



FR



La langue pour le travail – Petit guide pratique

**Comment aider les migrants adultes
à développer des compétences langagières
en lien avec le travail**

Cette publication a pour origine le projet *Langue pour le travail – Outils de développement professionnel*, issu du programme 2016-2019 du Centre européen pour les langues vivantes «Les langues au cœur des apprentissages».

Elle a pour auteurs les membres de l'équipe du projet : Alexander Braddell (Royaume-Uni), Matilde Grünhage-Monetti (Allemagne, coordinatrice du projet), Christophe Portefin (France) and Kerstin Sjösvärd (Suède).

REMERCIEMENTS

Berg, Wilhelmine ; Leinecke, Rita (2014), «Deutsch habe ich im Betrieb gelernt». Berufsbezogenes Deutsch im Unternehmen verankern. Braunschweig : Network IQ Lower Saxony.

Photographie page 10, avec l'aimable autorisation de Kartoffelmanufaktur Pahmeyer GmbH & Co. KG.

Photographie page 19, avec l'aimable autorisation de Lars Bergström.

Nos remerciements également pour les membres du réseau Language for Work pour leur relecture et commentaires, notamment Klara Bilic Mestric, Irina Mitarcheva, Deirdre Ní Loingsigh, Annemarie Nuwenhoud, Olga Orrit, Veronica Pajaro, Annabelle Presa, Toon van der Ven et Séverine Wozniak.

La langue pour le travail – Petit guide pratique

Comment aider les migrants* adultes à développer des compétences langagières en lien avec le travail** ?

L'intégration réussie des migrants adultes dépend pour une large part de deux éléments clés et étroitement liés, les compétences langagières et l'emploi : pour trouver l'emploi adapté et progresser au travail, les migrants ont besoin de compétences langagières. Par ailleurs, un emploi peut aider les migrants à améliorer leurs compétences langagières.

Les migrants possédant à la fois les compétences langagières et les qualifications requises pour trouver un emploi de qualité peuvent ne pas avoir besoin d'aide supplémentaire. En revanche, un accompagnement à l'apprentissage de la langue pour et par le travail est nécessaire pour les nombreux autres aux compétences langagières limitées et sans qualification reconnue.

Ce petit guide propose des conseils pour mettre en place cet accompagnement.

* Dans le présent document, les mots de genre masculin appliqués aux personnes désignent les hommes et les femmes.

** Dans le présent document, cette expression signifie que l'acquisition des compétences est envisagée en contexte professionnel et à des fins socioprofessionnelles.

A qui ce guide est-il destiné ?

Ce guide s'adresse aux professionnels soutenant l'intégration linguistique des migrants adultes, en particulier les professionnels exerçant dans les domaines

- de l'apprentissage des langues pour les adultes migrants,
- des programmes d'intégration des adultes migrants,
- de la formation professionnelle continue,
- de l'éducation des adultes,
- des ressources humaines,
- des services de soutien au marché du travail.

Que trouve-t-on dans ce guide ?

- Qu'entend-on par les compétences langagières en lien avec le travail ? (p. 4)
- De quel niveau de compétences langagières pour le travail les migrants ont-ils besoin ? (p. 6)
- Méthodes pour aider les migrants à développer leurs compétences langagières au travail (p. 7)
- Quelle expertise pour aider les migrants à développer des compétences langagières pour et par le travail ? (p. 8)
- Les freins à l'apprentissage de la langue pour les migrants (p. 10)
- Leviers à l'apprentissage de la langue pour les migrants (p. 12)
- Aider les migrants à apprendre en dehors de la salle de cours (p. 14)
- Prendre garde au piège bas salaire / pratique limitée de la langue (p. 14)
- Encourager l'apprentissage sur le lieu de travail (p. 15)
- D'autres pistes pour développer les compétences langagières en lien avec le travail (p. 19)

Quelles sont les compétences langagières en lien avec le travail ?

Ce sont les compétences requises pour

- trouver un emploi adapté, en particulier les compétences langagières pour la recherche d'emploi, la rédaction de CV et de dossiers de candidature, les entretiens, etc. ;
- donner satisfaction en tant qu'employé, notamment les compétences pour des tâches professionnelles spécifiques, le respect des consignes de santé et de sécurité, le travail en équipe, le contrôle qualité, le service clientèle, les droits du travail, les responsabilités et les procédures ;
- progresser au travail et évoluer dans sa carrière, c'est-à-dire les compétences pour la formation formelle sur le lieu de travail, la formation informelle sur le terrain, la formation professionnelle continue pendant et hors temps de travail.

