoins et utilisation estimés de l'anglais dans l'emploi futur

La question était la suivante: "Dans votre emploi futur, vous pensez avoir surtout besoin de l'anglais". Les propositions de réponses sont: à l'oral, à l'écrit, les deux, pas du tout.

Compte tenu de la proximité des résultats pour les trois années d'IUT, nous les avons regroupés à l'aide de la figure suivante.

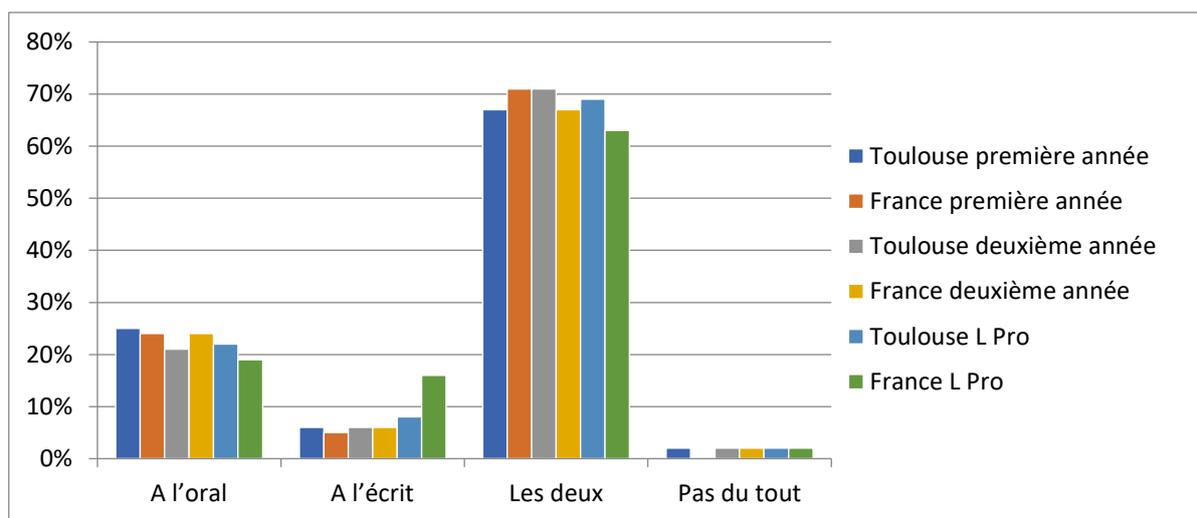


Figure 1 – Estimation des besoins en anglais dans l'emploi futur

Pour les trois années, les résultats sont relativement stables et équivalents, ceci aussi bien pour l'IUT GMP de Toulouse que pour l'enquête nationale. Un pourcentage d'environ 65-70% d'apprenants considère que les besoins en anglais concerneront à la fois l'oral et l'écrit. Un peu moins d'un quart estime que seul l'oral sera concerné. La différence majeure provient de l'estimation de l'écrit seul pour les étudiants de licences professionnelles (LPro) en particulier dans l'enquête France. Les étudiants des licences professionnelles ont peut-être été sensibilisés au fait que l'écrit est important pour les techniciens. Les apprenants pensent pratiquement tous avoir à utiliser l'anglais, sous une forme ou une autre.

Enquête quantitative en entreprise

Savoir-faire utilisés

Dans les questionnaires envoyés aux anciens étudiants employés en entreprise, la question porte sur les savoir-faire utilisés dans le travail. Les résultats sont les suivants:

Compréhension écrite	97%
Production écrite	66%
Compréhension orale	59%
Production orale	42%

Tableau 3 – **Savoir-faire utilisés par les techniciens**

En première position vient l'écrit: la compréhension avec un pourcentage très élevé, puis la production. La compréhension écrite est deux fois plus utilisée que la production orale. Il est possible de comparer ces résultats avec les attentes des apprenants.

La figure obtenue est la suivante, en utilisant les résultats de Toulouse exposés Figure 1:

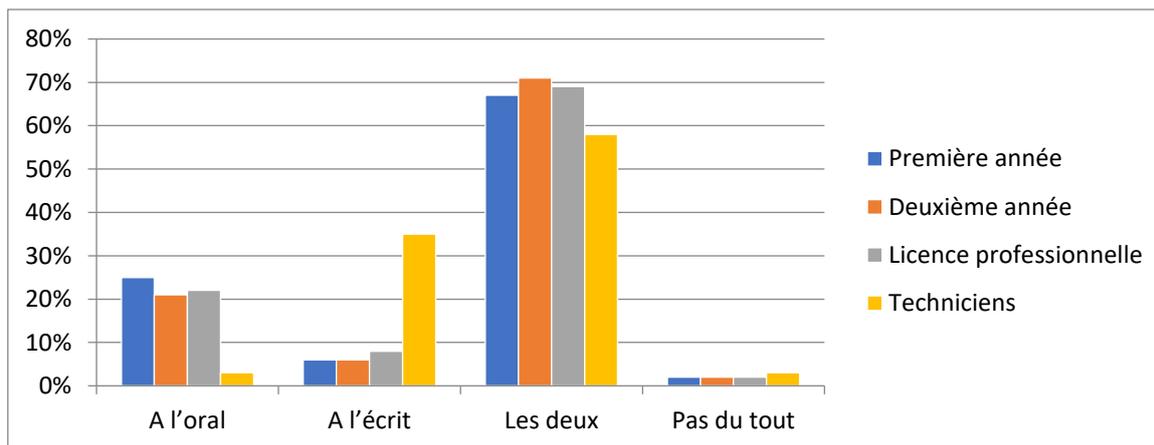


Figure 2 – Comparaison entre l'utilisation de l'anglais oral et écrit

La figure montre que les apprenants semblent sous-estimer l'utilisation de l'anglais écrit seul pour un technicien et surestimer l'usage de l'oral seul. Une meilleure connaissance des tâches effectuées par le technicien permettrait de cerner cette réalité, d'où la section suivante concernant les tâches. En revanche, l'utilisation combinée de l'écrit et de l'oral est bien perçue par les apprenants.

