

## Anglais de métier : la simulation des tâches professionnelles dans les stages d'anglais.

John MULLEN

*Intervention au Colloque GERAS " La langue des industries, l'industrie de la langue", mars 1998, paru dans Anglais de spécialité N° 19-22, 1998*

**MOTS CLES** didactique, anglais de spécialité, anglais professionnel, simulation, étude de cas, conception de programme, motivation

Dans le cadre d'un compte-rendu d'une expérience pédagogique menée dans de grandes entreprises de la région parisienne, cet article vise à décrire et évaluer une pédagogie basée sur la simulation des tâches professionnelles dans les cours d'anglais. Le but avoué est d'enseigner plus précisément ce dont les stagiaires ont besoin dans leur vie professionnelle, mais aussi d'utiliser l'expérience que le stagiaire possède de son métier à des fins pédagogiques. Nous regarderons les effets de la méthodologie sur la motivation des stagiaires et sur les rapports entre stagiaire et enseignant. Développées pour servir en entreprise, ces méthodes peuvent avoir une application utile en formation initiale.

**KEY WORDS** pedagogy, ESP Professional English, Case study, syllabus development, motivation.

Through a description and evaluation of pedagogical experiments carried out in companies in the Paris region, this article attempts to look at a pedagogical approach based on the simulation of professional tasks in the language classroom. The stated aim is to teach pupils precisely the language skills they need in their professional situation, and to make use of the pupils' knowledge and experience of their job inside the language classroom. We will examine the effects of such a methodology on trainee motivation and on the teacher-pupil relationship. Though developed for the purposes of in-company training, these methods can also be usefully applied to higher education situations.

Le développement rapide des formations initiales en alternance (BTS, DUT et autres) et de la formation continue encourage les enseignants, au-delà de l'enseignement d'un vocabulaire technique et de l'utilisation de documents professionnels, à rapprocher les exercices demandés aux étudiants des tâches professionnelles exigées par leur métier. De nombreux écrits, notamment dans *Les*

*Cahiers de l'APLIUT* témoignent de l'intérêt des enseignants pour cette démarche. Au niveau international, l'anglais de spécialité est de plus en plus prisé par les entreprises. Une concentration sur ce que j'appellerai "l'anglais de métier" - l'anglais nécessaire pour un métier spécifique dans un domaine particulier - ne peut évidemment pas dispenser des besoins d'acquérir des bases grammaticales, lexicales etc., mais peut contribuer à la construction d'un curriculum riche, équilibré et motivant.

Depuis plusieurs années je mène un travail, que je voudrais présenter ici, pour rapprocher l'anglais enseigné à l'anglais réellement utilisé dans un métier, en se servant des compétences professionnelles des stagiaires pour enrichir les cours d'anglais. Le contexte pédagogique de ce travail, mis en place au sein des entreprises, n'est pas celui de l'enseignement supérieur ; et j'ai pu avoir accès à des ressources humaines et techniques pas toujours faciles d'accès pour les enseignants en formation initiale. Je crois néanmoins que les résultats de mes recherches peuvent en partie s'appliquer aux formations initiales, en alternance ou autres.

### **Problématique de départ**

Dans le cadre de la formation continue en anglais au sein d'une grande entreprise d'assurance, nous avons pu constater

- une certaine lassitude pour les cours traditionnels d'anglais, qui se traduisait entre autres choses par une baisse d'assiduité. Le besoin de changer la manière d'apprendre l'anglais n'était pourtant rarement exprimé par les stagiaires, qui subissaient somme toute assez passivement leur formation.

- une faible traduction des acquis des stages en anglais dans le travail quotidien de l'entreprise. Les stagiaires avaient l'air d'avoir les mêmes problèmes qu'avant leurs stages. Ces lacunes étaient devenues plus visibles lors du contrôle qualité qui s'applique désormais à toutes les activités d'une entreprise.

- un besoin croissant d'une compétence professionnelle en anglais dû à une augmentation des rapports de travail avec des interlocuteurs étrangers.

Ce bilan a motivé la conception d'une nouvelle formule de stage pour cette entreprise : une simulation, une mise en scène pédagogique d'une "histoire" professionnelle réelle. Par la suite, le succès de cette formule m'a permis d'en concevoir deux autres pour d'autres clients.

