Former les traducteurs en pharmacovigilance par le système de parrainage

Compte rendu d'expérience

Ajey Balaji VEMULAPADU

Alliance française de Hyderabad, Inde

Résumé : En Inde, si pendant la dernière décennie les grandes enseignes d'informatique et de pharmaceutique se sont concentrées sur des approches de management privilégiant la réduction des coûts et la gestion optimale du temps, la plupart d'entre elles favorisent aujourd'hui des pratiques professionnelles dont les nouvelles normes sont de « progresser ensemble et pratiquer le *self-branding* ». Les opérateurs de formations linguistiques pour ces entreprises multinationales se voient aussi obligés de s'aligner sur ce nouveau *modus operandi*. Ce compte rendu d'expérience explique comment des principes de management ont été intégrés à des principes pédagogiques d'une formation en français sur objectif spécifique animée auprès des traducteurs en anglais-français dans le domaine de la pharmacovigilance.

Mots-clés : apprentissage coopératif des langues ; apprentissage entre pairs ; formation en traduction ; français paramédical ; français sur objectif spécifique

1 Introduction

En Inde, si les formations en français sur objectif spécifique (FOS) à destination d'employés d'entreprises multinationales devaient avant tout tenir compte d'impératifs financiers et de temps, nous assistons de nos jours à une évolution de la demande. Une nouvelle compétence, le *self-branding* ou l'autopromotion est de plus en plus demandée. Grâce à cette compétence, les jeunes employés profiteront de l'expertise des employés expérimentés, et ces derniers se feront plus « visibles » au sein de l'équipe renforçant ainsi leur poids.

La question qui se pose alors est la suivante : pourquoi intégrer un principe de *management* dans une formation de langue ? Aux dires de Jean-Pierre Cuq (2016), c'est le monde extérieur qui fixe les finalités de l'enseignement des langues. Autrement dit, c'est le monde professionnel et ses besoins en constante évolution qui fixent désormais les objectifs d'apprentissage en FOS.

Il est indéniable que lorsque les objectifs d'apprentissage changent, la méthodologie d'enseignement et les conditions d'apprentissage changent en parallèle. C'est la raison pour laquelle nous devons garder à l'esprit que dans le cas d'une formation en FOS, le formateur à lui tout seul ne pourra pas décider la méthode d'enseignement et les conditions d'apprentissage. Cela s'avère plus vrai lorsque la formation se déroule *intramuros* (au sein de l'entreprise qui finance la formation). Dans un but de consolider les relations entre l'entreprise qui demande la formation (le commanditaire[1], ci-après) et l'établissement qui anime la formation (le mandataire[2], ci-après), il est impératif que le mandataire tienne compte de la culture de l'entreprise et qu'il intègre les principes de management dans la formation linguistique.

Mais comment le formateur doit-il procéder pour intégrer les principes de management dans les objectifs pédagogiques ? Il convient également de réfléchir sur le cadre théorique qui permettra au formateur de définir un programme de formation qui tiendra compte a) des objectifs linguistiques à atteindre (identifiés en amont de la formation par l'analyse des besoins) ; b) de la méthode d'enseignement ; c) la culture de l'entreprise (imposée par le commanditaire). Les questions qui surgissent à ce stade sont les suivantes :

1. en quoi la prise en compte de tous les aspects nommés ci-dessus impacte-t-elle la cohérence de la formation en FOS ?

2. En quoi le résultat d'une telle formation serait différent par rapport aux méthodes traditionnelles où tout est décidé par la direction pédagogique du centre de langue ?

3. Le résultat obtenu est-il conforme à ce qui est préalablement envisagé par le commanditaire ?

Notre étude, issue d'une expérience menée auprès d'une équipe de traducteurs en pharmacovigilance, tente de répondre aux questions soulevées ci-dessus.

2 Le groupe d'étude

Notre étude portera sur une entreprise pharmaceutique installée en Inde qui manufacture certains médicaments exportés vers un pays francophone[3]. En effet, tout le processus de conditionnement de ces médicaments est contrôlé par les autorités de la santé publique du pays d'importation.

[1] Dans ce contexte, le terme commanditaire signifie le chef des ressources humaines de l'entreprise.
[2] Le terme mandataire signifie ici le formateur qui anime la formation de la part du centre de langue.
[3] Afin de respecter l'anonymat, les noms de tous les acteurs sociaux sont retirés de cette communication.