Les compétences langagières pour le travail sont spécifiques

Les compétences langagières en lien avec le travail dépendent

- des normes sociales du milieu professionnel, c'est-à-dire des attentes à propos des comportements attendus, de la communication, etc., en contexte professionnel ;
- des lois et des règlements relatifs, par exemple, à la santé et à la sécurité, les normes de qualité ;
- des besoins en communication de certains secteurs professionnels, c'est-à-dire les besoins langagiers pour l'ingénierie, les services médicaux et sociaux, le commerce de détail, l'informatique, etc. ;
- des normes sociales d'un milieu professionnel spécifique, c'est-à-dire les façons de communiquer, les comportements attendus, etc. ;
- des besoins langagiers du poste de travail lui-même, qui évoluent toujours avec les changements qui affectent les métiers.

Dans un centre de soins ...

... Malika ne sait pas comment dire «non» à ses collègues et responsables. Un coach langagier conseille à Malika d'observer comment ses collègues disent «non», ce que Malika fait. Lors de la prochaine séance de coach, Malika apprend à jouer à dire «non» comme ses collègues. Peu après, elle essaie d'en faire autant au travail.

Les compétences langagières au travail

Au travail, les personnes doivent être capables de

- comprendre leurs droits et leurs devoirs ;
- parler de leur emploi du temps ;
- parler de leurs tâches professionnelles ;
- produire et communiquer des informations orales et écrites ;
- comprendre des instructions, orales et écrites ;
- collaborer avec d'autres personnes, notamment
 - proposer des suggestions ;
 - proposer de l'aide ;
 - demander de l'aide ;
 - réagir à un commentaire ;
 - communiquer avec des clients ;
 - établir des compte rendus oraux et écrits.

Et bien d'autres choses encore !

Dans une entreprise de traitement des métaux ...

... Un apprenti enseigne à des migrants récemment embauchés le lexique des machines et des outils pendant la session de nettoyage du vendredi après-midi. Quelques-uns des nouveaux employés écrivent les termes sur des bandes adhésives et les collent sur les outils. D'autres prennent des photographies et y collent des étiquettes.





Dans une entreprise d'informatique ...

... Une employée migrante observe un collègue lors d'un échange avec un client. À l'issue de cette observation, l'employée s'entretient avec son collègue et lui expose ce qu'elle a compris, ce qu'elle n'a pas compris, et elle prend en notes de nouvelles expressions utiles.

De quel niveau de compétences langagières pour le travail les migrants ont-ils besoin ?

La réponse à cette question dépend toujours des conditions d'exercice, notamment le type de travail et la part de soutien sur le terrain. Dans le domaine des services sociaux, par exemple, le personnel s'occupant de particuliers à domicile peut bénéficier d'un soutien moindre que les employés exerçant dans un centre de soins (qui peuvent solliciter l'aide des collègues de leur entourage).

En général, le niveau de formation exigé donne aussi quelques indications sur le niveau requis pour les compétences langagières. Les lois, règlements et normes de qualité liés à l'emploi offrent d'autres indicateurs.

Il convient de noter que, dans certains pays, le respect des normes de santé et de sécurité qui s'appliquent à tous les métiers exige en général au moins le niveau B1 du CECR¹, quels que soient les besoins en communication du métier.

De même, il existe des normes et des réglementations nationales concernant la qualité qui s'appliquent à des secteurs spécifiques, tels que celui de la santé et des services sociaux.

Il faut souligner également, pour tous les métiers, les exigences croissantes en matière de traitement de l'information et de communication efficace.

1 Comprendre les niveaux du CECR

Le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) est une norme internationale pour décrire les compétences en langues étrangères selon six niveaux : A1, A2 (Utilisateur débutant), B1, B2 (Utilisateur indépendant), C1, C2 (Utilisateur expérimenté). Au niveau B1, l'utilisateur peut comprendre et exprimer les contenus essentiels de la vie courante.