Tâches écrites nécessitant l'anglais dans l'entreprise

Les tâches écrites sont répertoriées ci-dessous:

Tâches écrites	
Lire et écrire des courriels, fax ou notes	90%
Lire des manuels d'instructions, mode d'emploi ou autres ouvrages	85%
Lire de la documentation de l'entreprise	78%
Lire et écrire des rapports, mémos et documents	78%
Traduire	34%
Autre	3%

Tableau 4 – Tâches écrites en entreprise

À l'écrit, la compréhension et la production sont requises. La lecture de documents en anglais joue un rôle important pour un technicien du domaine aéronautique. Le courrier électronique prend une place croissante. Notons toutefois que les anciens étudiants sont en général plus à l'aise dans ces tâches écrites, grâce au temps et à l'aide dont ils peuvent disposer, comme ils nous l'ont exprimé dans les entretiens. Ceci n'empêche pas l'importance de l'exactitude des renseignements qu'ils ont à fournir et la correction nécessaire de ces courriers ou rapports à rédiger.

Carnets de bord

Le tableau 4 renseigne sur l'existence de tâches et leur importance relative, mais ne renseigne pas sur la fréquence de ces tâches, ni sur leur contenu particulier. Les carnets de bord permettent d'obtenir ces informations.

Si nous comparons la fréquence des tâches écrites par rapport aux tâches orales, la première catégorie s'avère nettement plus élevée. Par technicien, la moyenne est de six tâches orales par semaine mais de quinze tâches écrites sans compter les

courriels, soit plus du double. Nous avons effectué ce calcul d'abord sans compter les courriels car leur nombre très élevé fausse la fréquence. Nous constatons qu'avec les courriels cette moyenne atteint 35 tâches écrites par semaine et par technicien. L'écrit revêt donc une importance toute particulière pour le technicien. Une connaissance détaillée de ces tâches écrites s'avère nécessaire. La figure suivante nous indique la nature et la répartition des tâches écrites répertoriées selon leur fréquence, telles qu'elles sont fournies par les 23 carnets de bord:

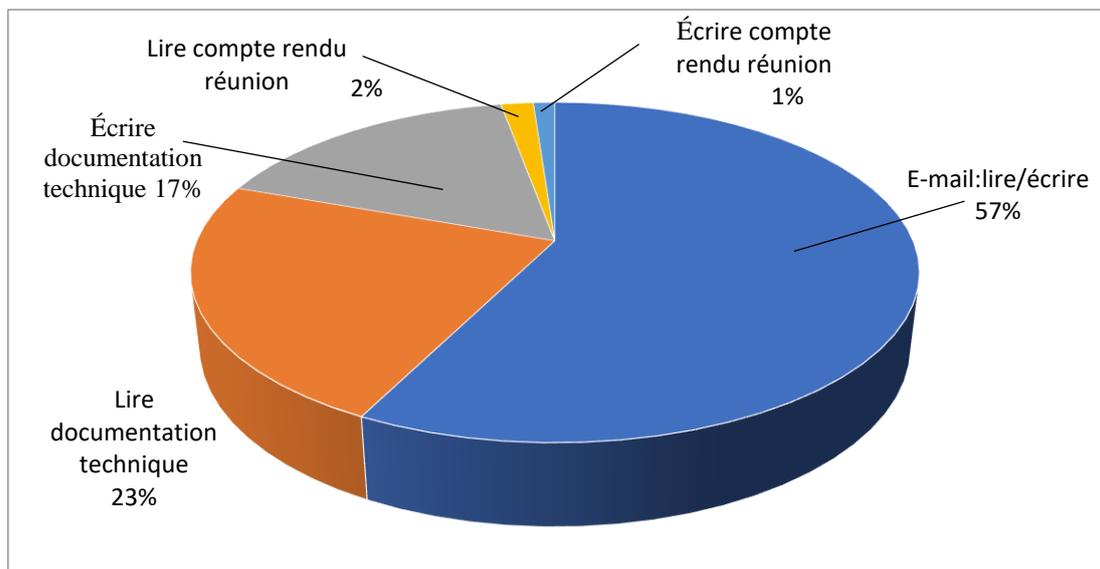


Figure 3 – Nature et répartition des tâches écrites pour les techniciens par fréquence

La tâche se rapportant à la lecture et la rédaction de courriels en anglais apparaît comme tâche écrite majeure et se reproduisant la plus fréquemment. Elle fait appel à la compréhension et à la production écrites. À moindre fréquence, la lecture puis la rédaction de documentation technique sont également des tâches récurrentes et font appel respectivement à la compréhension écrite et à la production écrite.