La première simulation que j'ai conçue avait trait à la réassurance (la procédure par lequel des entreprises d'assurance partagent des risques coûteux - dans ce cas le risque d'un attentat, en partageant également les primes reçues). La deuxième concernait l'assurance-crédit (la gestion de la couverture d'entreprises du risque de non-paiement des clients). La troisième simulation a été conçue dans le champ de

la diplomatie : la préparation d'un accord de coopération dans le domaine du logement social. Le client qui a commandé la simulation était à chaque fois une grande entreprise ou un organisme public.

## **Forme**

Les supports de chaque simulation sont des manuels destinés au stagiaire - de 200 à 300 pages, d'un type "cahier d'exercices" - c'est à dire comprenant l'espace pour le travail personnel du stagiaire, la rédaction de courriers et de télécopies etc.; des manuels pédagogiques pour les formateurs, des cassettes audio d'accompagnement, et , dans l'un des cas, une disquette comportant des exercices d'Enseignement Assisté par Ordinateur de révision et de rédaction conçus avec des logiciels Storyboard, Gapmaster, Choicemaster et Testmaster. Il y a eu également une autre disquette avec un test d'évaluation de fin de stage, évaluant les connaissances acquises, et devant être effectué un mois après la fin du stage.

## **Analyse des besoins**

D'abord nous avons identifié un public de stagiaires qui serait la cible de notre démarche. Pour des raisons budgétaires le groupe ne devait pas être trop restreint, tout en ayant des besoins professionnels identiques. Dans la première entreprise d'assurances, par exemple, nous avons choisi le métier de souscripteur : le professionnel qui décide d'accepter ou non des risques et qui appliquent une prime appropriée. Un souscripteur doit gérer des risques extrêmement complexes et dont la définition dans les polices d'assurance est d'une incroyable précision et nuance. Après le succès de la simulation nous l'avons réécrit et développé pour le métier voisin d'agent de gestion des contentieux.

Après avoir identifié notre public, nous avons effectué une analyse des besoins linguistiques du poste par questionnaire et entretien informel. Nous avons analysé la fréquence des utilisations de l'anglais par les gens du métier selon plusieurs critères

·Forme : s'agissait-il de la lecture ( de courrier, de télécopie, de documents plus longs, de presse spécialisée), de l'écoute ( au téléphone, en réunion) de l'expression orale ( aux réunions, lors de présentations, au téléphone, en situation sociale)

Fréquence : quelle était la fréquence de chaque type d'utilisation de la langue ?

Importance : quelle importance avaient les différentes utilisations ? Des échanges par téléphone en anglais entre collègues de la même entreprise à l'étranger avaient souvent moins d'importance que des conversations téléphoniques avec les clients.

Difficultés ressenties : certains problèmes d'utilisation de l'anglais étaient clairs pour les souscripteurs - la compréhension d'accents étrangers ( anglophones et non-

anglophones), la compréhension des chiffres au téléphone, et la difficulté d'expliquer des décisions difficiles avec tact en étaient trois exemples notables.

Toutes ces informations allaient nous servir pour l'étape de conception et de rédaction des supports pédagogiques - manuels, cassettes et disquettes informatiques.

### **Identification de l'histoire**

Par la suite, nous avons identifié une " histoire " susceptible de former la base d'une simulation. Nous avons choisi des histoires tirées des archives des organismes en questions, qui ne soient pas trop banales, riches en détails et en imprévus. Une des histoires concernait un client assuré (pour le crédit à l'exportation) qui a eu affaire à un débiteur particulièrement porté vers des complications juridiques à tel point qu'il affirmait dans une mise en demeure à la fois ne pas avoir reçu les marchandises, avoir déjà payé une partie de la facture, et avoir constaté des défauts dans la marchandise livrée! Une autre histoire comprenait une visite diplomatique ( dans le cadre d'un projet de coopération) particulièrement délicate. La troisième traitait d'une couverture en réassurance où il y avait beaucoup de difficultés (et une certaine dose de mauvaise volonté!) dans la définition exacte des limites de la couverture des risques d'attentats terroristes. Dans les trois cas, il s'agissait de problèmes à la fois intéressants et stressants pour les stagiaires dont le métier est de trouver une solution.

Nous avons choisi des histoires qui concernaient des interlocuteurs de différents pays anglophones. Ceci nous a permis d'inclure dans les stages des éléments de communication interculturelle. Ces éléments allaient de l'explication des différences entre les procédés légaux français et anglais pour des litiges civils, à la compréhension des accents régionaux en passant par les coutumes de l'interaction sociale dans le milieu d'affaires de différents pays.