Published in : BADRINATHAN, Vasumathi ; PEJOSKA-BOUCHEREAU, Frosa ; RACINE, Odile ; SZENDE, Thomas (dir.), *Médier entre langues, cultures et identités : enjeux, outils, stratégies / Mediating between languages, cultures, identities : challenges, tools, strategies*, Editions des archives contemporaines, ISBN : 9782813004291, doi : 10.17184/eac.9782813004291

Afin de faciliter l'inspection faite par les autorités de santé du pays commanditaire, il est exigé de l'entreprise indienne qu'elle traduise de l'anglais en français tous les documents. Outre le mode d'emploi (autrement dit la posologie, les contre-indications, les effets secondaires et la date de péremption), elle doit fournir l'enquête préalable à la mise sur le marché.

Puisqu'il ne serait pas économiquement viable de faire traduire, au quotidien, un tel volume de documents par des traducteurs externes à l'entreprise spécialisés dans le domaine de la santé, ladite entreprise indienne a recruté huit traducteurs, répartis en deux équipes qui travaillent en alternance. Ces traducteurs sont chimistes et ont un niveau de français hétérogène : quatre ont le niveau A2 du CECRL[4], un placé au niveau B1, et deux ayant le niveau C1. Parmi ces traducteurs, deux ont un an d'expérience dans la traduction technique en pharmacologie alors que les autres sont des débutants dans le domaine de la traduction spécialisée. L'objectif de notre formation était donc de familiariser les apprenants avec divers genres de documents en langue française relatifs à la pharmacologie. Les traductions devaient être faites de l'anglais vers le français et *vice versa*, d'où une aisance attendue dans ces deux langues. Il nous a fallu développer les compétences traductionnelles en quarante heures réparties sur un mois et chaque séance étant de deux heures.

3 Analyse des besoins et méthodologie de la recherche

Suite à l'analyse des besoins faite en suivant les principes tels que décrits par Mangiante et Parpette (2004), il a été décidé que la formation se déroulerait en deux volets. Durant la première phase, les traducteurs débutants ont été invités à faire des exercices d'initiation à la traduction technique alors que les traducteurs expérimentés ont travaillé sur le perfectionnement syntaxique et stylistique. Pendant la deuxième phase, tous les traducteurs ont été divisés en deux quartets et ont travaillé sur les mêmes tâches traductionnelles. Le premier défi rencontré à ce stade était de concevoir des activités correspondant à deux profils de stagiaires qui devaient ensuite être regroupés. Donc, une pédagogie différenciée convenait mieux aux circonstances. Cependant, le DRH nous a imposé deux conditions conformément aux politiques de l'entreprise. D'une part, il a imposé que les jeunes employés soient soutenus par les plus expérimentés, autrement dit, il a souhaité que soit mis en place un principe d'étayage (*scaffolding*, en anglais). D'autre part, il a exigé que la formation soit animée de façon à faire une place à l'autopromotion.

Le formateur s'est alors demandé si ces exigences répondraient effectivement aux besoins des stagiaires, notamment aux débutants. Comment pratiquer le *self-branding* tout en travaillant en équipe et en acceptant d'être guidé par une tierce personne ? Comment inclure tous ces éléments dans une formation ?

[4]Cadre européen commun de référence pour les langues.

Published in : BADRINATHAN, Vasumathi ; PEJOSKA-BOUCHEREAU, Frosa ; RACINE, Odile ; SZENDE, Thomas (dir.), *Médier entre langues, cultures et identités : enjeux, outils, stratégies / Mediating between languages, cultures, identities : challenges, tools, strategies*, Editions des archives contemporaines, ISBN : 9782813004291, doi : 10.17184/eac.9782813004291

4 Les principes pédagogiques

Puisque la formation s'articulait autour du principe de réduire les écarts entre ce qui était acquis et ce qui devrait être acquis, la théorie de la zone proximale de développement de Vygotski va de soi.

La zone proximale de développement est définie comme :

La distance entre ce que l'apprenant peut effectuer ou apprendre seul et ce qu'il peut apprendre uniquement avec l'aide d'une personne plus experte. Ce que l'apprenant est en mesure de faire aujourd'hui en collaboration, il saura le faire tout seul demain (Chaiklin, 2003).

Par ailleurs, il a fallu au formateur de trouver une méthode d'enseignement qui permettrait aux apprenants de développer la compétence de *self-branding*. Pour cela, l'apprentissage par l'étayage de Bruner a été adopté. L'étayage se réfère à la théorie de l'américain Jerome Bruner (1976) pour qui ce système de support, fourni par l'adulte à travers le discours ou la communication plus généralement, est un peu comme un étayage, à travers lequel l'adulte restreint la complexité de la tâche permettant à l'enfant de résoudre des problèmes qu'il ne peut accomplir seul.