Pour en savoir plus : www.coe.int/fr/web/common-european-framework-reference-languages/home



Méthodes pour aider les migrants à développer leurs compétences langagières pour et par le travail

Un nombre important et une grande variété de programmes d'apprentissage formel (cours et formations) peuvent aider les migrants à développer leurs compétences langagières pour et par le travail, notamment

- les programmes d'intégration et d'apprentissage d'une langue seconde pour migrants ;
- les programmes d'insertion professionnelle et de pré-embauche pour demandeurs d'emploi ;
- les programmes de formation professionnelle pour des emplois spécifiques.

Pour les migrants exerçant déjà un emploi, l'aide à l'apprentissage d'une langue peut être dispensée au cours des formations internes, sur le lieu de travail.

Les dispositifs de gestion de performance et de gestion du personnel, notamment la supervision et les réunions d'équipe, offrent également de bonnes occasions de soutenir l'apprentissage d'une langue.

Ces différents contextes d'apprentissage formel et non formel (en dehors des salles de formation) peuvent être enrichis, au niveau informel, à la fois au travail et au sein de la collectivité par

- des programmes d'accompagnement personnalisé et de tutorat ;
- des programmes de parrainage bénévole ;
- des groupes de soutien par les pairs ;
- des ressources d'apprentissage en accès libre.

Quelle expertise pour aider les migrants à développer des compétences langagières pour et par le travail ?

Plusieurs méthodes permettent d'aider les migrants à développer des compétences langagières au travail, parmi lesquelles

- l'enseignement formel,
- l'accompagnement personnalisé,
- les groupes de soutien,
- la mise à disposition de ressources d'apprentissage.

L'expertise nécessaire peut varier d'une situation à l'autre, cependant deux éléments essentiels sont à prendre en compte. L'un est l'apprentissage de la langue, plus précisément ce qui aide un adulte à acquérir une nouvelle langue (et ce qui le freine) ; l'autre est le domaine professionnel concerné (par exemple, le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, l'ingénierie, le secteur social, etc.).

Dans une entreprise de traitement de matières plastiques ...

... Un collègue apprend à un coéquipier migrant comment décrire les consignes d'utilisation des machines, à l'aide de la machine en question.





Que savons-nous sur l'apprentissage d'une langue ?

Nous apprenons une nouvelle langue avant tout en communiquant. L'apprentissage formel est une aide précieuse mais non suffisante. Les compétences s'enrichissent par l'usage de la langue dans les situations de la vie courante.

L'apprentissage se fait, pour une grande part, de manière inconsciente et la maîtrise d'un niveau requis pour beaucoup d'emplois demande des efforts constants et prolongés.

Sur le plan individuel, les progrès dans la maîtrise de la langue dépendent de plusieurs facteurs corrélés, notamment la motivation, les capacités, le niveau d'instruction, les autres langues connues par la personne, les occasions et les soutiens à l'apprentissage dont dispose la personne, etc.

Dans une entreprise agroalimentaire ...

... Après une formation en langue sur le lieu de travail, le personnel crée des cartes avec les mots-clés utilisés au travail et les consulte pour rappeler aux uns et aux autres les termes à employer en fonction des circonstances.

Les freins à l'apprentissage de la langue pour les migrants

Les freins fréquents à l'apprentissage d'une langue pour les migrants sont

- le manque de confiance pour communiquer dans la langue,
- les contacts très limités avec les locuteurs natifs,
- une connaissance limitée de la lecture/écriture,
- le manque de temps, de moyens financiers pour des cours,
- le manque d'informations pour trouver un cours de langue,
- le manque de soutien à l'apprentissage sur le lieu de travail et en dehors du lieu de travail,
- le déficit de stratégies personnelles d'apprentissage (souvent lié au manque de confiance dans ses capacités d'apprentissage),
- le manque de motivation pour s'investir dans l'apprentissage d'une langue.

Il est nécessaire de lever ces obstacles pour apporter une aide efficace.

N'oublions pas également que la situation personnelle des migrants peut être extrêmement difficile en raison de traumatismes, des circonstances familiales, de l'insécurité juridique et de beaucoup d'autres facteurs.

Dans une ferme ...

... Les responsables se concertent pour définir les termes que les employés doivent connaître à propos d'une nouvelle moissonneuse. Au cours de la formation dispensée aux employés, ils insistent sur ce lexique et remettent au personnel un document précisant les définitions exactes et illustré autant que possible de schémas explicatifs.