Nous avons décidé de nous limiter à des pays anglophones, malgré le fait que nos stagiaires aient souvent besoin de parler anglais ou communiquer par écrit en anglais avec les non-anglophones, avec des problèmes spécifiques que cela peut entraîner.

### **Parcours pédagogique**

Suite à l'identification de l'histoire, les entreprises en question m'ont fourni une très grande quantité de documents internes liés à l'histoire que j'ai utilisés pour la rédaction des supports. Ces documents comprenaient des mémos, des lettres, des télécopies, des courriers électroniques, des manuels techniques, des publicités, des articles de presse, des comptes rendus de réunions ou de conversations téléphoniques, des rapports, des factures, des documents juridiques, des notes de synthèse...

A partir de ces documents j'ai construit la simulation , qui devait servir de base à 6 journées complètes de formation ( 3 ateliers de 2 jours, soit 42 heures de cours) et fournir une certaine quantité de travail à faire entre les stages.

Chaque simulation se divisait en trois étapes

- La mise en contexte de l'histoire, qui comprenait des éléments de formation à l'interculturel (découverte du pays, de la région, de l'industrie où se déroule l'histoire). Dans un cas, par exemple, la découverte des différents organismes publics liés au secteur du logement social en Afrique du Sud et la familiarisation avec l'accent sud-africain constituaient l'essentiel de cette première étape.

- L'étude du problème - collecte d'informations dans des documents, échange de coups de téléphone, de courriers et de télécopies, tenue de réunions simulées pour prendre des décisions pratiques, rédaction de notes de synthèse etc. Cette étape s'ouvrait aussi sur des discussions plus générales et l'échange - en anglais - de l'expérience professionnelle des stagiaires.

- La résolution du problème et le bilan - décisions quant à la suite à donner. Par exemple, dans une des problématiques liées à l'assurance il devenait clair que le problème avait surgi à cause d'une défaillance dans les procédures de mise en place de couverture... à la fin de la simulation les stagiaires devaient rédiger un rapport qui recommandait des changements dans les procédures.

### **Le réalisme et ses limites**

J'ai voulu mettre les stagiaires face à des tâches "réalistes" ( Répondez à cette télécopie, trouvez l'information voulue dans ce document, faites cet appel téléphonique à partir des cartes de rôle etc.) Cela donnait parfois lieu à des exercices peu scolaires.

Ainsi nos stagiaires avaient souvent besoin de chercher des informations précises dans des manuels (pour souscripteurs) complexes et très longs qu'ils ne pourraient jamais espérer comprendre entièrement. Evidemment, l'information recherchée ne se trouve pas dans le document dans l'ordre des questions. Parfois l'information ne s'y trouve pas du tout, et après avoir conclu que c'est le cas, et s'être assuré que les autres stagiaires étaient du même avis, ils sont obligés de trouver une autre solution (écrire une télécopie à quelqu'un qui aurait accès à cette information ou écrire un courrier en s'excusant d'être incapable de fournir l'information demandée..)

Les stagiaires ont également "reçu" des lettres (réellement tirées des archives) où l'information est ambiguë et demande un éclaircissement. C'était à eux d'étudier la lettre et décider qu'il s'agissait d'une ambiguïté réelle, et non simplement une faiblesse de leur capacité en anglais. Pour permettre ce type d'exercice ouvert,

parfois un ou des documents étaient gardés par l'enseignant et distribués ultérieurement.

Une simplification pédagogique a été nécessaire. Les procédures professionnelles réelles dans l'assurance donne lieu à une véritable masse de documents - souvent de longues séries de télécopies sur plusieurs mois, chacun comportant deux ou trois lignes, dont beaucoup sont inutiles. J'ai donc souvent regroupé des télécopies pour en fabriquer une seule, ou inventé un courrier qui manquait. Et j'ai corrigé les erreurs grossières dans les lettres et les télécopies. Néanmoins, pour l'essentiel, la langue présentée est la langue réelle du domaine d'activité, et tous les documents que j'ai inventés ont été validés par un professionnel anglophone.

