



HAL
open science

Profils de jeunes Réunionnais en filières professionnalisantes

Claudine Bavoux

► **To cite this version:**

Claudine Bavoux. Profils de jeunes Réunionnais en filières professionnalisantes. Travaux & documents, 2001, Les "parlers jeunes" à La Réunion, 15, pp.49–79. hal-02180858

HAL Id: hal-02180858

<https://hal.univ-reunion.fr/hal-02180858>

Submitted on 16 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.

Profils de jeunes Réunionnais en filières professionnalisantes

CLAUDINE BAVOUX
L.C.F.-U.M.R. 6058 DU C.N.R.S.
UNIVERSITÉ DE LA RÉUNION

INTRODUCTION

L'enquête, qui vise spécialement des jeunes de filières professionnalisantes, s'intéresse aux représentations qu'ils ont à la fois de leurs compétences langagières et des attentes du milieu professionnel en matière de langues et de communication. Elle vise secondairement à repérer les stratégies qu'ils élaborent pour répondre aux attentes du milieu professionnel telles qu'ils les perçoivent, compte tenu de l'estimation qu'ils font de leurs compétences langagières en termes d'atouts et de handicaps. Sur quelle langue vont-ils essayer de s'appuyer, de quelle (variété de) langue vont-ils se méfier ? Vont-ils faire le choix d'une langue professionnelle ?

En amont, quelles sont leurs représentations de la demande émanant du milieu professionnel ? Pensent-ils avoir les moyens d'y répondre ?

Le choix des stratégies dépendra partiellement de l'analyse qu'ils feront de la situation en termes d'offre et de demande, donc de la perception qu'ils ont des exigences du milieu professionnel et de leur capacité à y répondre : c'est ici qu'interviennent des réalités d'ordre psycholinguistique et sociolinguistique bien connues des spécialistes des représentations linguistiques, tels que les sentiments de sécurité et d'insécurité linguistiques, mais aussi les attitudes linguistiques de goût et de dégoût envers les langues, de minoration et de sur-valorisation des langues et le rapport subjectif à la norme linguistique.

On s'intéressera tout particulièrement à leurs représentations du français, du créole et des parlers jeunes mais aussi de la

dynamique des langues telle qu'elle se présente dans le milieu professionnel auquel ils se destinent. La grande découverte sera, on le verra, le rôle possible du technolecte.

La population enquêtée à Saint-Denis de La Réunion est composée d'un groupe principal, connu (ayant déjà répondu à une enquête sur les parlers jeunes l'année précédente, cf. Bavoux, 2000), de 22 témoins de deuxième année de la filière BTS MAVA, « Maintenance et Vente Automobile » et d'un groupe témoin de 12 étudiants de la filière Sciences de l'Information et de la Communication, en année de maîtrise. L'enquête s'est déroulée en octobre et novembre 1999.

L'ENQUÊTE

Méthodologie

Cette enquête fait suite à une enquête exploratoire sur les parlers jeunes à La Réunion. Comme on l'a dit, le groupe de jeunes concerné par les deux enquêtes est un groupe de 22 garçons du BTS MAVA, âgés en moyenne de 20 ans lors de la deuxième enquête.

La décision de les comparer à un groupe témoin a été motivée par l'ambition de repérer, d'une part, les caractères communs aux filières professionnalisantes et, d'autre part, les spécificités du groupe d'élèves du BTS MAVA. Le groupe témoin d'INFO-COM (c'est ainsi que les étudiants désignent les Sciences de l'Information et de la Communication) présente deux profils, avec 7 étudiants en option « communication d'entreprise » et 5 en option « médias-presse ». Cette variété sera mise à profit et on comparera tantôt le profil BTS au profil « communication d'entreprise », tantôt au profil « médias-presse », *a priori* le plus éloigné, tantôt à l'ensemble du groupe INFO-COM, chaque fois que les réponses du groupe témoin présentent un caractère homogène.

Le BTS MAVA et la filière INFO-COM ont en commun d'être, dans le contexte réunionnais, des secteurs relativement porteurs, débouchant sur des emplois, même si des réserves peuvent être apportées sur ce point, les emplois pouvant être précaires ou sous-qualifiés. Ces formations présentent un caractère professionnel évident, elles incluent des stages en entreprise et mettent l'étudiant en contact avec des professionnels dès la première année de formation.

La comparaison des deux formations sera cependant biaisée, et il faudra y prendre garde, par le fait que le niveau d'étude n'est

pas exactement comparable, avec bac + 2 en BTS et bac + 4 en maîtrise INFO-COM, l'âge étant également plus élevé et la connaissance du milieu professionnel plus poussée – les stages étant plus nombreux – en INFO-COM qu'en BTS. Par ailleurs le groupe BTS est entièrement masculin, alors que le groupe témoin est mixte.

L'enquête révèle, en filigrane, une culture spécifique au milieu automobile, dont un des aspects est, à première vue, de n'accorder qu'une place assez secondaire à l'outil linguistique et aux problèmes de communication : on verra que les professionnels s'expriment peu – si on en croit les enquêtés – sur les exigences du milieu professionnel dans ce domaine. A l'opposé, dans le milieu médias-presse, les langues tiennent une place assez centrale et un enseignement, des consignes explicites, s'y rapportent. Le milieu communication d'entreprise se situe entre ces deux extrêmes, du point de vue de la place accordée aux langues et à la communication.

Le choix du groupe témoin s'est révélé éclairant, permettant de situer le profil des étudiants de BTS par rapport à deux profils assez contrastés. Il y a assez de points communs entre les deux groupes et les trois profils pour que la comparaison présente un intérêt.

Le questionnaire

Le même questionnaire a été proposé par écrit à tous les étudiants, à l'exception des questions A1 et A2 qui ne s'adressent qu'aux étudiants de BTS. L'enquête s'est déroulée en classe et en temps limité, grâce à la collaboration d'enseignants des filières concernées.

On distinguera trois groupes de questions, de type A, B et C. Les questions de type A visent à situer les enquêtés par rapport aux parlers jeunes, à la culture jeune et au monde professionnel. L'enquête précédente avait montré que l'entrée dans la vie professionnelle était interprétée comme une entrée dans la vie adulte : on tentera ici de savoir si cet événement entraîne ou non l'abandon du ou des parlers jeunes.

- A1. Avez-vous participé à l'enquête sur les « parlers jeunes » en 98-99 ?
- A2. Estimez-vous que vous utilisez un « parler jeune » constamment, très souvent, souvent, assez souvent, de temps en temps, rarement, ou jamais ?

A3. Si vous utilisez un « parler jeune », pensez-vous que vous l'abandonnerez en entrant dans la vie professionnelle ?

Les questions de type B ont pour objectif de recueillir les représentations que les étudiants se sont forgées, notamment en situation de stage, des attentes du milieu professionnel en matière de langues et de communication orale et écrite.

B1. Combien de stages avez-vous faits en milieu professionnel ?

B2. Durée des stages ?

B3. Vos compétences orales et écrites en français ont-elles été jugées par vos employeurs, encadreurs ou maîtres de stages très bonnes, bonnes, moyennes, insuffisantes, autres ?

B4. Remarque (facultative)

B5. A la suite de votre stage, avez-vous rédigé un rapport ?

B6. Si oui, avez-vous eu des difficultés de formulation, d'expression, au moment de la rédaction ?

B7. Si oui, jugez-vous ces difficultés très sérieuses, sérieuses, secondaires, très secondaires ?

B8. Vos employeurs, encadreurs ou maîtres de stages vous ont-ils adressé des critiques concernant votre façon de parler ou d'écrire ? Lesquelles ?

B9. Vous ont-ils donné des conseils concernant votre façon de parler ou d'écrire ?

B10. Etes-vous d'accord avec leurs critiques et / ou leurs conseils ? Quel est votre point de vue sur la question ?

B11. Quelles sont, aux yeux des employeurs, encadreurs et maîtres de stages, les 4 premières qualités du bon stagiaire MAVA ?

B11. Quelles sont, aux yeux des employeurs, encadreurs et maîtres de stages, les 4 premières qualités du bon stagiaire issu de la filière Communication d'entreprise / Médias-presse ?