La connaissance de tels renseignements nous semble indispensable pour un meilleur ciblage de l'enseignement en LANSAD dans une filière à visée professionnelle comme l'IUT. Cependant, cette connaissance indique des tendances à un moment donné et il conviendrait, à notre sens, de renouveler ces recherches régulièrement dans un souci d'adaptation aux changements et innovations. Un exemple de cette nécessité est illustré par l'importance croissante du courrier électronique dans le domaine industriel, *a fortiori* dans un contexte international. L'examen des carnets de bord nous a également permis de recueillir des données concernant les sujets et les contenus de ces diverses tâches. Ainsi, pour les courriels, nous obtenons la figure radar suivante:

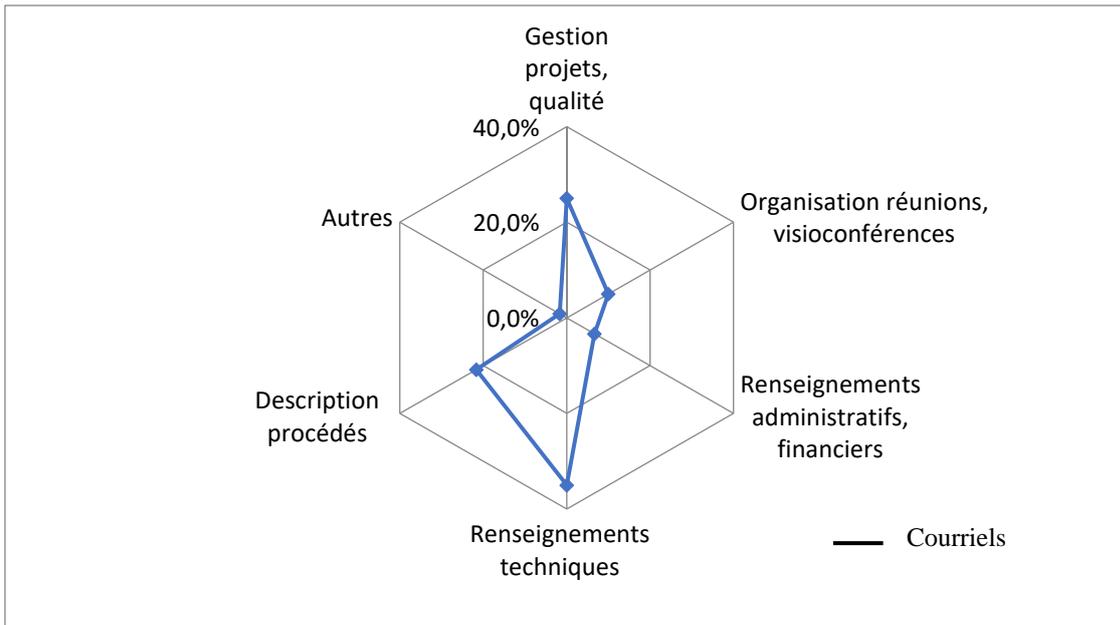


Figure 4 – Contents of emails for technicians

This figure allows us to refine and specify the previous results. We observe that emails deal mainly with technical information but also with project management and descriptions of procedures. The electronic mail is a fast means of communication. The texts are generally short. This means of communication is therefore ideal when it comes to an exchange of information in English, from a project management point of view or a short description of procedures, in France or with the foreigner. In what concerns the content of the reading and the writing of technical documentation, we obtain the following radar figure:

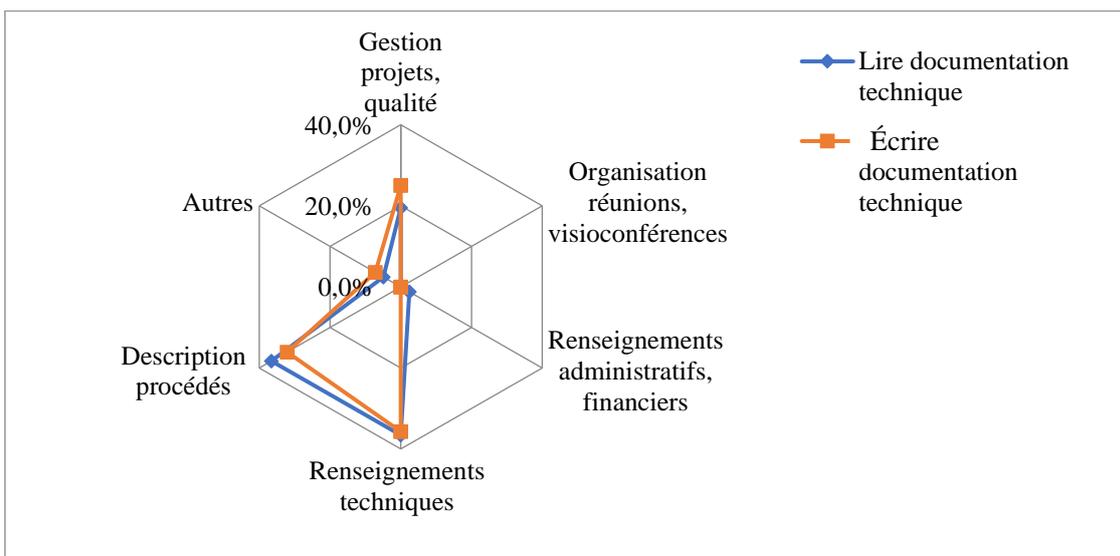


Figure 5 – Contents of reading and writing technical documentation

The two main contents of these tasks are a description of technical procedures as well as technical information. A third point concerns the

gestion de projet. La lecture et la rédaction de documents techniques sont des tâches très fréquentes pour les techniciens puisqu'à elles deux elles totalisent 40% des tâches écrites. Les études de notices, de modes d'emploi, de fiches techniques sont des types d'exercices, certes déjà utilisés, mais qui peuvent être renforcés.