Pour ce qui de l'entraînement à l'expression et à la compréhension orale téléphonique, j'ai fabriqué des supports de la façon suivante : d'abord j'ai écrit des cartes de rôle basées sur ma reconstruction de la situation avant le coup de téléphone que je voulais faire simuler. J'ai faxé une carte de rôle à un professionnel anglophone dans le secteur d'assurance, je l'ai appelé par téléphone, et j'ai enregistré la conversation résultante, une conversation en général complexe et délicate. Après transcription exacte ( y compris des erreurs et des malentendus), les conversations ont été réenregistrées en studio par des comédiens anglophones.

Cette procédure, assez lourd il est vrai, a permis d'éviter des dialogues artificiels, et aussi les dialogues peu naturels produits par des anglophones lorsqu'on les met devant une micro.

Pendant la formation, les stagiaires devaient d'abord simuler le coup de téléphone. Leurs conversations étaient parfois enregistrées , réécoutées et corrigées. Enfin ils écoutaient les dialogues enregistrés par les anglophones. Ces jeux de rôle généraient beaucoup de travail en cours, car je les fabriquais pour simuler les moments les plus délicats du scénario, qui correspondaient bien sûr aux tâches les plus délicates du métier - téléphoner à un client pour refuser de l'indemniser, par exemple. Les stagiaires pouvaient comparer, et commenter les différences entre leurs conversations téléphoniques et celles des anglophones. Ceci a été utile particulièrement en ce qui concerne le registre. Ecouter de vrais anglophones dans la même situation qu'eux, semblait mieux convaincre les stagiaires de l'utilité des formes polies que les simples déclarations de l'enseignant-expert sur ce qui constituait une phrase correcte.

### **Prolongement pédagogique**

Entre les exercices "réalistes" j'ai inséré des exercices pour travailler plus en profondeur tous les éléments linguistiques que nous avons identifiés dans la phase "analyse des besoins" : compréhension orale d'un interlocuteur avec un accent régional, formules de politesse dans l'anglais écrit ou parlé, compréhension et

expression orale dans le domaine des chiffres, rédaction d'un glossaire technique dans le domaine traité....

J'ai également intégré dans les stages des exercices de prononciation et d'intonation. Ces exercices ne surgissent pas automatiquement du déroulement de la problématique de la simulation. Ils permettent pourtant un changement de rythme pendant les ateliers, et sont accompagnés de discussions sur les problèmes posés dans le métier par une maîtrise imparfaite de ces éléments.

Les simulations ont d'abord passé par une étape pilote avec un seul groupe, avant d'être mise en œuvre pour un public plus large - dans un cas une trentaine de groupes de six à 10 stagiaires à chaque fois. Lors de l'évaluation, par questionnaire et par entretien, des simulations, les stagiaires ont exprimé une opinion très positive sur ce type de travail qui était nouveau pour eux.

## **Bilan**

Les avantages de cette approche sont multiples. Evidemment, elle répond à l'inévitable pragmatisme du technicien ou du cadre qui souffre quotidiennement (le mot n'est pas trop fort) de ne pas suffisamment comprendre l'anglais auquel il est confronté.

Mais, en choisissant la méthode des simulations, nous avons également remarqué un changement du rapport entre stagiaire et formateur dans la salle de cours. Poser de réels problèmes professionnels, à résoudre en anglais, permet au stagiaire de valoriser ses propres expériences et connaissances. Le formateur n'est plus la seule personne à avoir les réponses.

Lorsque nous avons sélectionné des formateurs pour animer les ateliers de simulation, nous avons réalisé rapidement qu'une connaissance approfondie du métier n'était pas l'élément fondamental, même si nous leur avons demandé de préparer le terrain avant le stage. Puisque le contenu est éminemment professionnel, les questions que posaient les stagiaires au formateur avaient tendance à être très "linguistique", et nous avons besoin avant tout de formateurs ayant une grande capacité à improviser des explications grammaticales, sociolinguistiques et autres.

## **Questions ouvertes**

Les simulations ont également permis de poser des problèmes "ouverts" où il n'existe pas de solutions tout à fait satisfaisantes : c'est aux stagiaires de trouver ensemble la solution la moins inadaptée. Par exemple, dans l'une des simulations sur l'assurance, une compagnie de réassurance a expliqué par téléphone qu'un risque donné ne rentrait pas dans le cadre du contrat signé, mais a refusé de donner confirmation par écrit de cette situation. Une deuxième compagnie de réassurance

a refusé de couvrir ce risque sans une preuve écrite qu'il n'était pas couvert ailleurs. (Il s'agit d'un cas réel). La présentation de ce problème, que les stagiaires ont découvert lors d'un jeu de rôles avec des cartes de rôle pour chaque compagnie, a permis de faire entrer dans la salle de cours certains des problèmes réels du métier. Les stagiaires avaient carte blanche sur leur réaction : rédiger un mémo pour leur supérieur hiérarchique, écrire une lettre à la compagnie pour insister qu'il y ait une trace écrite de leur décision etc.