Les questions de type C sont plus générales, elles ne concernent pas spécifiquement les stages en entreprise mais le milieu professionnel de façon globale. Elles invitent les enquêtés à proposer une auto-évaluation de leurs compétences langagières et à mettre en regard les exigences supposées du milieu professionnel et leurs diverses compétences en matière langagière, autrement dit à évaluer leurs chances, à prendre conscience de leurs atouts et de leurs handicaps en matière de compétence langagière. Un des objectifs du questionnaire est de sonder l'imaginaire linguistique des étudiants et de mettre au jour des sentiments de sécurité et d'insécurité linguistique sur lesquels les formateurs pourraient, le cas échéant, chercher à agir.

- C1. Quelle est la langue, ou quelles sont les langues, appréciée(s) dans le milieu professionnel auquel vous vous destinez ?
- C2. Remarque (facultative)
- C3. Pensez-vous avoir des compétences suffisantes en français pour être embauché à La Réunion ?
- C4. Remarque (facultative)
- C5. Pensez-vous avoir des compétences suffisantes en français pour être embauché en métropole ?
- C6. Remarque (facultative)
- C7. Si vous avez des compétences en créole, pensez-vous qu'elles seront un atout supplémentaire pour un recrutement à La Réunion ?

Analyse des réponses

Réponses aux questions A1 à A3

Les questions A1. et A2. ne concernent que les étudiants de BTS.

- A1. Avez-vous participé à l'enquête sur les « parlers jeunes » en 98-99 ?

Cette question vise à s'assurer que les enquêtés sont bien ceux qui, l'année précédente, s'étaient massivement déclarés locuteurs d'un parler jeune. Ils sont 18 dans cette situation. S'y ajoutent 4 redoublants, qui ont échappé à la première enquête, ne faisant pas alors partie de cette promotion.

- A2. Estimez-vous que vous utilisez un « parler jeune » constamment, très souvent, souvent, assez souvent, de temps en temps, rarement, ou jamais ?

	Nombre de réponses
constamment	0
très souvent	7
souvent	7
assez souvent	5
de temps en temps	3
rarement	0
jamais	0

Ces réponses confirment les résultats de la première enquête en révélant que les parlers jeunes ne sont pas perçus par leurs

usagers comme la langue de locuteurs uni-variétaux, ce que l'on savait, mais qui méritait d'être vérifié : les étudiants se déclarent massivement des locuteurs de parlers jeunes, mais précisent bien qu'ils n'utilisent pas constamment ces parlers. Cependant, ceux-ci occupent une place dans la communication relativement importante puisqu'ils sont utilisés très souvent (7 réponses), souvent (7 réponses), assez souvent (5 réponses), de temps en temps (3 réponses), à côté, d'autres langues, variétés ou parlers.

A3. Si vous utilisez un « parler jeune », pensez-vous que vous l'abandonnez en entrant dans la vie professionnelle ?

Cette question, comme les suivantes, a été posée au groupe BTS et au groupe témoin.

	BTS		INFO-COM	
OUI	4	12	5	7
OUI avec commentaire	8		2	
NON	3	10	0	3
NON avec commentaire	7		3	
Ça dépend	0		1	
Non réponse	0		1	
TOTAL		22		10

Les avis sont partagés. Il y a, globalement, un peu plus de réponses en faveur d'un abandon du parler jeune (19/34) à l'entrée dans la vie professionnelle que de réponses en faveur d'un maintien (13/34). Mais le fait remarquable est que, si on considère l'ensemble de la population enquêtée, l'écart entre le nombre de réponses positives et le nombre de réponses négatives est faible. La question reste donc en débat.

Si on compare les réponses en BTS et les réponses en INFO-COM, on voit que les réponses positives sont relativement plus nombreuses en INFO-COM (7 réponses positives pour 3 réponses négatives). Dans ce groupe, l'abandon du parler jeune apparaît plus souvent que dans le groupe BTS comme liée à l'accès à la vie professionnelle.

Si on analyse les réponses négatives, celles qui vont dans le sens d'un maintien de la langue jeune jusque dans la vie professionnelle (ou l'âge adulte, puisque, comme l'a montré l'enquête précédente, les deux sont liés), un déséquilibre important

se fait sentir entre le groupe BTS et le groupe témoin). L'opinion qui veut que la langue jeune ne se perde pas à l'âge adulte est plus répandue dans le groupe BTS que dans le groupe témoin. Autrement dit, l'attachement au parler jeune semble plus fort.

Maintenant, si on prend en compte les commentaires qui accompagnent les réponses, on peut se livrer à une analyse plus fine des arguments qui accompagnent les réponses tant négatives que positives en BTS :

« *Non* »...

« *Sauf envers les patrons et lors d'une demande d'emploi* » (I-14)

« *Je la garderai pour parler en dehors de la vie professionnelle, avec les amis* » (I-4)

« *Car je garderai mes relations* » (I-6)

« *C'est la meilleure façon de communiquer* » (I-11)

« *Dans la vie professionnelle il y aura une certaine façon de parler mais en dehors je pense que l'on aura toujours un 'parler jeune'* » (I-19)

« *Parce qu'il reste dans notre vie* » (I-10)

« *Le parler jeune est très entendu dans les musiques (Rap français) et souvent les paroles sont vraies ou le semblent* » (I-2)

« *Oui* » ...

« *Je l'abandonnerais face à un supérieur* » (I-1)

« *Oui, par respect envers les autres employés et surtout envers le patron* » (I-8)

« *Si on veut rentrer dans la vie professionnelle ce n'est pas pour reculer en arrière mais pour avancer dans le monde du travail* » (I-5)

« *On ne tient pas les mêmes discussions avec les professionnels* » (I-7)

« *On ne peut pas dans le cadre de son travail avoir un langage trop familier* » (I-12)

« *Il faudra différencier le monde professionnel de nos habitudes de jeunes* » (I-3)

« *Je l'abandonnerai que pendant les heures de travail* » (I-15)

« *Il est possible que plus tard, entre amis, je parle 'familièrement', mais je sais que ce sera rare malheureusement* » (I-16)

En BTS, parler jeune et milieu professionnel sont perçus comme exclusifs l'un de l'autre. Le parler jeune garde une place, mais en dehors du monde professionnel, qu'il n'investit en aucune manière. Il est même jugé par certains handicapant, parce que trop familier, trop peu respectueux.

Passons à l'analyse des commentaires qui accompagnent les réponses en INFO-COM

« *Non* »...

« *Il faut en fait s'adapter à la personne en face — établir un code-switching mais c'est un exercice difficile. Il faut garder ses distances tout en restant proche* » (II-4)

« *Tout dépend du contexte et de l'entreprise : le milieu de la communication se veut lui aussi 'jeune' et 'branché'* » (II-7)

« *Cela dépend du milieu professionnel dans lequel on se trouve. Je pense être capable de savoir à quel moment changer de registre de langue* » (II-10)

« *Oui* » ...

« *Oui car fatalement je ne ferai plus partie de ces jeunes dont 'le parler' évolue* » (II-3)

« *On ne le perd jamais vraiment mais on ne l'utilise pas dans le domaine professionnel, sauf parfois entre collègues de même génération sans présence d'autrui* » (II-6)

« *Ça dépend* » ...

« *Oui et non. Cela dépend de l'environnement professionnel. Le langage à adapter varie selon l'individu et le cadre* » (II-1)

Le groupe témoin d'INFO-COM, propose des réponses plus nuancées que le groupe précédent, choisissant généralement de s'exprimer sur le mode du « ça dépend... ». La minorité des enquêtés qui envisagent de ne pas abandonner leur parler jeune n'excluent pas l'idée de l'utiliser, en alternance avec d'autres variétés, dans les interactions professionnelles, avec certains collègues, à certains moments. Parler jeune et monde du travail ne leur paraissent pas absolument antithétiques.

Réponses aux questions B1 à B11

B1. Combien de stages avez-vous faits en milieu professionnel ?

En BTS MAVA : 18 enquêtés en ont fait 1, 4 en ont fait 2. En INFO-COM médias-presse : 1 en a fait 2, 4 en ont fait 3. En INFO-COM communication d'entreprise : 2 en ont fait 3, 5 en ont fait plus de 3.

B2. Durée des stages ?

En BTS, les stages ont été de 2 semaines (4 réponses), de 2 mois (22 réponses). En INFO-COM médias-presse, les stages ont été de 2 semaines (2 réponses), de 4 semaines (3 réponses), de 6 semaines (7 réponses), de 2 mois (2 réponses). En INFO-COM communication d'entreprise, la durée des stages a été de 2 semaines (1 réponse), semaines (2 réponses), 6 semaines (8 réponses), 2 mois (1 réponse), 3 mois (4 réponses), 6 mois (1 réponse), 10 à 12 mois (3 réponses).