La lecture et la rédaction de comptes rendus de réunion n'apparaissent pas fréquemment parmi les tâches mentionnées. Pourtant, leur importance est capitale, pour le bon fonctionnement de projets, par exemple. Les techniciens n'apparaissent pas comme premiers concernés. La figure radar ci-dessous nous indique la répartition des contenus.

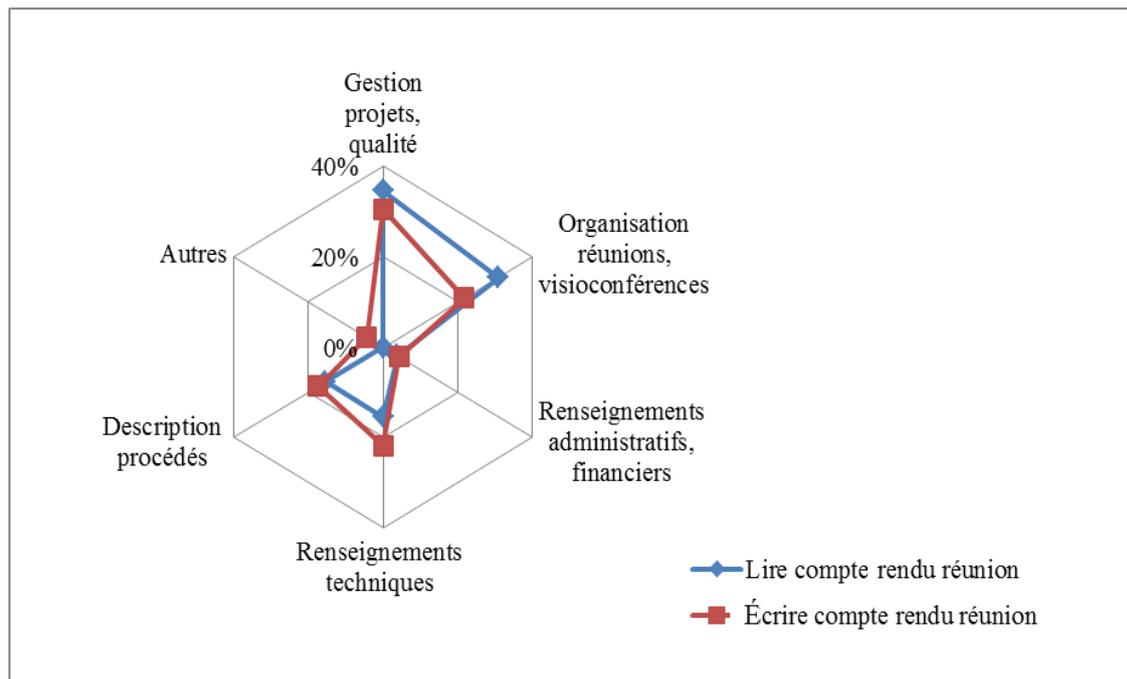


Figure 6 – Contenus des comptes rendus de réunion

Nous pouvons constater que les comptes rendus de réunions traitent plus particulièrement de problèmes liés directement à l'organisation des réunions, de problèmes de gestion de projets. Il s'agit donc bien de contenus s'adressant moins directement aux techniciens.

Tous ces renseignements sont utiles et peuvent aider l'enseignant dans son choix d'activités. Ainsi, par exemple, les trois contenus les plus fréquents des tâches écrites sont, dans l'ordre, les renseignements techniques, les descriptions de procédés puis la gestion de projets. Nous pouvons noter que le travail par projets, qui peut être demandé aux étudiants, correspond bien au travail que les techniciens auront à effectuer dans l'entreprise. Il fixe à chacun un cadre, un champ d'action, un but à atteindre et un rôle. Des exercices concernant la description des étapes d'un procédé, l'étude de fiches techniques ou d'instructions prennent également tout leur sens dans ce contexte.

Les deux contenus récurrents à l'oral et à l'écrit pour les techniciens sont, logiquement, les renseignements techniques suivis de la gestion de projets. Il est permis de penser que la complexité et la richesse des projets font appel à divers

moyens de communication, dans le but d'un gain de temps et d'efficacité, d'où l'utilisation de moyens oraux et écrits. La description des procédés, bien que présente à l'oral, peut demander davantage de temps et de documents, d'où le recours à l'écrit. L'organisation des réunions à venir semble, quant à elle, se faire davantage à l'oral. Une connaissance de ce type peut aider l'enseignant dans le choix de tâches écrites ou orales en liaison avec le contenu.

Entretiens semi-directifs

Dans les entretiens, nous avons fait en sorte de contraster d'abord les tâches écrites et les tâches orales. En général, les interviewés constatent que les techniciens sont plus à l'aise pour les tâches écrites. Le temps joue en leur faveur. Ils peuvent avoir recours à des aides de collègues, de dictionnaires, voire de traducteurs sur Internet.

Les courriers électroniques

Le nombre de courriers électroniques est en progression constante. Ceux-ci remplacent très souvent le courrier postal, sauf pour les contrats et les lettres officielles. Entre Français, ils sont en français, sauf s'ils sont susceptibles d'être envoyés en copie à un anglophone ou un étranger. Les industriels et les anciens étudiants insistent sur l'aspect direct, rapide, technique des courriels qu'ils envoient, avec l'utilisation des mêmes termes, des mêmes phrases. Cependant, la qualité de la rédaction est jugée importante par les industriels:

On est souvent amené à communiquer par mail avec nos collègues anglais en sachant que c'est important de pouvoir écrire un mail, de le rédiger en anglais avec les formules de politesse qui se doivent. Le mail pour nous est quand même un outil qui nous aide beaucoup (PRO_Logic).

