Université Djilali Liabès de Sidi Bel Abbès

Faculté des Lettres, Langues et Arts

Département de langue française

MAGISTER DE FRANÇAIS

Option: Didactique du FLE

Intitulé :

L'apport du FOS dans le développement de la compétence rédactionnelle chez les nouvelles recrues dans le secteur économique algérien: Exemple de l'agence BADR de Oued Rhiou

0

Présenté par :

BOURIDANE Hadj
0000

Encadré par :

Dr MOKADDEM Khédidja

Membres du jury :

Président : Dr. MELLAK Djilali, MCA, Université Djilali Liabès de SBA

Rapporteur : Dr. MOKADDEM Khédidja, MCA, Université Djilali Liabès de SBA

Examinatrice : Dr. SEBANE Mounia, MCA, Université de Mascara

Examinateur : Dr. MISSOURI Belabbès, MCA, Université Djilali Liabès de SBA

Année universitaire : 2014/20

Remerciements

Ce mémoire n'aurait pu se faire sans le concours et les encouragements de nombreuses personnes.

Qu'il me soit permis de remercier très chaleureusement, outre les membres du jury, mon encadreur Docteur MOKADDEM Khédidja, pour m'avoir soutenu tout au long du cursus, et permis la réalisation du présent travail.

De même, je souhaite remercier tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à effectuer mes recherches.

Sans oublier bien sûr toute l'équipe de la BADR banque d'Oued Rhiou et celle de Relizane pour leur soutien sans faille.

Table des matières

Introduction : **6**

Problématique:.....8

Hypothèses de recherche :.....8

1ère PARTIE : **12**

LANGUE ET TRAVAIL EN ALGERIE **12**

CHAPITRE 1 : **13**

Le rapport langue et enjeux économiques en Algérie **13**

1- communication et travail : **14**

2- Les fonctions de la communication au travail : **15**

3- L'écrit au travail : **16**

4 - Langue et enjeux économiques : **17**

5 - L'économie de la langue : **18**

5-1 Langue et revenu du travail :..... 20

5-2 Langue et activités économiques : 20

5-3 Langues et activité économique dans les entreprises :..... 21

6- Application du FOS en milieu professionnel : ……26

7- Démarche du français sur objectifs spécifiques :……..29

CHAPITRE2 : **31**

Enquête sur les pratiques linguistiques à la BADR **31**

Cadre général de l'enquête : **32**

1- Caractéristiques générales de la BADR banque : **33**

1.1 Recueil de données :..... **35**

1.2 Méthodologie : 35

2- Déroulement de l'enquête et échantillon réalisé : 37

A. Première partie : collecter les documents écrits et les catégoriser :..... 37

A.1 Les usages linguistiques à la BADR : Etat des lieux 38

A.2. Quels outils pédagogiques pour quelle formation ? :……39

B. Deuxième partie : le questionnaire :..... 43

B.1 L'employé entre compétences acquises et requises *:* 43

B.2 Compétences rédactionnelles : 43

B.3 Efficacité des formations linguistiques : 44

3- Rappel important : Qu'en est-il des pré requis ?.....44

3.1 De la compréhension à la production :……46

3.2 Acquisition des compétences rédactionnelles :……48

PARTIE 2 : 50

Le français une langue de travail dans la BADR banque : Nouveaux défis des nouvelles recrues. 50

CHAPITRE1 : 51

Réalités sur la compétence rédactionnelle entre enjeux politiques et pragmatique économique. 51

1- Formations linguistiques au profit des employés de la BADR : 52

1.1 Pourquoi? :.....52

1.2 La formation linguistique; un partenariat triangulaire :……...53

2- Organiser la stratégie linguistique professionnelle :……...54

2.1 Audit linguistique :…….55

2.2 Ingénierie pédagogique :…….....56

2.3. Evaluation :……...57

33 Formations linguistiques au profit des employés de la BADR :...……58

3.3.1 Aperçu sur les formations dispensées :…….58

3.4 Un apport Fos sollicité :……59

3.4.1 Bref historique :.....59

3.4.2 Particularités du FOS :…….....60

3.4.3 Français de Spécialité ou Français sur Objectifs Spécifiques ? :…....62

3.4.4 Le FOS selon MOURLHON-DALLIES, CARRAS et all :……64

Français à visée professionnelle :…….65

Français Langue Professionnelle (FLP) :…….....65

Le Français sur Objectifs Universitaires (FOU) selon Hani QOTB :……..66

CHAPITRE2 :.....68

1- Analyse et traitement des données : 69

1.1 Répartition des usages linguistiques dans la BADR banque :..... 69

1.2 Formation du personnel :..... 70

2-Analyse du corpus :..... 74

a- Grille d'analyse des documents écrits :..... 75

b- Grille d'analyse des outils didactiques de la formation linguistique :……...76

c- Analyse des réponses recueillies à partir des questionnaires :..... 81

Synthèse 83

Conclusion : 85

Bibliographie : 89

Annexes 96

Introduction

Dans un lieu de travail, la situation de communication ne semble pas être le souci majeur des acteurs économiques. Cependant, de plus en plus des expériences menées dans ce sens prouvent davantage que des éléments d'ordre linguistique peuvent influencer de façon directe ou indirecte les objectifs escomptés de n'importe quelle entreprise. Certains sociologues du travail mais aussi des linguistes se sont intéressés à la communication dans les organisations de travail. Selon J. Boutet (2006, consulté le 10 mai 2014), le travail tend à être de moins en moins physique et de plus en plus symbolique. En référence à Pierre Bourdieu (1982 : 244), la maîtrise de la langue, qui est au cœur de la compétence de communication, est à rattacher à un «*capital symbolique*» :

Il me semble qu'on peut articuler cette idée de compétence de communication à l'idée de capital linguistique en disant qu'aujourd'hui, dans les entreprises, ce que l'on voit, à tous les niveaux de qualification, c'est la nécessité d'un « capital de communication.»