On peut considérer que la durée des stages effectués est de 2 mois par stagiaire¹ en BTS, 3 mois et demi en INFO-COM médias-presse et 9 mois et demi en INFO-COM communication d'entreprise.

Les réponses à la question B2 font apparaître une proximité entre le profil BTS et le profil INFO-COM médias-presse, leur expérience des stages portant sur 2 mois chez les premiers, 3 mois

1. Interprétation : tous les enquêtés ont fait un stage de 2 mois entre la 1^{re} et la 2^e année de BTS. Les redoublants ont fait, en plus un stage de 2 semaines pendant leur 1^{ère} BTS 2^e année (98-99).

et demi chez les deuxièmes, et un écart assez considérable entre ces deux premiers profils et celui d'INFO-COM communication d'entreprise : dans cette filière les étudiants ont une grande expérience des stages professionnels, qui s'évalue à 9 mois et demi en moyenne. Dans l'analyse des réponses aux questions suivantes, on retrouvera cette proximité et cet écart.

B3. Vos compétences orales et écrites en français ont-elles été jugées par vos employeurs, encadreurs ou maîtres de stages très bonnes, bonnes, moyennes, insuffisantes, autres ?

compétences orales estimées	BTS	INFO-COM
très bonnes	2	3
bonnes	12	8
moyennes	8	1
insuffisantes	0	0
autres réponses	0	0
TOTAL	22	12

compétences écrites estimées	BTS	INFO-COM
très bonnes	1	4
bonnes	8	8
moyennes	9	0
insuffisantes	1	0
autres réponses	3	0
TOTAL	22	12

Les réponses ne doivent pas être considérées comme des auto-évaluations, mais comme des représentations – des interprétations subjectives – d'évaluations proposées (comment ? on ne le sait pas) par les encadreurs et maîtres de stages. On n'a pas d'éléments permettant de dire si les témoins accordent aux remarques qui leur ont été faites leur juste valeur.

Ils estiment généralement que leurs compétences en français à l'oral ont été jugées entre moyennes et très bonnes. Notons que le groupe témoin se situe relativement plus haut dans le tableau que le groupe BTS. Ils sont plus nombreux dans ce groupe à penser avoir fait une bonne impression, à l'oral, sur leurs employeurs, encadreurs ou maîtres de stages.

A l'écrit, cette tendance se renforce. Le groupe témoin a une bonne ou très bonne opinion du jugement que les professionnels portent sur lui. Les BTS sont plus modestes, ou moins satisfaits de l'impression produite sur les employeurs, encadreurs ou maîtres de stages. Ils pensent dans l'ensemble que leurs compétences à l'écrit sont estimées entre « moyennes » et « bonnes ». On a l'impression que le groupe pense (ou veut croire) qu'il a fait une impression qui, globalement, n'est pas mauvaise. Mais le taux de satisfaction est meilleur dans le groupe témoin à l'écrit comme à l'oral.

B4. Remarque (facultative)

Seulement 3 remarques complètent les réponses fournies en BTS :

« L'oral et l'écrit sont très différents » (I-2)

« Le but était de s'exprimer en FRANÇAIS avec des termes techniques » (I-3)

« Peu de travaux accomplis à l'écrit » (I-22)

Ces remarques signalent le rôle assez secondaire joué par l'écrit dans leur futur milieu professionnel, du moins dans la représentation qu'ils en ont. La remarque de I-3 évoque une idée importante qui sera reprise dans d'autres rubriques : l'importance des termes techniques et du technolecte en général. Cette information a également un caractère rassurant. On verra plus loin que l'acquisition du technolecte français est perçue comme moins difficile que celle du français général. On note ici un sentiment positif de relative confiance, sur lequel, le cas échéant, pourrait se fonder une démarche pédagogique.

Aucune remarque n'a été ajoutée aux réponses INFO-COM

B5. A la suite de votre stage, avez-vous rédigé un rapport ?

Cette question suscite 22 réponses positives en BTS et 12 en INFO-COM. Tous les enquêtés ont eu à rédiger au moins un rapport de stage.

B6. Si oui, avez-vous eu des difficultés de formulation, d'expression, au moment de la rédaction ?

	BTS	INFO-COM
OUI	15	1
NON	7	11

Plus de 2 enquêtés sur 3 en BTS affirment avoir éprouvé des difficultés au moment de la rédaction du rapport de stage.

Inversement, en INFO-COM, le sentiment de satisfaction domine : tous les enquêtés à l'exception d'un seul disent ne pas avoir éprouvé de difficulté.

Ces réponses mettent en lumière chez les étudiants d'INFO-COM, un sentiment de sécurité linguistique dont on peut trouver l'explication dans le niveau d'étude, évalué à bac+4 (mais on pourrait aussi trouver un sentiment de sécurité linguistique à un niveau évalué à bac+2, or ce n'est pas le cas en BTS). Ce sentiment de sécurité linguistique, cette confiance en soi affichée (on ne saurait dire si elle est réelle) est un des aspects remarquables du profil INFO-COM. Il fait apparaître par contraste le manque de confiance caractéristique du profil BTS.

B7. Si oui, jugez-vous ces difficultés très sérieuses, sérieuses, secondaires, très secondaires ?

	BTS	INFO-COM
très sérieuses	1	0
sérieuses	7	1
secondaires	3	0
très secondaires	2	0

Ces réponses viennent renforcer les précédentes, soulignant la relative gravité des difficultés rencontrées par les enquêtés de BTS, ou plus exactement la relative importance qu'ils accordent à ces difficultés.

B8. Vos employeurs, encadrateurs ou maîtres de stages vous ont-ils adressé des critiques concernant votre façon de parler ou d'écrire ? Lesquelles ?

	BTS	INFO-COM
Non	13	4
Non avec commentaires	3	0
Oui	0	0
Oui avec commentaires	3	7
Autre réponse	3	1

Assez massivement, (16/22) les enquêtés de BTS disent ne pas avoir bénéficié de critiques de la part de leurs formateurs. Comment interpréter cela ? Nous n'avons aucun moyen de savoir si les

encadreurs dédaignent de critiquer la façon de parler et d'écrire des stagiaires (et dans ce cas, pourquoi ; parce que ces questions sont secondaires, ou parce que les stagiaires donnent satisfaction dans ce domaine ?) ou si les stagiaires sont restés sourds à des critiques que les encadreurs leur ont adressées sous une forme ou sous une autre. On tentera pour interpréter ces réponses de les croiser avec d'autres.

En INFO-COM, on a 7 réponses positives avec commentaires : les enquêtés ont conscience d'avoir été l'objet de critiques. Soit, dans ce milieu professionnel, une attention plus poussée est accordée aux phénomènes linguistiques, ce qui est fort possible, notamment en médias-presse, soit les enquêtés sont attentifs aux critiques qu'on leur adresse, leur reconnaissant une valeur dans la formation.

Commentaires accompagnant les réponses négatives et positives en BTS :

« Non, j'étais à l'aise dans mes conversations avec qui que ce soit dans l'entreprise »

« Aucune, la seule c'est qu'il ne faut pas que je m'emporte dans certains cas difficiles »

« Non, mais les encadreurs m'ont dit qu'il faudrait envisager de prendre un langage de technicien. Et pour cela il faudrait se mettre à l'actualité d'automobile »

« On m'a pas jugé sur l'écrit mais sur ma façon de m'exprimer, problèmes de prononciation »

« Façon de parler ---> j'ai tendance à utiliser le verbe avoir au lieu du verbe être. Souvent je confonds le genre des mots »

« Il faut utiliser le plus possible en langage de techniciens »

« On m'a conseillé d'être plus sûr de moi »

« Trop court »

« Un réceptionniste (métropolitain) trouvait que je n'avais pas d'accent et que je parlais plutôt bien le français »

On retrouve ici, à côté de remarques peu critiques, voire complaisantes, la représentation d'une demande concernant le technolecte. On va la retrouver dans les réponses du groupe INFO-COM communication d'entreprise :

« Informatique : utiliser un langage technique juste avec les clients » (II-4)

« Bon niveau de langage, mais peut être insuffisant ou pas assez recherché pour rédiger en matière de communication institutionnelle » (II-10)