Et comme modalité de travail, les apprenants (employés de l'entreprise) étaient divisés en deux groupes de quatre membres. Chaque groupe était constitué d'un employé expérimenté en traduction (le mentor) qui s'occupait de trois autres jeunes employés (des débutants en traduction). Tout au long de la formation, chaque groupe recevait les mêmes documents à traduire et devait faire la traduction dans les mêmes délais. Le formateur s'effaçait du processus d'apprentissage et le mentor menait les activités et s'assurait de l'accomplissement des tâches pédagogiques par son groupe. Cette approche permettait au mentor de pratiquer le *self-branding* et en même temps de développer l'esprit d'équipe. Les nouveaux employés dépendaient de la connaissance traductionnelle de leur mentor et les mentors, de leur part, recevaient des opportunités pour démontrer leurs compétences professionnelles ; ainsi ils se rendaient « indispensables » à la progression de l'équipe.

5 Expérience

Dès le départ, il a été convenu que le rôle du formateur sera de conseiller, de surveiller, de corriger les traductions faites et de faire des retours aux apprenants. C'est ainsi qu'il s'effaçait autant que possible du processus de parrainage tout en conservant son rôle du maître de la formation.

Afin d'étudier l'efficacité du système de parrainage, deux styles d'étayage ont été essayés : le premier est appelé « le mentorat-berger » et le deuxième est « le mentorat-hélicoptère ». Dans le premier style, l'employé expérimenté (le mentor-berger) menait les tâches traductionnelles et surveillait de plus près les traducteurs débutants (les « brebis ») de son groupe. Lors de la réalisation de la tâche traductionnelle, le mentor-berger se mettait à côté des traducteurs débutants et leur « montrait » comment traduire certaines phrases et leur faisait aussi des suggestions lexicales.

Published in : BADRINATHAN, Vasumathi ; PEJOSKA-BOUCHEREAU, Frosa ; RACINE, Odile ; SZENDE, Thomas (dir.), *Médier entre langues, cultures et identités : enjeux, outils, stratégies / Mediating between languages, cultures, identities : challenges, tools, strategies*, Editions des archives contemporaines, ISBN : 9782813004291, doi : 10.17184/eac.9782813004291

Dans le deuxième style d'étayage, le mentor-hélicoptère adoptait une démarche différente. Il décidait de la segmentation du texte et une fois le segment du texte attribué à chaque membre, il les observait de loin et n'intervenait que quand sollicité.

Les deux démarches s'assuraient de la réduction des écarts et au fur et à mesure permettait aux traducteurs débutants de devenir indépendants. Chaque style d'étayage a été essayé pendant dix heures et dix textes en pharmacovigilance ont été choisis par le formateur, soit cinq textes traduits suivant le premier style et les cinq autres par le deuxième style. Le formateur s'assurait que le niveau de difficulté des textes restait identique pour les deux styles afin de standardiser les deux méthodes.

6 Observations sur les styles de travail des deux groupes de traducteurs

Bien que chaque groupe ait eu le même texte à traduire, les deux mentors ont adopté deux méthodes différentes pour faire traduire le texte par son équipe.

Le chef de l'équipe A (le mentor-berger), a invité son équipe à relire le texte entier sans poser de questions pendant les dix premières minutes. Il a ensuite divisé le texte en quatre parties. Il se réservait la première partie car il croyait que c'était la plus difficile à traduire. Ensuite, chaque équipier devait résumer à l'oral la partie qu'il avait reçue. Puis, chacun s'est lancé dans la traduction. Le mentor-berger corrigeait lui-même la phrase traduite en cas de problème de compréhension. À la fin, il lisait la traduction de chaque équipier, y apportait des corrections puis rendait le travail au formateur pour la correction.

Le chef de l'équipe B (le mentor-hélicoptère) lisait le texte à traduire à voix haute invitant ses équipiers à l'écouter attentivement. Ensuite, il demandait à chacun de souligner tel ou tel aspect comme les verbes, les noms, etc. Pour chaque partie soulignée, l'ensemble des membres du groupe devaient chercher des équivalents en français et les lui présenter. Alors il les validait ou proposait des améliorations ou des corrections. Il faisait très rarement des corrections lui-même. À chaque fois qu'un traducteur débutant était bloqué, il lui donnait des indices et l'encourageait à prendre des risques. À la fin, il vérifiait tout, y apportait les corrections qu'il jugeait nécessaires et rendait le travail au formateur pour être corrigé à son tour.