Le courrier électronique sert également de support à l'oral. Ainsi, en mode asynchrone il peut être utilisé en amont pour préparer une réunion ou une téléconférence, avec l'envoi de l'ordre du jour par exemple, mais également en aval, après la réunion, afin de conclure la réunion par les actions qui s'ensuivent. Plus tard, les comptes rendus de réunions en anglais pourront également être à rédiger.

Parfois, la difficulté est si importante que le technicien a recours à l'écrit, sous la forme d'un courriel, pour s'assurer d'une bonne compréhension de l'oral:

[la tâche la plus difficile] Téléphoner avec l'homologue de PRO4_Avion1, Néo-Zélandais. Je l'ai eu pendant trois quarts d'heure un jour et à la fin, je lui ai dit: "Envoie-moi un e-mail parce que...". Il arrive un moment où on n'est pas sûr d'avoir tout compris, où on comprend tout de travers (AE1_Avion1).

La conversation téléphonique en mode synchrone se trouve donc doublée par un courriel, en mode asynchrone.

Multi-modalité

Lors des réunions, des supports écrits peuvent être utilisés projetés ou bien sous forme de documents. De même, lors des téléconférences et afin de compenser le manque visuel dans ce type de communication, les entreprises peuvent avoir recours

au *WebEx*, un service commercial qui s'ajoute à la téléconférence. Le *WebEx* permet aux participants à une téléconférence de consulter, en temps réel, la même documentation, les mêmes supports visuels:

Dans certains cas, c'est ce qu'on appelle du WebEx, on est aussi en liaison live informatique, c'est-à-dire qu'on va pouvoir remplir, consulter des fichiers avec des modèles Catia² en même temps et puis pouvoir converser sur ce que l'on voit à l'écran. La visioconférence, aujourd'hui, on n'en a pas trop l'utilité. Le WebEx apporte un support écrit ou une image, par exemple un morceau de plan en 3D qu'on va tourner un petit peu dans tous les sens, cela permet de discuter avec un support visuel (PRO_Equip1).

Cette information écrite renforce la compréhension orale en mode synchrone, par rapport au courriel envoyé après la fin de la conversation.

À plusieurs reprises, le travail sur les courriels est suggéré par les interviewés comme point de départ qui pourrait se révéler intéressant dans l'apprentissage de l'anglais en entreprise. Le courriel peut être utilisé, par exemple, en complément d'une conversation téléphonique, voire en remplacement de celle-ci:

Et même on peut dire à son interlocuteur, il ne faut pas le prendre comme de l'hypocrisie, comme on n'a souvent pas le temps, "pouvez-vous m'envoyer un e-mail?" Le fait de recevoir un e-mail va nous permettre de bien comprendre de quoi il veut parler. En plus, cela permet de donner une preuve écrite de ce que la personne a dit. Donc on reçoit l'e-mail, on comprend, et à partir de cet e-mail on va pouvoir rappeler. On va pouvoir préparer sa réponse. On sait de quoi il parle et on va pouvoir rappeler ou on va continuer la conversation par e-mail, parce que c'est plus facile (PRO_Syst).

Comme nous l'avons mentionné précédemment, le facteur temps, primordial au téléphone, perd son importance avec le courriel. PRO_Syst poursuit en parlant du courrier électronique comme d'un "écrit qui est presque de l'oral, vu que c'est de l'écrit qui est instantané". Il ajoute:

L'outil e-mail est un outil très apprenant pour la langue anglaise. Il va permettre de découvrir des mots, de les utiliser et en même temps peut-être d'avoir un peu de communication orale, qui permet d'entendre le son qui correspond au mot. Et on s'habitue petit à petit. Je crois que c'est une très bonne méthodologie au début de commencer par s'envoyer des e-mails (PRO_Syst).

La documentation technique

Une autre tâche très importante pour les techniciens en aéronautique concerne la lecture et l'interprétation de la documentation technique en anglais, ainsi que la rédaction de gammes de production. Ainsi, par exemple:

Quand il y a des rattrapages à faire, on doit rédiger des documents techniques, on fait beaucoup de dessins, surtout du visuel, mais il y a quand même quelques phrases à mettre en anglais. C'est de l'anglais vraiment de base, beaucoup technique. Il y a des documents, des procédures que l'on est obligé de faire en français et en anglais. En anglais, on a beaucoup de lecture, par contre. Tous les documents sont en anglais, même faits par notre bureau d'études qui est français (PRO_Struct).

² CATIA (Conception Assistée Tridimensionnelle Interactive Appliquée) est un logiciel de conception assistée par ordinateur (CAO) créé au départ par la société Dassault Aviation.

Là encore, les techniciens ont souvent recours à des aides, des dictionnaires ou des traducteurs sur Internet.

Manques, difficultés, besoins

Ainsi que nous l'avons déjà indiqué, l'écrit semble poser moins de problèmes que l'oral, en raison du temps et de l'aide dont peuvent disposer les techniciens, notamment pour la compréhension écrite, savoir-faire de base du technicien.

En ce qui concerne la production écrite, le vocabulaire technique s'acquiert souvent "sur le tas", expression souvent employée. C'est le cas pour les courriels, par exemple. La partie rédaction pose problème, selon les responsables, car elle est souvent jugée trop minimaliste, notamment pour une proposition commerciale.