« La façon de parler et d'écrire varie d'un secteur d'activité à un autre. Même au sein d'une entreprise on ne parle pas ou on n'écrit pas de la même manière, à un fournisseur ou à un client. Cela nécessite un savoir-faire acquis tout au long de ma vie professionnelle. Peu de critiques » (II-5)

On la retrouve, sous une forme plus précise, exprimée en termes plus professionnels, dans le groupe INFO-COM médias-presse :

« Essentiellement lors du 3^e stage qui se déroulait dans une télévision locale : ces critiques avaient pour but d'acquérir des techniques de rédaction propres au journalisme (phrases courtes, nominales dans la mesure du possible...) » (II-7)

« Au cours de mon premier stage dans le journalisme, on m'a conseillé d'avoir recours un style rédactionnel très direct et simplifié (phrases courtes). Du fait de mon cursus universitaire (en Lettres Modernes notamment/niveau DEUG) j'avais plutôt tendance à employer des phrases longues, très structurées » (II-8)

« Au cours du stage effectué dans une chaîne de télévision, mon maître de stage était chef de service information et en parallèle responsable de formation. Il avait repéré quelques petites maladresses en oral, mais j'ai vite adopté les nouvelles techniques acquises, vu que c'était mon premier stage au sein d'un organisme de presse » (II-1)

« Un parler quelque peu rapide » (II-12)

Dans ce sous-groupe, au sentiment de l'importance du technolecte s'ajoute un sentiment d'aisance, de facilité : il semble aux enquêtés que, pour acquérir la langue du métier, il suffit de simplifier son style habituel. Les étudiants ne voient pas de difficulté à produire des phrases courtes et simplifiées. Le sens qui apparaît en filigrane dans leur propos est celui du « qui peut le plus peut le moins ».

On ne remarque pas de complaisance particulière chez les enquêtés, mais plutôt une certaine pratique de l'autocritique, ce qui dénoterait une implication forte du stagiaire dans sa formation et peut-être une vision claire du contrat de formation, éléments qui n'apparaissent pas dans le groupe de BTS.

B9. Vous ont-ils donné des conseils concernant votre façon de parler ou d'écrire ?

	BTS		INFO-COM	
Absence de réponse	6		0	
NON	10	12	2	3
NON avec commentaires	2		1	
OUI	1	3	0	9
OUI avec commentaires	2		9	
Autres réponses	1		0	
TOTAL		22		12

En BTS, seulement trois enquêtés affirment avoir reçu des conseils de la part des formateurs. Ces réponses vont dans le même sens que les précédentes et sont aussi difficiles à interpréter. Soit les formateurs ont dédaigné de leur dispenser des conseils qu'on imagine utiles en situation de stage, soit ce sont les enquêtés qui pensent ne pas avoir reçu de conseils, soit parce qu'ils n'ont pas su reconnaître des conseils dans les propos tenus par les formateurs, soit parce qu'ils considèrent comme n'ayant pas statut de conseil des remarques qui leur ont été adressées. En tout cas, ces réponses négatives peuvent être interprétées comme indices d'un dysfonctionnement du point de vue pédagogique et interpersonnel.

Commentaires suivant les réponses de BTS :

- « Non mais sur la façon de se faire apprécier des clients et des collègues » (I-2)
- « Non, sauf pour la rédaction d'une lettre » (I-17)
- « Oui, mais pas assez pour être suffisamment bon en français oral » (I-5)
- « Oui, sur la façon de parler avec les clients » (I-19)
- « Ils m'ont juste demandé de garder mon sang froid face à des clients ignorants ». (I-16)

Les commentaires retenus et rapportés par les étudiants en BTS sont rares, ils ont un caractère professionnel quand ils portent sur le contact avec la clientèle et les collègues, certains concernent les compétences linguistiques.

Commentaires suivant les réponses d'INFO-COM communication d'entreprise :

- « Oui. Qu'il ne fallait pas être trop direct » (II-3)
- « Oui — relation avec la clientèle » (II-4)
- « Oui, pour le 3^e stage, il a fallu reformuler les syntaxes et utiliser un vocabulaire plus institutionnel » (II-10)
- « Oui : des conseils au niveau de la formulation de certaines idées dans les rapports de stage — des conseils de présentation du rapport — des conseils quant à des faits à ne pas faire figurer dans le rapport » (II-6)
- « Dans une agence de communication il existe des spécificités pour la rédaction. Elles diffèrent des autres activités » (II-5)

On retrouve ici, un peu plus développés, les conseils à caractère professionnel et les conseils d'ordre linguistique.

Commentaires suivant les réponses d'INFO-COM médias-presse :

- « Aucun conseil n'a été émis, la remarque seulement » [V. plus haut
- « Un parler quelque peu rapide »] (II-12)
- « Au niveau de l'écriture, il m'a donc été conseillé d'adopter un style "journalistique", visant à être précis et à aller à l'essentiel » (II-8)
- « Écriture plus concise, plus brève. Phrases courtes — allant à l'essentiel » (II-11)

« Oui, mon maître de stage m'a transmis quelques techniques pour améliorer ma prononciation et mon articulation, telle que serrer un crayon entre les dents en lisant à voix haute par exemple, m'entraîner à parler suffisamment fort » (II-1)
 « Utilisation d'homologie » (II-7)

Les étudiants d'INFO-COM médias-presse se comportent ici en professionnels de la parole. Tous les conseils qu'ils ont retenus de la part des encadreurs concernent la langue orale et écrite et le style journalistique.

B10. Etes-vous d'accord avec leurs critiques et / ou leurs conseils ?
 Quel est votre point de vue sur la question ?

	BTS		INFO-COM	
Absence de réponse	8		1	
NON	0	1	0	0
NON avec commentaire	1		0	
OUI	0	10	0	10
OUI avec commentaire	10		10	
autres réponses	3		1	
TOTAL	22			

La moitié seulement des BTS disent être d'accord avec les critiques et les conseils dispensés en stage. Mais ces données doivent être relativisées sachant que les mêmes enquêtés avaient déclaré précédemment avoir reçu relativement peu de conseils et de critiques.

Par contre en INFO-COM, l'adhésion aux critiques et aux conseils est forte. On se souvient que les enquêtés avaient déclaré que leurs encadreurs ne leur avaient pas ménagé conseils et critiques. Il découle de cet ensemble de réponses l'impression d'une communication satisfaisante et d'échanges fructueux entre formateurs et stagiaires en INFO-COM, et une impression beaucoup moins satisfaisante en BTS.

Maintenant essayons d'analyser plus finement les commentaires qui accompagnent chaque type de question, en commençant par les réponses affirmatives de BTS :

« Je pense qu'il est impératif de maîtriser le jargon du monde dans lequel on travaille et de s'exprimer en français. Toute remarque est donc bienvenue. L'expression doit être parfaite dans le monde professionnel » (I-3)

- « Il est nécessaire de critiquer les jeunes en stage car ils sont là pour apprendre » (I-2)
- « Oui, puisqu'ils savent ce qu'ils disent. Et on n'a eu qu'un petit aperçu du monde du travail. Puisque toute l'Europe est en train de réunir afin de fonder un grand pays » (I-5)
- « Oui, je suis tout à fait d'accord avec eux. Pour ma part, j'attache une certaine importance à ce que les gens me disent » (I-19)
- « Oui. C'est à travers les critiques qu'on s'améliore » (I-21)
- « Je suis entièrement d'accord avec eux, je sais que je ne suis pas toujours apte à garder mon sang froid, et je suis disposé à y remédier » (I-16)
- « Je dois faire beaucoup d'efforts pour m'améliorer » (I-15)
- « Totalement d'accord car mes textes sont très courts et bourrés de fautes » (I-1)
- « Oui je suis d'accord. Et je pense qu'on a besoin de critique pour évoluer » (I-17)
- « Savoir communiquer c'est bien donc il faut s'entraîner pour améliorer » (I-11)
- « Non pas tout à fait, ça dépend des situations. Leur façon de faire à l'entreprise, je veux dire au garage, était trop simple. Sans un esprit de technicien ou de haute technicité : soit c'est bon ou c'est pas bon c'est ça leur méthode à l'entreprise » (I-20)