Enfin, le rapprochement de la situation en salle de cours à la situation professionnelle a permis d'introduire facilement des exercices de formation en communication. C'est à dire, nous avons prévu des périodes dans les stages où les stagiaires peuvent discuter des problèmes que leur posent certaines situations linguistiques. Par exemple, de très bonnes discussions sur la difficulté d'utiliser les formules de politesse en anglais ont eu lieu. Dans cette situation, le rôle du formateur n'est pas seulement de dire quelle forme est correcte, mais aussi d'informer sur l'effet réel de telle ou telle erreur. Une utilisation systématique de "must" au lieu de "should", par exemple, peut endommager un rapport entre client et fournisseur bien plus qu'une confusion entre le present perfect et le préterit.

De même, une discussion sur l'importance du relationnel dans chacune des simulations a été suivie par un module sur le langage de la sociabilité en anglais, et des textes introduisant des éléments de formation à l'interculturel.

A contrario, le vocabulaire proprement technique (pour l'assurance : "excess"; "claim", "clause", "counter-claim", "winding-up proceedings" ... ) est bien l'élément qui a posé le moins de problèmes aux stagiaires, puisqu'ils doivent le manier tous les jours au travail.

## **Conclusion**

Je dois souligner qu'il n'était pas question que de tels stages de simulation remplacent la totalité du suivi pédagogique des stagiaires. En effet, nous avons noté que la concentration sur les besoins professionnels relativement immédiats ne devrait pas faire oublier que l'évolution de carrière des stagiaires peut être très variée... un souscripteur ne reste pas forcément toute sa vie souscripteur.

Depuis cette expérience, les éléments de ce que nous avons appris ont été utilisés pour d'autres métiers - dans les télécommunications, la banque et les transports, dans des mini-simulations intégrées dans des stages plus généraux.

L'expérience que j'ai décrite ci-dessus a été mise en œuvre dans un cadre spécifique qui permettait un dispositif relativement lourd de validation et de recherche qui n'est pas souvent disponible pour les enseignants en formation initiale ou en formation en alternance. D'ailleurs, dans l'enseignement initial nous avons d'autres priorités.



Cependant, l'utilisation des documents professionnels réels, leur intégration dans une problématique de métier nécessitant une prise de décision peuvent être très appréciées par des élèves en IUT et ailleurs. Dans certains cas, d'ailleurs, une telle approche pourrait donner lieu à des travaux de collaboration entre différents enseignants - une simulation mise en œuvre par l'enseignant de droit pourrait être repris par un enseignant d'anglais ou de français pour en faire une extension intéressante dont l'utilité est manifeste pour l'élève.

**John Mullen**

### **Bibliographie**

**Mullen** John Of Pools and Animals - Case Studies for Insurance English, Transfer Formation Conseil Paris 1994

**Mullen** John Material Matters : a Case study in Export credit insurance Transfer Formation Conseil 1995

**Mullen** John South Africa at the Crossroads : a Case Study for the English of diplomacy. Transfer Formation Conseil 1996

**Dubin F.** et **Olshtain E.** Course Design : Developing Programs and Materials for Language Learning Cambridge University Press 1986

**Hall** Eugene J. The language of the petroleum Industry in English  
Regents New York 1976

**Hutchinson, T.,** and **Waters, A.** English for specific purposes:

A learning-centered approach. Cambridge University Press. 1987

**Robinson, P.** ESP Today: A practitioner's guide. Prentice Hall 1991

**Revell R.** et **Stott T.** Highly Recommended: English for the Hotel and Catering Industry Oxford University Press 1991

**Robinson, P.** (1991) ESP Today: A practitioner's guide. Prentice Hall.

**Sawyer-Lauçano** Christopher Case Studies in International Management Prentice Hall, New Jersey 1987

Logiciels : Storyboard, Gapmaster, Choicemaster et Testmaster. Commercialisé par Wida