L'absence de nuances dans les réponses commerciales est également constatée: "quand il répond, en fait souvent oui non, c'est trop carré" (DRH_Telecom).

Discussion

Les tâches écrites

Les courriers électroniques

Le courrier électronique remplace le télex et le fax, et effaçant toute distance physique dans un monde globalisé, séduit par sa rapidité et sa facilité d'emploi. Beaucoup de travaux de recherche s'intéressent au courrier électronique et à son utilisation de l'anglais *lingua franca*, depuis son apparition. Au début, il fut étudié seul puis les suites de courriels ont été étudiées en tant que forme d'interaction écrite, ce que Julio Gimenez appelle "embedded e-mails" (2006). Il donne un exemple du processus de tels courriels qui utilisent d'autres fonctions que les courriels simples, celles de "carbon copy", "original message", "RE" ou bien "FWD". Une suite de courriers électroniques montre le premier message envoyé en bas de la liste, "chain initiator" et le dernier tout en haut, "chain terminator". Ainsi, ce moyen de communication permet des conversations écrites presque instantanées. Le courrier électronique a révolutionné la communication en entreprise, qu'elle soit interne (nous avons constaté qu'elle pouvait être en anglais) ou externe (Gimenez, 2006; Millot, 2012).

Julio Gimenez précise que la communication par courriels apparaît comme un genre (*ibid.*: 164). Comme les autres genres, ce mode de communication évolue avec les besoins de la communauté discursive. Gimenez note que ce genre écrit peut s'associer à l'oral, le téléphone par exemple. Nous avons noté ce point également lors de nos entretiens, lorsque les techniciens et industriels interviewés mentionnaient certains usages combinés de ces deux genres. Nous avons observé les deux combinaisons suivantes. Le schéma A:

1. Courriel *a* simple ou suite de courriels, avec/sans pièce jointe
2. Téléphone
3. Courriel *b* simple ou suite de courriels, avec/sans pièce jointe

Dans cette combinaison A, les courriels paraissent encadrer la conversation téléphonique, garde-fou contre les fautes de compréhension et de production orales. Il peut ainsi en 1, préparer la conversation téléphonique et en 3, la résumer, la prolonger si besoin.

La combinaison B est la suivante:

1. Téléphone *a*
2. Courriel simple ou suite de courriels, avec/sans pièce jointe
3. (Téléphone *b*: optionnel)

Le courriel dans la combinaison B apparaît comme vérificateur de l'oral ou comme pourvoyeur de renseignements supplémentaires si une pièce est jointe: un schéma, des spécifications, une nomenclature, des normes. Il permet ensuite de poursuivre la conversation au téléphone, si besoin. L'utilisation pédagogique des courriers électroniques, combinée à l'apprentissage des conversations téléphoniques peut donc se révéler d'une grande variété. De plus, le courrier électronique apparaît comme genre hybride, mêlant des caractéristiques de la langue écrite et de la langue orale. L'aspect semi-formel, les registres de langue qu'il peut utiliser en sont des exemples. Il nous semble donc être un outil pédagogique riche et accessible pour l'enseignement dans le secteur LANSAD.

Cas particulier de la production écrite

Nous avons pu noter la fréquence élevée des tâches écrites pour le technicien. La compréhension écrite ne semble pas poser de problèmes notables, ce qui n'est pas le cas de la production écrite. Des progrès en production écrite sont souhaités par les entreprises afin de remédier aux problèmes rédactionnels des techniciens. Les documents écrits produits par les techniciens, notamment les propositions commerciales, sont jugés trop "minimalistes" et manquant de nuances dans l'expression. De même, dans les réponses commerciales, cette absence de nuances se retrouve, avec des réponses trop abruptes. Le technicien, dont le niveau en anglais est souvent moyen, maîtrise peu les subtilités de la langue, l'emploi du *hedging* et du *downtoning* par exemple, pour moduler les réponses. Ces problèmes peuvent se situer au niveau des courriels pour lesquels le registre de langue est important. Il s'agit là davantage d'anglais des affaires ou d'anglais général. Dans ce cas, la langue n'est pas seulement un outil mais bien un fragment de culture, où il est bon de connaître les usages d'une entreprise ou d'un pays.

Multi-modalité

Comme nous l'avons vu avec l'exemple du courrier électronique, les tâches sont, à l'heure actuelle et notamment avec les TIC, beaucoup plus décloisonnées et évolutives. La séparation entre écrit et oral est dynamique. Tâches écrites et orales correspondent, certes, à des genres définis, mais ces genres peuvent se chevaucher ou s'imbriquer, comme nous l'avons remarqué avec les courriels. Le technicien d'aujourd'hui est multi-tâches. La multi-modalité – combinant ici les tâches orales et écrites – est très souvent apparente. L'employé peut, par exemple, regarder son écran d'ordinateur tout en téléphonant. La compréhension écrite peut se produire en simultané avec une compréhension orale et une production orale. Les savoir-faire

s'entrelacent. Allant de pair avec ce décloisonnement, la langue se libère de certaines contraintes, se simplifie si le gain de temps est recherché. Les contenus se redéfinissent. Le courriel a, par exemple, modifié en partie la nature des conversations téléphoniques, leur fréquence mais aussi leur contenu, comme nous l'avons vu avec les carnets de bord des techniciens et la gestion de projets.