Ces commentaires expriment une volonté de se former, de progresser, une bonne opinion des formateurs (au moins chez les étudiants qui se sont prononcés) en même temps qu'une opinion parfois assez mauvaise de soi. L'objet de la formation est surévalué par certains, attitude susceptible augmenter le sentiment d'incapacité et d'aggraver l'attitude d'auto-dénigrement (I-3, I-15). Seul I-20 se permet de porter un jugement négatif sur le milieu professionnel qu'il a connu en stage, il semble lui reprocher un manque de professionnalisme et peut-être de pédagogie. Certaines réponses sortent du cadre posé par la question ou sont trop allusives pour qu'on puisse en proposer une interprétation :

- « Dans le monde professionnel, on se doit d'avoir une expression des plus claires. En effet parler « créole » ou utiliser des expressions trop familières dans le monde du travail n'est pas une meilleure des choses » (I-12)
- « Quelquefois les employés parlent le « langage jeune » » (I-8)

INFO-COM communication d'entreprise :

- « Oui. A mon avis il faut savoir mettre en forme ce qu'on va dire aux autres » (II-3)
- « Il est toujours intéressant de se faire relire par un tiers pour avoir un point de vue objectif et nous permettre de reformuler parfois des idées de façon plus claire. D'un point de vue de l'oral, c'est beaucoup moins évident d'accepter des critiques car une communication orale est beaucoup moins objective (il y a un aspect subjectif de la prise en compte de la critique) » (II-6)

« Je pense que la communication en interne sur les produits permet de mieux répondre au client, les dialogues avec le patron sont importants pour les ajustements » (II-4)

« Oui. Il y a une différence entre l'écriture universitaire et du monde professionnel qui doit être plus concrète et simplifiée » (II-10)

« N'ayant aucune expérience en communication, ces critiques sont constructives et cela permet de progresser et acquérir des compétences et des savoirs complémentaires » (II-5)

« Je pense ne pas avoir de problèmes particuliers pour parler ou écrire, mais il me semble qu'il s'agit d'un atout important dans le monde professionnel » (II-2)

On retrouve ici le désir de se perfectionner et de se plier aux règles de la profession, mais pas de mauvaise opinion de soi. Le regard porté sur les formateurs et leur action est nettement plus critique. La relation aux formateurs, perçue comme verticale en BTS, prend ici l'allure d'un dialogue, d'un échange à caractère beaucoup plus égalitaire.

INFO-COM médias-presse :

« En effet, l'écriture est différente selon le cadre universitaire ou professionnel, chacun des domaines possède sa propre approche de l'écriture. Dans le cadre universitaire, il y a une exigence manifeste à propos d'un style que je qualifierais de structure et de plus développé par rapport à l'écriture journalistique notamment » (II-8)

« Exactement. Il s'avère que j'ai moi-même observé et constaté la qualité de mon oral. Il me semble que c'est nécessaire de bien apprendre à parler et à écrire, dans la subtilité de la langue de Molière, pour pouvoir exercer dans le milieu professionnel » (II-1)

« L'expression écrite en particulier dans le milieu du journalisme nécessite l'acquisition de techniques plus ou moins différentes selon les types de presse. (radio, presse écrite, télévisée ...) Tous les conseils qui m'ont été donnés visaient, me semble-t-il, à une meilleure efficacité » (II-7)

« Dans un cadre journalistique, il convient de ne pas pratiquer un style « universitaire » (phrases longues, complexes, lourdes) » (II-11)

« En effet, quelquefois je parle vite et il faut recommencer, tellement mon débit est élevé. Sinon dans l'ensemble mes prestations sont appréciées dans ces entreprises » (II-11)

En INFO-COM médias-presse, les critiques et les conseils sont acceptés mais aussi compris et commentés. La démarche des enquêtés révèle plus de maturité, plus de professionnalisme. Même lorsqu'ils reconnaissent avoir encore des progrès à accomplir, ils évitent de formuler sur eux-mêmes des jugements négatifs. On retrouve ici, peut-être encore plus qu'en communication d'entreprise, confiance en soi et sécurité linguistique.

En bref, les BTS pensent avoir besoin d'être « corrigés ». Dans la vie professionnelle, il leur faudra, pensent-ils, mieux parler qu'ils ne le font. Les communicants pensent bien parler. Les étudiants en

médias-presse pensent qu'il leur suffira, pour réussir, d'ajouter à leurs styles, celui qu'exige le milieu (dans certains cas, il leur faudra « simplifier » leur façon de parler, ce qui leur apparaît d'une grande facilité)

B11. Quelles sont, aux yeux des employeurs, encadreurs et maîtres de stages, les 4 premières qualités du bon stagiaire MAVA ?

Classement des qualités supposées attendues chez le stagiaire de BTS MAVA :

1. avoir des compétences techniques (20 fois²)
2. avoir un bon contact avec la clientèle (18 fois)
3. être très motivé (16 fois)
4. avoir le sens du travail en équipe (14 fois)
5. bien connaître le milieu de l'automobile (14 fois)
6. savoir communiquer oralement (5 fois)
7. avoir une bonne culture générale (2 fois)
8. avoir une bonne présentation physique (2 fois)

N'ont pas été retenus les items :

avoir une bonne maîtrise de la langue écrite

avoir un bon niveau en maths

Maintenant, si on prend en compte la place accordée à chaque qualité dans le classement, on obtient des résultats un peu différents : la qualité le plus souvent placée en tête est : *être très motivé* (9 fois), devant *avoir des compétences techniques* (7 fois) et *avoir un bon contact avec la clientèle* (3 fois).

Une place modeste est faite aux qualités strictement linguistiques : *savoir communiquer oralement* est classé 5 fois, soit 2 fois au 2^o rang et 3 fois au 3^o rang. Quant à l'item : *avoir une bonne maîtrise de la langue écrite*, il n'est jamais classé aux 4 premiers rangs. Huit enquêtés, ne respectant pas scrupuleusement la consigne, proposent un classement de tous les items. Si on prend en compte leurs réponses, elles se présentent ainsi : *savoir communiquer oralement* occupe la 3^o place 2 fois, la 5^o place 1 fois, la 6^o place 4 fois et la 7^o place 1 fois. Ces résultats viennent nuancer ceux que nous avons donnés précédemment : la compétence orale, jugée dans l'ensemble secondaire, n'est cependant pas sous-estimée. Quant à la maîtrise de la langue écrite, jamais classée dans les 4 premiers rangs, elle est mentionnée 7 fois chez ces enquêtés, 3 fois au 7^o rang, 2 fois au 8^o rang, 1 fois au 9^o rang et 1 fois au 10^o. On peut

2. « 20 fois » signifie : item apparaissant 20 fois dans les 4 premières places.

dire qu'elle est jugée très secondaire, en tout cas plus secondaire que la compétence de communication orale.

B11. Quelles sont, aux yeux des employeurs, encadrateurs et maîtres de stages, les 4 premières qualités du bon stagiaire issu de la filière Communication d'entreprise ? de la filière médias-presse ?

Nous présentons ici, à des fins de comparaison, les trois classements obtenus en BTS MAVA, en INFO-COM communication d'entreprise et en INFO-COM médias-presse :

	Classement des items	nbre mentions
BTS MAVA	<ol style="list-style-type: none"> 1. avoir des compétences techniques 2. avoir un bon contact avec la clientèle 3. être très motivé 4. bien connaître le milieu de l'automobile 4. <u>savoir communiquer oralement</u> 5. avoir une bonne culture générale 6. avoir une bonne présentation physique 	<p>20 18 16 14 14 5 2</p>
INFO-COM Communication d'entreprise	<ol style="list-style-type: none"> 1. avoir l'esprit ouvert 2. avoir le sens du contact 3. avoir des compétences techniques 4. <u>savoir communiquer oralement</u> 4. <u>avoir une bonne maîtrise de la langue écrite</u> 4. être très motivé 7. être un bon stratège 7. avoir une bonne présentation physique 	<p>6 5 4 3 3 3 2 2</p>
INFO-COM Médias-presse	<ol style="list-style-type: none"> 1. aimer le contact 2. avoir l'esprit ouvert et curieux 3. <u>savoir communiquer oralement</u> 3. <u>avoir une bonne maîtrise de la langue écrite</u> 3. avoir une bonne culture générale 6. avoir des compétences techniques 6. être disposé à travailler sans horaires fixes 6. être très motivé 	<p>4 3 2 2 2 1 1 1</p>

On voit clairement sur ce tableau la place faite aux compétences linguistiques orales et écrites dans les trois groupes. Il ne s'agit pas d'une estimation à caractère objectif mais encore une fois des représentations de chaque groupe. La place accordée aux compétences orale et écrite se justifie certes objectivement : on

comprend aisément qu'un futur journaliste attache plus d'importance à la question linguistique qu'un futur contremaître ou vendeur automobile. Mais elle reflète aussi la vision subjective de jeunes en formation.