Alphabétisation et apprentissage de la langue en lien avec le travail

Le traitement de l'information et la communication écrite (avec l'usage fréquent des nouvelles technologies) sont désormais au cœur de tous les métiers, y compris de ceux à faible niveau de qualification – faisant ainsi de l'alphabétisation une compétence clé au travail.²

De même, l'apprentissage formel d'une langue, y compris l'auto-apprentissage à distance, requiert généralement une alphabétisation correcte et des capacités d'apprentissage. Tous les migrants ne disposent pas de ces compétences, ainsi l'accompagnement peut être d'une grande utilité.

Qu'est-ce que l'alphabétisation des adultes ?

L'alphabétisation ou la littératie des adultes peut être définie comme la capacité à lire et à écrire à un niveau suffisant pour exercer un emploi, progresser dans cet emploi et dans la société en général. C'est une priorité autant pour l'exercice de la citoyenneté que pour l'insertion professionnelle.

L'alphabétisation n'est pas une donnée stable et (comme le langage lui-même) elle est étroitement liée aux pratiques sociales, c'est-à-dire au contexte où elle se déploie. Il est possible d'être plus alphabétisé dans un contexte que dans un autre, cf. les expressions telles «littératie financière», «littératie digitale» et «littératie scientifique». En outre,

² OCDE (2016), «L'utilisation des compétences dans le cadre professionnel», dans *L'importance des compétences. Nouveaux résultats de l'évaluation des compétences des adultes*. Paris : Editions de l'OCDE. DOI : <http://dx.doi.org/10.1787/9789264259492-fr>.

elle évolue avec le temps (à l'instar du langage) au gré des évolutions sociétales et technologiques.

Les compétences en littératie s'inscrivent dans un continuum et il est souvent avantageux d'être soutenu au cours d'une tâche nouvelle, par exemple pour compléter un nouveau type de formulaire.

Pourquoi un migrant peut-il avoir une faible alphabétisation et/ou des capacités d'apprentissage réduites ?

- Des difficultés de scolarisation – des migrants originaires des pays pauvres, en guerre peuvent par exemple n'avoir jamais été scolarisés.
- Aucune expérience préalable de l'alphabet en usage dans votre pays d'origine.
- Aucune expérience d'une activité sociale liée à l'alphabétisation dans votre pays, notamment des pratiques courantes de lecture et d'écriture sur le lieu de travail.
- Aucune expérience des méthodes d'apprentissage formel pratiquées dans votre pays.
- De mauvaises expériences de scolarisation.
- Des troubles de l'apprentissage liés à l'alphabétisation, par exemple la dyslexie.

Dans un centre de soins ...

... Lors d'une réunion avec le personnel, le directeur s'adresse à l'ensemble du personnel, puis les laisse ensuite discuter par deux. Il organise ces groupes en couplant un locuteur natif avec un employé migrant pour s'assurer que chacun comprend.



Leviers à l'apprentissage de la langue pour les migrants

Bien que les migrants présentent de nos jours des parcours fort variés, ils tireront tous profit, en tant qu'apprenants d'une langue :

d'encouragements et de soutien à l'apprentissage

Pour apprendre une nouvelle langue, l'apprenant doit être ouvert (c'est-à-dire réceptif) à l'apprentissage. Pour progresser, il est important qu'il se sente à la fois motivé et capable d'apprendre la langue. L'encouragement et le soutien aident les migrants à percevoir positivement leur apprentissage et à persévérer.

d'occasions de pratiquer la langue en situations authentiques

L'exposition linguistique au plus grand nombre possible de situations authentiques orales et écrites est nécessaire pour enrichir les

Dans un hôpital ...

... Les infirmières rédigent un script pour aider le personnel migrant à accueillir les visiteurs et à répondre correctement aux questions par téléphone.

Dans une formation sanitaire et sociale à l'université ...