De même, lors de réunions ou de téléconférences, les participants interviennent et lisent en même temps ce qui s'affiche à l'écran central. L'exemple a été donné des *WebEx* utilisés lors des téléconférences, ou des *PowerPoint*. Dans ces cas-là, l'écrit vient à nouveau en aide à l'oral, lui sert de support, notamment quand les équipes de travail sont multinationales.

Connaissance des tâches en entreprise

Les brèves visites que peuvent effectuer les enseignants de langue aux stagiaires en entreprise à la fin de la deuxième année d'IUT, utiles pour une première approche, se sont vues magnifiées pour nous, lors de nos recherches. Nos renseignements ne sont plus à l'échelle d'une entreprise unique, mais bien d'une dizaine d'entreprises représentatives du domaine. La connaissance précise des tâches affectées aux techniciens du domaine nous a semblé faire partie intégrante de la connaissance du contexte, du milieu. Cet accès direct à la communauté de discours a répondu à un questionnement et amorcé d'autres interrogations. La connaissance de ces tâches en entreprise est riche d'enseignements pour le choix et l'élaboration des tâches pédagogiques liées au domaine de spécialité. En effet, d'après le CECRL:

Les compétences diverses des apprenants sont en relation étroite avec leurs caractéristiques individuelles de nature cognitive, affective et linguistique, ce dont on doit tenir compte quand on analyse la difficulté potentielle d'une tâche donnée pour un apprenant particulier (2000: 123).

Or, le premier point mentionné dans la section consacrée aux facteurs cognitifs est la "familiarité de la tâche" (*ibid.*), qui permet de diminuer la charge cognitive et qui rend la tâche plus aisée selon le degré de familiarité de l'apprenant avec divers paramètres. Michael Tomasello développe également la théorie basée sur l'usage (2003). Le texte du CECRL énumère ensuite ces paramètres, que nous rappelons ici:

- le type de tâche et les opérations à effectuer;
- le(s) sujet(s) ou les thèmes;
- le type de texte, le genre;
- le schéma interactionnel en jeu (scénario et structure);
- le savoir socio-culturel pertinent.

Ainsi, par l'intermédiaire des enquêtes en entreprise, que ce soit l'enquête quantitative auprès des techniciens anciens étudiants, les carnets de bord ou bien l'enquête qualitative, nous avons pu cerner les différents paramètres ci-dessus. Nous avons essayé d'identifier et de classer les tâches, de dégager leur contenu et leur genre. Nous avons pu étudier de quelle façon se déroulaient les interactions, par exemple avec les suites e-mails-téléphone. De plus, en observant les entreprises et leur ouverture vers l'étranger, nous nous sommes également concentrées sur les

“conventions sociales [...] les différences entre culture cible et culture de l'apprenant et la conscience interculturelle” (*ibid.*: 83).

Faire acquérir à l'apprenant cette familiarité de la tâche nous semble être une illustration de la capacité de l'enseignant à agir en amont, plus particulièrement dans le secteur LANSAD et des langues pour besoins professionnels comme en IUT. Il est ainsi à même d'anticiper les difficultés que peut rencontrer l'employé qui découvre une tâche inconnue jusqu'alors, réduire le temps nécessaire à la découverte de la tâche.

De même, l'analyse quantitative en entreprise a montré des problèmes liés à l'anxiété en langue étrangère qui sont présents surtout lors de situations orales (Lancereau-Forster, 2013: 220-221). Nous avons également remarqué qu'un moyen de remédier à cette anxiété et de regagner de la confiance en soi était le recours à l'écrit ou aux documents visuels, comme support de l'oral. Nous pensons donc qu'une connaissance des tâches anxieuses en entreprise devrait permettre à l'enseignant d'améliorer la préparation des étudiants au monde du travail et de diminuer l'anxiété en langue étrangère. Ceci pourrait se produire, par exemple, en adaptant des tâches authentiques et actualisées, de l'entreprise à l'université. Ainsi, les laboratoires de langues permettent bien un accès au travail en binôme au téléphone et par courrier électronique.

Conclusion

Cette recherche nous a amenée sur le terrain, au cœur des entreprises, en particulier pour l'enquête qualitative et les entretiens semi-guidés. L'utilisation de l'anglais par les techniciens en entreprise s'est révélée très variable et parfois très fréquente, en général plus élevée que ne l'imaginent les étudiants à l'IUT. Il est à noter l'importance des tâches écrites, qui peut surprendre, ainsi que l'omniprésence des courriels. Le contenu de ces tâches a également été étudié afin d'aider à la compréhension des besoins des techniciens en entreprise.

En ce sens, cette connaissance des tâches écrites en entreprise, mais également des tâches multimodales, apporte une contribution à une mise à jour de la connaissance de l'usage des langues sur le lieu de travail et de ce fait de la place de l'écrit en LANSAD en IUT.

Références bibliographiques

- BOUTET, JOSIANE. 2001. La part langagière du travail: bilan et évolution. *Langage et société* 98: 4, 17-42.
- CHRISTIN, ANNE-MARIE. 2001. De l'espace iconique à l'écriture. *L'Anthropologie* 105, 627-636.
- CONSEIL DE L'EUROPE. 2000. Cadre européen commun de référence pour les langues: apprendre, enseigner, évaluer. Strasbourg: Division des langues vivantes.