En BTS, les étudiants se soucient moins de communiquer par écrit qu'oralement, moins de communiquer que de posséder les compétences techniques requises. Ils pensent qu'avoir des compétences techniques, avoir un bon contact avec la clientèle, être très motivé, bien connaître le milieu de l'automobile est plus important que savoir communiquer oralement, compétence qui ne vient qu'au 5^{ème} rang.

L'intérêt du groupe INFO-COM médias-presse pour la question linguistique, déjà relevé, se confirme, le groupe communication d'entreprise se situant relativement plus près du groupe de BTS.

Réponses aux questions C1 à C7

C1. Quelle est la langue, ou quelles sont les langues, appréciée(s) dans le milieu professionnel auquel vous vous destinez ?

	BTS	INFO-COM
français	18	12
anglais	8	10
créole	8	1
allemand	1	1
espagnol	0	1
japonais	1	0
langage jeune	1	0
langage technique	4	0

Nous analyserons ensemble les réponses développées dans cette rubrique et dans la suivante, C2. *remarque facultative*. La question C1 porte sur la perception et sur les représentations qu'ont les enquêtés des usages linguistiques du milieu professionnel auquel ils se destinent, sur un aspect de la demande en matière de langues. Le français arrive en tête, ce qui n'est pas très étonnant dans un Département d'Outre-Mer où cette langue a un statut officiel.

L'anglais suit de près dans les réponses d'INFO-COM, loin devant le créole : les étudiants d'INFO-COM ont manifestement été sensibles à la valeur socio-symbolique au détriment de la valeur fonctionnelle. Dans la représentation qu'ils ont du milieu professionnel, le dynamisme de l'anglais s'impose et cette langue paraît particulièrement bien placée sur le marché linguistique. Les étudiants de BTS sont moins sensibles aux atouts de l'anglais, qu'ils placent à égalité avec le créole, ces deux langues arrivant d'ailleurs assez loin derrière le français.

S'impose alors l'image d'un milieu automobile francophone, laissant à l'anglais et au créole une place secondaire non négligeable et celle d'un milieu INFO-COM où l'anglais talonne de près le français, ne laissant au créole et aux autres langues, variétés et parlers, qu'une place résiduelle.

Les réponses obtenues en BTS développent et nuancent cette vision :

« Le langage apprécié varie selon le niveau : avec un cadre, un chef d'unité, il faut parler français. Mais avec les ouvriers tels que les mécaniciens, si je me mets à parler français, je passe pour un « zoreil³, un vantard ». Il vaut mieux s'adapter » (I-3)

« Le français avec les très haut gradés, non avec les autres personnels » (I-6)

« Le bon français en général, mais entre employés on parle le créole ou le langage jeune » (I-8)

« Le créole entre les employés » (I-9)

« Grâce à cette langue (l'anglais) on peut communiquer avec tout le monde quel que soit l'endroit » (I-4)

« Il arrive qu'on communique d'une autre langue⁴ avec les collègues (créoles etc.) » (I-2)

« L'anglais est la langue la + répandue dans le monde » (I-5)⁵

« Anglais est le plus souvent utilisé sur les appareils » (I-10)

« L'anglais, me semble-t-il, n'est pas si important que ça dans le milieu automobile » (I-16)

« Pour lire quelques manuels, il faut avoir des connaissances en anglais » (I-7)

Les réponses de BTS désignent la situation en milieu professionnel comme une situation de diglossie : le français, langue de prestige, est utilisé avec les patrons, le créole, langue minorée, et les parlers jeunes, avec les collègues et certains clients. Le monde du travail est perçu comme un monde plurilingue hiérarchisé. Le

3. « Zoreil », à La Réunion, désigne le Français de métropole.

4. La réponse du témoin à la question « Quelle langue... » était : « Français (langage technicien) ».

5. La réponse du témoin à la question « Quelle langue... » était : « le français, l'anglais ».

créole y occupe une place relativement importante mais mal définie. L'anglais suscite des attitudes assez ambivalentes : il n'est pas présenté (voir le tableau), comme objet d'une demande forte, mais il est très présent dans les discours épilinguistiques qui soulignent son importance à l'écrit.

On ne recueille qu'une seule réponse développée, mais du même type que les précédentes, en INFO-COM communication d'entreprise :

« Dans les manuels techniques l'anglais revient souvent. Tous les produits informatiques sont fabriqués à l'étranger et il faut maîtriser par exemple une imprimante STYLUS connaître le clavier » (II-4)

En INFO-COM médias-presse, on ne recueille aucune réponse développée.

C3. Pensez-vous avoir des compétences suffisantes en français pour être embauché à La Réunion ?

C4. Remarque (facultative)

La question C3 nous fait glisser des représentations de la demande à celles de l'offre en matière linguistique. On s'attend à ce que les enquêtés évaluent leurs chances professionnelles sur le critère de leur compétence en français.

	BTS	INFO-COM
Absence de réponse	1	0
NON	0	0
NON + remarque	2	0
OUI	11	9
OUI + remarque	8	3

Dans l'ensemble, les enquêtés considèrent que leurs compétences en français sont suffisantes pour intégrer la profession à laquelle ils se destinent. Notons cependant qu'en BTS 2 enquêtés émettent des réserves, que l'un d'eux explicite :

« Suffisante non, mais je peux travailler ici à La Réunion sans problème de français » (I-10)

Les remarques qui complètent les réponses affirmatives nous permettent d'approcher les attitudes linguistiques de chaque groupe. En BTS, certaines réponses expriment la confiance, une certaine sécurité linguistique :

« Oui, je suis confiant » (I-20)

« Oui, je pense avoir un niveau de français acceptable pour être embauché à La Réunion, ou même dans l'hexagone. Je n'ai pas de difficultés particulières » (I-3)

« Oui, je pense que je pourrai m'en sortir » (I-19)

La confiance, dans d'autres cas, s'alimente d'analyses rassurantes mais peut-être infondées de la situation :

« Vu le niveau de français avec qui j'ai travaillé, je pense que oui » (I-21)

« De toute façon cela s'apprend » (I-8)

« Reste à s'approfondir sur les rapports humains » (I-2)

Dans certaines de ces analyses on peut déceler la volonté de ruser face à la difficulté :

« En tant que simple ouvrier oui » (I-1)

Les réponses franchement confiantes sont rares en BTS, on décèle dans plusieurs réponses une inquiétude diffuse ; les propos les plus assurés s'accompagnent de restrictions.

INFO-COM (commu. d'entreprise)

« Je parle couramment français et maîtrise la langue écrite » (II-2)

« J'estime savoir m'exprimer de façon claire et compréhensible en français — mais beaucoup moins en créole » (II-6)

« L'anglais parlé n'est pas important ici mais très important pour lire » (II-4)

Les commentaires en INFO-COM expriment la confiance.

C5. Pensez-vous avoir des compétences suffisantes en français pour être embauché en métropole ?

C6. Remarque (facultative)

	BTS	INFO-COM
Absence de réponse	0	0
NON	3	0
NON + remarque	1	0
OUI	9	8
OUI + remarque	4	4
Autres réponses	5	0
TOTAL	22	12

En INFO-COM, on ne comptabilise aucune réponse négative. En BTS, 4 enquêtés pensent ne pas avoir les compétences suffisantes en français pour être embauchés en métropole. Une réponse négative est développée :

« Non, je peux maîtriser la langue française dans le domaine de la mécanique mais pour accueillir la clientèle métropolitaine, c'est très difficile » (I-10).

Le « oui » a une valeur absolue (12/12) en INFO-COM où il reflète bien la confiance et la sécurité linguistique déjà relevées dans ce groupe. Ne répond positivement qu'une bonne moitié (13/22) du groupe de BTS, qui apparaît divisé et hésitant sur la question d'un recrutement en métropole. Les remarques relevées ci-dessous permettront de préciser l'analyse de la question C5.