... Les apprenants migrants prennent part à plusieurs scénarios interactifs de cas cliniques en pratiquant la langue dans un contexte donné.

compétences communicatives des migrants. Ces derniers doivent également pratiquer la langue autant que possible. Plus les interactions sont pertinentes et réelles, plus celles-ci sont utiles à l'apprenant.

d'aide dans l'identification et la compréhension des éléments linguistiques

Pour profiter pleinement d'une exposition à la langue et des interactions, les apprenants doivent prêter attention au fonctionnement de la langue, notamment sa prononciation et sa grammaire. L'aide à l'étude de la langue est particulièrement bénéfique.

d'aide dans l'identification et la compréhension des normes sociales et des attentes en matière de communication

Pour communiquer efficacement, les apprenants doivent comprendre les normes sociales et les attentes en matière de communication, en particulier au travail.

d'une rétroaction corrective

La correction en temps réel (rétroaction corrective) aide les apprenants à comprendre le fonctionnement de la langue, à identifier leurs erreurs et à communiquer plus efficacement. Quand elle est personnalisée et constructive, cette correction est aussi une grande source de motivation.

de soutien pour construire des stratégies d'apprentissage personnelles et efficaces

Pour progresser dans leurs acquisitions, les migrants devront enrichir et prolonger leur instruction formelle par un apprentissage autonome et informel. Ils devront ainsi connaître leur profil d'apprenant et les stratégies d'apprentissage adaptées.



Aider les migrants à apprendre en dehors de la salle de cours

Qu'un migrant participe ou non à un cours de langue, il peut bénéficier de nombreux contextes d'apprentissage informel : les interactions sociales, la communication avec les services publics, les médias d'information et de divertissement, les ressources d'apprentissage en ligne et, pour les personnes ayant un emploi, le travail en tant que tel, toutes ses possibilités présentant de précieuses occasions d'apprendre la langue de manière informelle.

Si les personnes habituées à apprendre des langues profitent largement de ces occasions, ce n'est pas le cas des migrants qui manquent fréquemment d'expérience et de confiance en eux.

Aider les migrants à tirer meilleur parti des occasions d'apprentissage informel

- Orienter les migrants vers des ressources d'apprentissage informel, notamment à l'occasion des programmes d'intégration et de cours formels de langue.
- Sensibiliser la collectivité au rôle essentiel joué par les voisins et les collègues de travail, les services publics, les médias et les employeurs pour soutenir cet apprentissage.
- Proposer par exemple aux employeurs, aux prestataires de services (y compris les commerces et les cafés), aux organisations locales, des formations pratiques sur la manière de communiquer avec les migrants afin d'enrichir leurs compétences langagières.

Prendre garde au piège bas salaire / pratique limitée de la langue

Les migrants arrivant dans votre pays avec des compétences langagières réduites et des moyens financiers limités sont confrontés à un dilemme. Ils doivent le plus rapidement possible trouver un travail et se constituer un réseau d'entraide ; mais le manque de compétences langagières les astreint à des emplois peu qualifiés et à la communication avec les amis qui parlent leur langue.

En général, les emplois peu qualifiés sont peu rémunérés et la formation en langue est réduite, voire inexistante. Les migrants doivent travailler beaucoup pour gagner un salaire suffisant, ce qui leur laisse peu de temps, d'argent ou d'énergie pour apprendre la langue.

En dehors du travail, ils fréquentent des amis et leur famille qui parlent leur langue. Bien qu'ils vivent dans votre pays, leurs occasions de pratiquer la langue du pays hôte peuvent être rares.

Encourager l'apprentissage sur le lieu de travail

Avec un accompagnement adéquat, le travail offre de nombreuses occasions pour l'apprentissage de la langue, en particulier pour les migrants aux emplois peu rémunérés et pour lesquels l'apprentissage de la langue au travail peut être la seule option envisageable (cf. Prendre garde au piège bas salaire / pratique limitée de la langue p. 14).

L'appui pratique comprend des programmes d'apprentissage formel sur le lieu de travail et bien plus (cf. Quelques pistes concrètes pour soutenir l'apprentissage de la langue sur le lieu de travail p. 17).

Le soutien stratégique provient du partenariat entre les employeurs, les prestataires de formation et l'État (aux niveaux local et national) pour permettre le financement et d'autres ressources participant à cet appui pratique.



Dans un entrepôt ...

... Le chef d'équipe aide les migrants à se sentir membres de l'équipe en les impliquant dans les discussions lors des pauses et au déjeuner.



Comment obtenir le soutien des responsables et managers de proximité ?

En général, employeurs et responsables vont porter de tels projets d'apprentissage s'ils apportent à leurs équipes :

- des bénéfices directs dans l'organisation en question (en pratique, ça doit aider à contribuer aux objectifs de tous) ;
- dans le cadre des contraintes opérationnelles et des priorités organisationnelles (par exemple la difficulté à libérer du personnel pour assister aux formations durant leurs heures de travail).