- CURRIVAND, THIERRY & CLAUDE TRUCHOT. 2010. Du traitement des langues aux politiques linguistiques dans l'entreprise. *Le journal de l'école de Paris du management* 1: 8, 17-24.
- DEMAIZIÈRE, **FRANÇOISE & JEAN-PAUL** NARCY-COMBES. 2005. Méthodologie de la recherche didactique: nativisation, tâches et TIC. *Alsic* 8: 1, 45-64. <<http://alsic.revues.org/326>>. Consulté le 20 février 2015.
- DENIS, JÉRÔME & DAVID PONTILLE. 2014. Une écriture entre ordre et désordre: le relevé de maintenance comme description normative. *Sociologie du travail* 56, 83-102.
- ELLIS, ROD. 2003. *Task-based Language Learning and Teaching*. Oxford, U.K.: Oxford University Press.
- GIMENEZ, JULIO. 2006. Embedded business emails: Meeting new demands in international business communication. *English for Specific Purposes* 25: 2, 154-172.
- HERNANDEZ-JONES, ANNE. 1990. *L'anglais dans la formation de l'ingénieur français: étude appliquée à la région Midi-Pyrénées*. Thèse de doctorat. Toulouse: Université de Toulouse 2.
- LACOSTE, MICHÈLE. 1997. Communications. MONTMOLLIN MAURICE DE (dir.). *Vocabulaire de l'ergonomie*. Toulouse: Octarès, 71-78.
- LANCEREAU-FORSTER, NICOLE. 2013. L'anglais comme langue de formation en IUT et langue de travail dans le domaine aéronautique industriel. Thèse de doctorat. Toulouse: Université de Toulouse 3.
- MILLOT, PHILIPPE. 2012. *Contribution à la caractérisation de l'anglais comme lingua franca dans les discours professionnels par courrier électronique*. Thèse de doctorat. Grenoble: Université Stendhal-Grenoble 3.
- MOATTY, FRÉDÉRIC & FRANÇOISE ROUARD. 2010. L'écrit au travail et ses déterminants chez les salariés en France en 2005. *Travail et Emploi* 122: 2, 39-52.
- MOIRAND, **SOPHIE & GENEVIÈVE** TRÉGUER-FELTEN. 2007. Des mots de la langue aux discours spécialisés, des acteurs sociaux à la part culturelle du langage: raisons et conséquences de ces déplacements. *ASp* 51-52, 7-33.
- MOURLHON-DALLIES, FLORENCE. 2008. *Enseigner une langue à des fins professionnelles*. Paris: Didier.
- NARCY-COMBES, MARIE-FRANÇOISE. 2008. L'anglais de spécialité en LEA: entre proximité et distance, un nouvel équilibre à construire. *ASp* 53-54, 129-140. <<http://asp.revues.org/396>>. Consulté le 12 juillet 2013.
- SWALES, JOHN. 1990. *Genre Analysis: English in Academic and Research Settings*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press.
- TOMASELLO, MICHAEL. 2003. *Constructing a Language: A Usage-based Theory of Language Acquisition*. Cambridge, MA & London: Harvard University Press.

Annexe A – Exemple de carnet de bord

Synthèse de vos activités en anglais pendant une semaine				Weekly_log					
NOM				ENTREPRISE					
PRENOM				EMPLOI					
Pour les situations à gauche qui s'appliquent à vos activités, merci de compléter les colonnes 1, 2 et 3 et de faire le total pour 2 Exemple: téléphone 1. 6/jour 2. 20mn (en tout). 3. cochez les cases									
		1.	2.	3. Contenu (cochez les cases)					
		Nombre de fois approx	Durée totale approx	Gestion projets, qualité, production	Organisation réunions, visioconférences	Renseignements administratifs, financiers	Renseignements techniques	Description procédés	Autres
Situation	téléphone à 2								
	téléconférence								
	face-à-face								
	présentation								
	réunion								
	visioconférence								
	e-mail: lire/écrire								
	écrire documentation tech								
	lire documentation tech								
	écrire compte rendu réunion								
	lire compte rendu réunion								
	conversation anglais général								
	TOTAL								
Commentaires éventuels:									

Annexe B – Trame des entretiens en entreprise

Exemple de trame d’entretien DRH

1. Recrutement

- 1. A Choix des candidats
 - Offres d’emploi mentionnant le niveau d’anglais requis?
 - Valeur accordée à l’anglais pour le recrutement
 - Valeur du TOEIC ou autre test passé préalablement, notes IUT, stages à l’étranger
- 1. B L’entretien d’embauche
 - Tests complémentaires d’anglais: oral, écrit, les deux, sous quelle forme? Par qui?
 - BULATS?

2. Utilisation de l’anglais dans l’entreprise

- 2. A Langue de travail, travail à l’international
 - Pourcentage d’activités à l’international/France
 - Autres langues?
 - Est-il possible de se passer de l’anglais?
- 2. B Langue de communication avec qui? (fréquence d’utilisation de l’anglais)
- 2. C Quelles tâches en anglais pour les techniciens supérieurs?
- 2. D Difficultés rencontrées, besoins
- 2. E Possibilités d’aides de collègues, de documents écrits sur papier ou numériques internes à l’entreprise (dictionnaire de l’entreprise, documents techniques) ou sur internet (dictionnaires en ligne, documentation, magazines)?

3. Formation continue

- 3. A Pourcentage? Volontariat?
- 3. B Sous quelle forme? (Droit individuel à la formation?) Quand? Par qui?
- 3. C Formation ou renforcement dans quelle tâche?
- 3. D Formation nouveau produit, nouvelle méthode, sécurité?

4. L’anglais et les possibilités de promotion

“Best jobs” ou au contraire “frein”?

5. Attitude générale envers l’anglais

Contrainte, gêne? Plaisir? Outil?