En BTS, on relève une remarque confiante, à côté de réflexions inquiètes ou de commentaires destinés à minimiser la difficulté :

« Comme je le disais à la question précédente, oui, je pense avoir les compétences suffisantes en français pour communiquer avec les métropolitains » (I-3)

« Oui, cependant j'aurai un peu de mal à m'intégrer » (I-19)

« Pour les domaines techniques un haut niveau de français n'est pas requis » (I-21)

« Ce sera peut-être plus difficile » (I-8)

En INFO-COM :

« Je pense qu'en Métropole, on nous demande des connaissances en argumentation de persuasion dans les organes de COM » (II-4)

« J'ai déjà travaillé en métropole » (II-5)

« Oui, j'ai déjà été embauchée en métropole sans aucun problème concernant la langue » (II-6)

« Le fait de venir d'un milieu créolophone n'est pas forcément un handicap pour la maîtrise du français » (II-10)

On retrouve dans ces réponses une bonne image de soi, reposant sur un rapport non conflictuel aux langues et sur une connaissance réelle des situations. Par contraste, la relative confiance du groupe BTS apparaît assez fragile, reposant sur une sous-estimation des problèmes plutôt que sur leur prise en charge.

On note aussi en BTS des réponses diverses qui tantôt expriment le manque de confiance ou l'incertitude ...

« Je ne sais pas » (I-15)

« Je ne sais pas car je suis jamais parti en métropole » (I-14)

« Il se peut qu'ils nous demandent plus de dévouement » (I-2)

... tantôt expriment une très relative confiance :

« Je pense pas trop mais je compte aller en métropole pour être embauché » (I-5)

« Il faudrait que j'étudie plus en ce qui concerne le langage technique. A partir de là, je me sens prêt » (I-16)

Il est intéressant de noter qu'on retrouve dans cette dernière remarque le thème positif du technolecte salvateur.

C7. Si vous avez des compétences en créole, pensez-vous qu'elles seront un atout supplémentaire pour un recrutement à La Réunion ?

	BTS	INFO-COM
Absence de réponse	0	0
NON	5	0
NON + remarque	6	0
OUI	3	4
OUI + remarque	7	7
Autres réponses	1	1
TOTAL	22	12

Il faut rapprocher ces réponses des réponses à la question C.1 : on y apprendait que, parmi les langues « appréciées dans le milieu professionnel », 8 enquêtés de BTS signalaient le créole. On retrouve ici 8 réponses qui présentent le créole comme un atout. Restent 14 réponses négatives ou autres. C'est donc finalement l'image du créole handicapant qui l'emporte.

Le groupe INFO-COM n'avait fourni qu'une seule réponse positive à la question C.1. Massivement, ce groupe ne considérait pas le créole comme une langue « appréciée » en milieu professionnel. Pourtant, à la question C.7, il donne 8 réponses positives /12, considérant le créole comme un atout supplémentaire au moment de l'embauche. On reconnaît ici l'attitude très positive déjà signalée dans ce groupe, liée à une attitude confiante, à un sentiment de sécurité linguistique dominant, à une vision sereine de la situation linguistique.

C.8 Remarques complétant les réponses affirmatives

En BTS, la représentation qui sous-tend les remarques positives est celle d'un créole parlé spontanément dans les interactions de la vie quotidienne, notamment entre vendeur et client. Les enquêtés renvoient ici à leur propre représentation de la situation sociolinguistique de La Réunion, qui est, on l'a vu plus haut, celle d'un système diglossique :

« Oui. Souvent les clients créoles s'expriment mieux en créole qu'en français, pour être efficace il faut mieux savoir le plus de langues possible » (I-2)

« Le français rebute souvent une certaine catégorie de clients qui n'est pas en mesure de discuter dans cette langue » (I-22)

« Oui, puisque La Réunion est l'île du créole et que la majorité des gens parle créole et pas du tout français. alors il faudrait les comprendre lors d'un contact » (I-5)

« Tout à fait, la clientèle réunionnaise aime qu'on lui parle créole. Cet atout est primordial me semble-t-il » (I-16)

« Oui, beaucoup de Chefs d'entreprises à La Réunion préfèrent parler le créole, parce que ils savent pas très bien le français » (I-15)

« Oui, ce qui compte, c'est savoir communiquer parce que moi personnellement j'arrive à comprendre la langue réunionnaise (le créole) malgré je suis étranger » (I-11)

« Par exemple pour un réceptionnaire, se faire comprendre et donner des explications aux personnes qui s'expriment difficilement en français » (I-7)

En INFO-COM, le créole inspire peu de commentaires généraux, mais il fait l'objet d'une réflexion dans le cadre de la formation professionnelle et son usage est lié à des motivations pragmatiques et professionnelles :

« Oui. C'est d'ailleurs l'une des questions que l'on vous pose à un entretien d'embauche » (II-9)

« Oui car souvent lors de recrutements, le créole est important pour le face à face Banque, Administration » (II-4)

« Il me semble primordial de savoir s'exprimer en créole pour travailler à La Réunion, même dans le milieu de la communication » (II-2)

« Cela permet d'appréhender de façon plus approfondie des subtilités intraduisibles. Et il existe une partie de la population qui ne sait pas s'exprimer en français » (II-10)

« Il me semble que le créole est un atout indispensable pour travailler à La Réunion » (II-6)

« Être née à La Réunion me permet de mieux comprendre mes homologues et de parler avec eux » (II-3)

« Il faudrait distinguer en matière de créole, la faculté de le comprendre et celle de le parler ! » (II-7)

Dans les remarques complétant les réponses négatives en BTS, on retrouve les représentations négatives traditionnellement liées à la langue minorée en situation de diglossie. Le caractère handicapant du créole est souligné :

« Non pas forcément. Les compétences en créole ne sont pas pour moi un atout supplémentaire. » (I-12)

« En aucune façon » (I-8)

« Non, je ne pense pas que le créole soit un critère de recrutement. Parler créole pour un recrutement n'est pas très apprécié » (I-3)

« Non, pour être recruté à La Réunion, on est interrogé en français par des Français. Ce sont des gens très qualifiés dans leurs domaines et on doit impérativement parler en français » (I-20)

« Le créole n'est qu'un parler » (I-19)

D'autres réponses soulignent ce qui leur apparaît comme une anomalie et situent les critères (supposés) de recrutement en porte-à-faux par rapport aux réalités sociolinguistiques :

« Pour le recrutement à La Réunion, le chef d'entreprise recrute les personnes parlant français, mais ici à La Réunion, les Réunionnais parlent le créole, et je pense que le créole est un atout supplémentaire pour le réceptionniste » (I-10)

« Oui et non » (II-12)

« Pour le recrutement peut-être pas mais pour la communication avec les autres pendant le travail, cela peut servir » (I-21)

« Tout le monde comprend plus ou moins le créole à La Réunion, donc si c'est une langue qui permet le contact, cela pourrait représenter un atout » (II-12)

CONCLUSION

L'enquête s'est intéressée spécialement à un groupe d'étudiants de BTS, dont les particularités sont apparues par comparaison avec un groupe témoin. L'objectif initial était d'analyser leurs représentations des attentes du milieu professionnel en matière de langues et de communication, telles qu'ils les perçoivent compte tenu de l'estimation qu'ils font de leurs compétences langagières évaluées en termes d'atouts et de handicaps. Un objectif secondaire était de repérer des stratégies dans chaque groupe et, le cas échéant, à l'intérieur de chaque groupe, en fonction des profils.

Auto-évaluation et stratégies

Les étudiants de BTS pensent avoir reçu peu de conseils de la part de leurs encadreurs de stages. Qu'on interprète leurs propos d'une façon ou d'une autre, on y verra l'indice d'un dysfonctionnement du point de vue pédagogique et interpersonnel. En INFO-COM existe une pratique de la critique (qui n'exclut pas la confiance) et de l'autocritique qui traduit une implication forte du stagiaire dans sa formation et une adhésion au contrat de formation. On dira que dans le domaine de la formation comme dans celui de la perception des usages sociolinguistiques, les règles du jeu sont nettement mieux élucidées et maîtrisées dans le groupe témoin qu'en BTS.

Confrontés à l'idée d'un recrutement local, les étudiants de BTS affichent une confiance modérée qui s'alimente dans certains cas d'analyses superficielles ou euphorisantes de la situation. On décèle dans certaines réponses l'intention de ruser face à la difficulté ou de se cantonner à des emplois sous-qualifiés. Par contraste, la confiance apparaît sans faille en INFO-COM.

A l'idée d'un recrutement en métropole, le groupe témoin se dit prêt et affiche toujours la même confiance, fondée sur un rapport non conflictuel aux langues et sur le sentiment de connaître les règles du jeu. La relative confiance exprimée par le groupe de BTS paraît plus fragile, reposant souvent sur une occultation ou sur une minimisation des difficultés à venir.