Individuellement, l'enthousiasme des managers va varier pour ce type d'initiative. Afin d'obtenir leur soutien, il convient d'entretenir de bons rapports avec eux et de maintenir/obtenir leur confiance. Il est donc très important de les écouter attentivement quant à leurs attentes et priorités. Qu'ont-ils déjà mis en place pour aider leurs équipes ? Comme la formation continue, le tutorat et le travail d'équipe. À quel moment pensent-ils qu'une aide supplémentaire serait utile ?

Dans une entreprise de propreté ...

... Un responsable souhaite que le guide du salarié (livret d'accueil) soit plus accessible au personnel migrant. Le formateur examine le livret d'accueil plusieurs heures avec le responsable afin de l'aider à le réécrire dans une langue plus facile à comprendre pour le personnel migrant. Le formateur instaure une relation avec le responsable et comprend mieux le point de vue du manager vis-à-vis du travail.

Il faut alors considérer en quoi votre volonté de développer un projet d'apprentissage va aider les managers à réaliser leurs objectifs. Demandez-leur ce qu'ils en pensent. Comment peut-on l'améliorer ? Autant que vous le pouvez, adaptez votre projet.

Parler aussi à son équipe (migrants et non migrants réunis). Récolter les marques de leur enthousiasme pour ce projet. Cela pourrait persuader les managers sceptiques.

Au moment du montage du projet, rechercher tout ce qui peut profiter à tous, en y incluant les managers de proximité. Vous pourriez y inclure :

- un coaching informel prévu pour les managers sur les compétences de communication et l'ouverture culturelle,
- une formation formelle sur, par exemple, la diversité.

Quelques conseils à suivre sur le lieu de travail

Respecter la hiérarchie et les processus décisionnaires, mais faire attention aux relations internes et être sensible que des personnes influentes peuvent exister à tous les niveaux de l'organisation, en y incluant les ouvriers, syndicats et institutions représentatives du personnel.

Il faut essayer de ne pas être trop dépendant du soutien d'une seule personne.

Ne jamais prendre comme absolu ce que l'on nous dit. Il y a toujours au moins deux scénarios différents d'une seule histoire sur le lieu de travail. Il faut essayer d'entendre l'ensemble des protagonistes avant d'en tirer toute conclusion.

Toujours respecter la confidentialité de tous, et se rappeler que tout ce que vous dites peut être répété à d'autres.

Avoir comme principe général : la connaissance parle, mais la sagesse écoute.

Quelques pistes concrètes pour soutenir l'apprentissage de la langue sur le lieu de travail

S'assurer que la communication au travail est claire et compréhensible

Vérifier la clarté et l'intelligibilité de la communication orale et écrite au travail. Les documents sont-ils rédigés dans une langue claire et concise ? Les responsables et cadres s'adressent-ils aux migrants dans une langue intelligible ?

Encourager l'apprentissage par les pairs, l'accompagnement personnalisé, le tutorat

Aider les employés migrants à développer leurs compétences langagières en les jumelant avec des collègues aux bonnes compétences linguistiques. Les encourager à former des groupes d'apprentissage informel sur le lieu de travail. Inciter le personnel à se comporter en «experts du langage» et leur apprendre comment encadrer leurs collègues migrants.

Favoriser les prises de parole sur le travail

Tout personnel a avantage à parler de son travail. Pour les membres migrants de l'équipe, ces discussions sont particulièrement profitables. Elles leur offrent une chance non seulement de pratiquer la langue, mais aussi d'élargir leur compréhension interculturelle et les sous-entendus, tout ce qui détermine la façon dont on parle.

Mettre à disposition des migrants des listes de termes clés

Collecter les termes importants et fréquemment employés, par exemple les termes essentiels des méthodes opérationnelles, des services à la clientèle, des problèmes relatifs à l'emploi, etc., et les mettre facilement à disposition des employés migrants, y compris sous une forme numérique.

Former les responsables et cadres à l'expression des consignes de travail

Expliquer aux responsables et cadres comment formuler les consignes par des phrases courtes comprenant plusieurs répétitions de manière à mimer ce qu'ils veulent faire comprendre : par exemple «Je prends le scanner portatif, je le mets sur le code EAN. J'appuie sur le bouton et j'attends le bip. Le paquet est maintenant enregistré.».