En observant les deux approches, on voit surgir deux styles distincts de mentorat. Le mentor -berger facilitait le travail de ses équipiers en faisant lui-même la traduction des parties complexes. Ainsi, il adoptait une approche « maternelle » où les jeunes sont protégés et ne sont pas confrontés aux difficultés. Alors que le mentor-hélicoptère adoptait une approche « aigle-mère » qui conduit le traducteur débutant à la limite de ses capacités.

7 Retour des traducteurs débutants sur le soutien reçu

Suite à la traduction des cinq textes proposés, il a été demandé aux traducteurs débutants de faire un retour sur la qualité du mentorat qu'ils avaient reçu. Ils ont unanimement exprimé leur préférence pour un mélange des deux approches car chacune

Published in : BADRINATHAN, Vasumathi ; PEJOSKA-BOUCHEREAU, Frosa ; RACINE, Odile ; SZENDE, Thomas (dir.), *Médier entre langues, cultures et identités : enjeux, outils, stratégies / Mediating between languages, cultures, identities : challenges, tools, strategies*, Editions des archives contemporaines, ISBN : 9782813004291, doi : 10.17184/eac.9782813004291

avait ses avantages et inconvénients. Si dans la première approche, le chef a réduit le stress des coéquipiers en leur facilitant le travail, cette approche ne favorisait pas l'autonomie et offrait peu de possibilités de faire des erreurs – indispensables pour apprendre à mieux traduire. Et dans la deuxième approche, bien que des possibilités de travailler de façon autonome se soient présentées à plusieurs reprises, le stress et l'incertitude ont pesé sur les traducteurs débutants. Quant aux chefs d'équipe, ils affirmaient que les deux approches leur permettaient de pratiquer le *self-branding* au sein de l'équipe.

8 Conclusion

Quant aux formations en français sur objectif spécifique, il apparaît que c'est le monde professionnel qui fixe les finalités d'apprentissage et donc le formateur ne peut tout seul décider de la méthode à suivre pour former les stagiaires. C'est-à-dire, les politiques de l'entreprise qui demande la formation doivent être prises en compte par le formateur lorsqu'il choisit ses démarches pédagogiques, En l'occurrence, l'entreprise pharmaceutique a insisté auprès du formateur pour que le système de mentorat soit suivi et que les traducteurs débutants soient soutenus par les mentors pendant chaque séance de formation. Ceci montre que pour l'entreprise le développement des compétences traductionnelles ne relevait pas uniquement de la responsabilité du formateur mais aussi de celle des employés expérimentés de l'entreprise. Cette expérience nous a permis d'apprendre à répondre aux besoins culturels de l'entreprise et à adopter des démarches pédagogiques qui conviennent au commanditaire et au mandataire de la formation en français sur objectif spécifique.

Bibliographie

CHAIKLIN, S. (2003) : *Vygotsky's Educational Theory in Cultural Context*, Cambridge Cambridge : University Press.

CUQ, J.-P. (2016) : « Quelles transpositions méthodologiques en didactique du FLE ? », *Le Français Dans Le Monde*, vol. 402, France : CLE International, p. 28–29.

CUQ, J.-P. (2016) : « Quelles transpositions méthodologiques en didactique du FLE ? », *Le Français Dans Le Monde*, vol. 403, France : CLE International, p. 28–29.

GOES, J., ZAMFIR, D. (2004) : *FOS, publics et pédagogie, Comptes rendus d'expériences,* Paris : CLE International.

MAGIANTE, J.-M., PARPETTE, C. (2004) : *Le français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*, France : Hachette.

MOURLHON-DALLIES, F. (2018) : « Langues apprises sur le lieu de travail : la fin des professeurs ? », *Le Français Dans le Monde*, vol. 417, France : CLE International, p. 24-35.

SAILLOT, E. (2015) : « Analyse des pratiques d'étayage de professeurs des écoles en situation d'aide personnalisée : contribution à la modélisation d'une posture professionnelle », *Les dossiers des sciences de l'éducation* : http://journals.openedition.org/dse/1209 (consulté le 14 janvier 2020. doi : 10.4000/dse.1209.

WOOD, D., BRUNER, J., ROSS, G. (1976) : « The Role of Tutoring in Problem Solving », *The Journal of Child Psychology and Psychiatry*, vol. 17, Great Britain : Pergamon Press, p. 89-100. doi : 10.1111/j.1469-7610.1976.tb00381.x

Published in : BADRINATHAN, Vasumathi ; PEJOSKA-BOUCHEREAU, Frosa ; RACINE, Odile ; SZENDE, Thomas (dir.), *Médier entre langues, cultures et identités : enjeux, outils, stratégies / Mediating between languages, cultures, identities : challenges, tools, strategies*, Editions des archives contemporaines, ISBN : 9782813004291, doi : 10.17184/eac.9782813004291