Représentations des langues et des variétés en présence

Dans l'enquête en BTS, on rencontre l'image d'un milieu automobile francophone plutôt traditionnel, réservant au créole et à l'anglais (situés à égalité) une place secondaire mal définie, le statut flottant du créole étant source de malaise. En INFO-COM, l'image dominante est celle d'un milieu francophone plutôt branché, où l'anglais vient au deuxième rang derrière le français avec un statut symbolique fort, où sont cependant admis des langues et des parlers à fonctionnalité réduite, non stigmatisés.

En BTS, le milieu professionnel est perçu globalement sur le mode diglossique, les enquêtés ont le sentiment que le français est obligatoire dans les interactions avec les « patrons », le créole étant réservé aux interactions plus familières entre collègues ou avec certains clients. Ils ont le sentiment que le créole n'est pas reconnu à sa juste valeur dans la profession, qu'il est trop souvent un handicap. Ils développent face à cette situation un sentiment d'impuissance, cependant que pour les étudiants d'INFO-COM, la situation est claire : ils accordent au créole dans l'entreprise une place secondaire et un statut positif : on reconnaît ici une mentalité de « battants ».

Un point commun réunit cependant ces deux groupes et constitue en même temps la bonne surprise de cette enquête : c'est le rôle salvateur que joue le technoclecte, la langue de métier, le jargon professionnel, dans leurs représentations. Dans les deux groupes, l'enquête a révélé un intérêt réel pour le technoclecte. Celui-ci est jugé en BTS plus facile que le français général, en INFO-COM il est jugé très accessible. En filière médias-presse, les étudiants, futurs professionnels de la parole, pensent que pour acquérir la langue des médias, il suffit de simplifier sa façon habituelle de parler et d'écrire : qui peut le plus peut le moins, croient-ils.

C'est cette piste qu'il conviendrait de suivre maintenant. Même si le technoclecte n'est pas la poule aux œufs d'or qui fait

rêver certains étudiants, il peut certainement occuper une place centrale dans les formations des filières professionnalisantes. On a vu, dans cette enquête, le technolecte pris en compte dans des ébauches de stratégies : « *Il faudrait, lit-on, que j'étudie plus en ce qui concerne le langage technique. A partir de là, je me sens prêt* ». Sur le plan psycholinguistique, le technolecte présente l'avantage de ne pas générer de blocages comparables à ceux qui sont liés au français, par son statut dans la perception diglossique de la situation. On a vu dans cette enquête les indécis rejoindre les « battants » sur un constat : pour devenir un professionnel, il faut parler la langue de la profession. Les uns s'y sont déjà attelés, les autres envisagent de le faire.

Parlers jeunes et diglossie

Cette enquête s'inscrivant dans le programme du LCF-UMR 6058 CNRS-Université de La Réunion sur les parlers jeunes, nous tenterons avant de finir de préciser quel éclairage elle apporte sur l'objet de recherche. Elle a permis de distinguer nettement, chez des jeunes engagés dans des filières professionnalisantes à La Réunion, deux profils types, l'un de diglotte insécurisé, l'autre de plurilingue pluri-style sécurisé.

Le diglotte est attaché à son parler jeune, convaincu que l'entrée dans la vie active s'accompagnera obligatoirement d'un abandon de ce parler, abandon vécu comme un inévitable et douloureux renoncement. Il perçoit les parlers jeunes et le monde du travail comme exclusifs. Autrement dit, l'entrée dans la vie professionnelle prend chez lui les allures d'un renoncement partiel à des habitudes auxquelles il est attaché et qui revêtent une valeur identitaire. Les parlers jeunes, comme le créole, sont objet d'attachement et sont perçus, en même temps, comme des handicaps. Le diglotte subit la diglossie et la renforce par ses attitudes. Il ne fait rien pour que le créole ou pour que les parlers jeunes soient reconnus, pour qu'ils aient une visibilité accrue.

A l'opposé, le plurilingue pluri-variétal pluri-style ne vit pas comme un renoncement l'abandon des parlers jeunes. Il pense même pouvoir l'introduire, à certaines conditions, dans le milieu professionnel qu'il se représente capable de récupérer les parlers les plus branchés. Il a de la situation de contact linguistique une vision nettement moins conflictuelle, plus souple et plus confiante que celle du diglotte. Les parlers jeunes ne sont pour lui qu'une composante

d'une compétence langagière plurielle, qu'on sent prête à évoluer et à s'adapter.

Ces deux profils se côtoient, comme se côtoient aujourd'hui, dans la société réunionnaise, des locuteurs dont les attitudes et l'imaginaire linguistiques contribuent à pérenniser le rapport diglossique des langues et des locuteurs qui, par leurs attitudes et imaginaire linguistiques, contribuent à le rendre obsolète. La diglossie existe bel et bien pour le diglotte, mais elle n'existe plus pour celui qui ne vit pas la coexistence des langues sur le mode conflictuel. Les représentations que le diglotte a des parlers jeunes s'apparentent aux représentations des langues minorées, s'accompagnant de sentiments d'attachement, de dépréciation et d'impuissance, et ressemblent en cela aux représentations qu'il a du créole.

BIBLIOGRAPHIE

- BAVOUX, C., « Existe-t-il un parler jeune à La Réunion ? Compte rendu d'une enquête auprès de six groupes d'élèves et d'étudiants », *Etudes Créoles*, n° XXIII-1, 2000, p. 9-27.
- BAVOUX, C., « Les parlers jeunes comme indice d'une évolution de la diglossie réunionnaise », *Actes du colloque de Tours « France, pays de contacts de langues »* d'octobre 2000, à paraître.
- DUPUIS, R., « Les parlers jeunes de La Réunion. L'exemple de groupes de jeunes musiciens du Sud de l'île », *Etudes Créoles*, n° XXIII-1, 2000, p. 28-46.
- HOUEBINE, A.-M., « De l'imaginaire des locuteurs et de la dynamique linguistique. Aspects théoriques et méthodologiques », in *L'insécurité linguistique dans les communautés francophones périphériques*, FRANCARD, M. (éd.), vol. 1, CILL19.3-4, 1993, p. 31-39.
- GUEUNIER, N., et alii, 1978, *Les Français devant la norme*, Paris : Champion.
- FRANCARD, M. (éd.), *L'insécurité linguistique dans les communautés francophones périphériques*, Louvain-la-Neuve : CILL, n° 19.3-4, 1993.

ANNEXE

Témoïn	Filière	Option
I-1	BTS 2 ^e année	MAVA
I-2	BTS 2 ^e année	MAVA
I-3	BTS 2 ^e année	MAVA
I-4	BTS 2 ^e année	MAVA
I-5	BTS 2 ^e année	MAVA
I-6	BTS 2 ^e année	MAVA
I-7	BTS 2 ^e année	MAVA
I-8	BTS 2 ^e année	MAVA

I-9	BTS 2 ^o année	MAVA
I-10	BTS 2 ^o année	MAVA
I-11	BTS 2 ^o année	MAVA
I-12	BTS 2 ^o année	MAVA
I-13	BTS 2 ^o année	MAVA
I-14	BTS 2 ^o année	MAVA
I-15	BTS 2 ^o année	MAVA
I-16	BTS 2 ^o année	MAVA
I-17	BTS 2 ^o année	MAVA
I-18	BTS 2 ^o année	MAVA
I-19	BTS 2 ^o année	MAVA
I-20	BTS 2 ^o année	MAVA
I-21	BTS 2 ^o année	MAVA
I-22	BTS 2 ^o année	MAVA
II-1	maîtrise INFO-COM	Médias-presse
II-2	maîtrise INFO-COM	Communication d'entreprise
II-3	maîtrise INFO-COM	Communication d'entreprise
II-4	maîtrise INFO-COM	Communication d'entreprise
II-5	maîtrise INFO-COM	Communication d'entreprise
II-6	maîtrise INFO-COM	Communication d'entreprise
II-7	maîtrise INFO-COM	Médias-presse
II-8	maîtrise INFO-COM	Médias-presse
II-9	maîtrise INFO-COM	Communication d'entreprise
II-10	maîtrise INFO-COM	Communication d'entreprise
II-11	maîtrise INFO-COM	Médias-presse
II-12	maîtrise INFO-COM	Médias-presse