Faciliter les réunions en inscrivant les mots-clés sur des tableaux et des cartes

Anticiper les sujets importants d'une réunion en inscrivant lisiblement les mots-clés sur de grandes fiches, des paperboards, etc., afin que tous les participants puissent les voir. Expliquer brièvement les mots-clés à l'ouverture de la réunion et lors de leur emploi en cours de réunion.

Veiller à ce que les documents soient disponibles à l'avance

Mettre à disposition du personnel et, à l'avance, les documents utiles à la compréhension d'une réunion ou d'une activité de manière à ce que chacun puisse les travailler à son rythme et solliciter une aide éventuelle.

Tirer parti des technologies numériques

Encourager le personnel à utiliser pleinement le grand nombre de ressources et d'outils numériques mis à leur disposition pour soutenir les acquisitions linguistiques, notamment les dictionnaires en ligne, les sites de traduction automatique, les correcteurs orthographiques, les grammaires en ligne, les enregistrements audiovisuels, etc., et aussi les cours en ligne (gratuits pour un grand nombre). Les applications peuvent être utilisées pour offrir aux apprenants un service d'aide en ligne auquel ils peuvent envoyer leurs questions linguistiques.

Encourager les employés migrants à noter la terminologie (le lexique)

Proposer aux employés migrants de prendre en note la terminologie mal connue ou inconnue qu'ils rencontrent sur leur lieu de travail afin d'en garder une trace écrite pour une réflexion ultérieure. Ils gagnent ainsi une plus grande autonomie dans leur apprentissage.

Aider les responsables, cadres et collègues à repérer les moments opportuns pour corriger les employés migrants

La correction en temps réel pendant les interactions peut gêner la communication. Convenir au préalable du moment propice. Il est bien entendu nécessaire de corriger immédiatement une erreur susceptible de créer un malentendu.

Aider les responsables, cadres et collègues à vérifier la compréhension

Demander à quelqu'un «Avez-vous compris ?» n'est pas une aide efficace. En effet, la personne répond trop souvent «Oui». Privilégier les questions ouvertes qui engagent la personne à manifester sa compréhension, par exemple «Pourriez-vous me dire quels matériaux nous utilisons pour cette tâche, s'il vous plaît ?» ou «Par quoi allez-vous commencer ... dans quel but ... ?».

Saluer l'apprentissage du personnel et le gratifier

Apprendre une nouvelle langue sous la pression de la vie quotidienne et du travail demande une grande application. Valoriser cet effort en félicitant les employés migrants et en les gratifiant.

Et ne pas oublier que plus les responsables directs sont impliqués, meilleur est l'apprentissage.



D'autres pistes pour développer les compétences langagières en lien avec le travail

Le réseau Language for Work

Le réseau Language for Work est une organisation associative sans but lucratif dont les membres volontaires ont pour objectifs :

- de mettre en valeur et de promouvoir, à l'échelle nationale et européenne, l'apprentissage de la langue en lien avec le travail à destination des adultes migrants et des minorités ethniques ;
- de permettre à tous les professionnels de ce domaine de partager expertises et ressources ;
- d'offrir un travail en réseau et de soutenir le développement professionnel ;
- d'encourager le développement de modèles théoriques et conceptuels, de modèles de pratiques, de cadres de qualité.

Site web : <http://languageforwork.ecml.at>

Le centre de ressources du réseau

propose un large choix de ressources en libre consultation sur tous les aspects de l'apprentissage de la langue en lien avec le travail pour les adultes migrants et les minorités ethniques.

Site web : <http://languageforwork.ecml.at/ResourceCentre>



www.ecml.at

www.coe.int

Le CELV est une institution du Conseil de l'Europe destinée à promouvoir l'excellence dans l'éducation aux langues dans ses Etats membres.

Le Conseil de l'Europe est la principale organisation de défense des droits de l'homme du continent. Il comprend 47 États membres, dont les 28 membres de l'Union européenne.

Tous les États membres du Conseil de l'Europe ont signé la Convention européenne des droits de l'homme, un traité visant à protéger les droits de l'homme, la démocratie et l'Etat de droit. La Cour européenne des droits de l'homme contrôle la mise en œuvre de la Convention dans les États membres.



FR

www.ecml.at/languageforwork