Plus qu'un outil de communication, la langue avec la complémentarité de la culture est aussi un facteur de développement social et économique, et une composante intrinsèque dans les activités du travail. Les standards adoptés par le Ministère de l'éducation nationale (mentionnés dans la loi d'orientation du JORA du 23/01/2008) stipulent que la maîtrise des langues étrangères est une des compétences indispensables chez un spécialiste de nouvelle génération. Apprendre une langue étrangère ne signifie pas la connaître mais la maîtriser au point de réaliser des tâches professionnelles en cette langue.

Cette mutation qui a touché la langue de communication au sein des entreprises économiques n'est pas le fruit du hasard, mais c'est la résultante de plusieurs fluctuations qu'a connues la situation socioéconomique au pays. En effet cette prise de conscience n'est intervenue qu'après plusieurs tentatives politiques visant à arabiser l'administration algérienne y compris celle du secteur économique.[1]

[1] Voir annexes I et II

Le choix de la BADR se justifie d'une part par l'importance économique de ce secteur et particulièrement de cette banque - de grande envergure -au sein du système financier algérien et universel, et de son organigramme qui accorde une place importante au service de « GRH » (Gestion des Ressources Humaines), d'une autre part. De plus, La grande accessibilité qu'offre cette banque aux enquêteurs nous permet aussi de mettre le doigt sur les insuffisances linguistiques remarquables, enregistrées aussi bien au niveau de l'écrit qu'à l'oral, et ceci notamment chez les nouvelles recrues.

A partir de 2008, la gestion du secteur économique a connu de profondes réformes proclamées par son excellence Monsieur le Président de la République Abdelaziz Bouteflika.

Dès lors, la banque assise est devenue la nouvelle forme de cette institution, le comptoir cède sa place au bureau où l'employé doit faire face directement à son client et la communication (compétence) demeure le facteur primordial et la devise dont doit disposer chaque employé (chargé de clientèle) pour satisfaire son client. Jusqu'ici, toutes ces mesures semblent importantes et louables, mais ce qui handicape cette relance est surtout l'incompatibilité entre les compétences disciplinaire et linguistique acquises lors de la scolarité et celles dont la banque a besoin, car l'écart est tellement creusé que l'employé, avec des compétences linguistiques jugées loin des aspirations du marché de l'emploi, n'arrive pas à s'approprier des nouvelles compétences disciplinaires dispensées lors des formations proposées.

A vrai dire, même si les clients parlent pour la plupart un arabe algérien, les nouvelles recrues se trouvent dans l'incapacité de mener une conversation correcte, désorienté entre une langue arabe installée depuis sa première scolarisation, un papier en français à la main et des compétences disciplinaires insuffisantes affectées par une mal acquisition des connaissances dispensées aussi en français, notamment lors des cursus universitaire et professionnel.

Par conséquent, les responsables ne cessent de rouspéter à cause des prestations décevantes des nouvelles recrues qui sont pour la plupart des arabisants ayant du mal à s'exprimer où à écrire en français, Cette tâche est souvent assurée par les plus chevronnés issus de l'ancien système scolaire. Ce qui est plutôt observable dans cette banque c'est qu'au niveau de l'écrit, la langue française est la langue dominante voire la seule par laquelle se font toutes les correspondances, d'autant plus que tous les documents officiels sont rédigés dans

cette langue. Tandis qu'à l'oral le français n'est parlé que lors des réunions officielles, séminaires et des formations destinées à l'encontre des employés.

De plus, il faut souligner qu'il nous serait trop vague de cerner les besoins des deux compétences, c'est pourquoi nous nous contentons dans ce travail de nous focaliser uniquement sur la communication écrite. Bien que les employés soient bien formés sur le plan disciplinaire, la banque, consciente de ce déficit linguistique notamment au niveau de l'écrit, recourt à des formations périodiques qui n'aboutissent que relativement aux objectifs assignés.

A la lumière de ce constat, notre travail qui s'inscrit dans un cadre Fos ne s'attarde pas à rechercher dans les causes et les effets de ce déficit. Cependant, nous allons accorder plus d'intérêt dans notre recherche à l'aspect didactique de l'enquête pour aller au fur et à mesure avec la spécificité de la formation que nous souhaiterons mettre en place.

Notre travail consiste donc à pouvoir mesurer, par le biais d'une enquête de type qualitative-descriptive, les degrés de ce déficit, afin d'analyser les besoins repérés sur place ou même ceux revendiqués par les responsables. En outre, concevoir un programme spécifique Fos au profit des banquiers et le mettre en œuvre n'est pas inclus dans les objectifs du présent travail, mais nous estimons fort bien qu'il fera l'objet d'éventuelles recherches ultérieures, poursuivant les résultats obtenus à l'issu de notre enquête. Cette démarche Fos s'avère de plus en plus nécessaire afin de remédier à ces insuffisances.

Notre problématique, dans ce souci, se synthétise sous forme des questions suivantes: Ce déficit au niveau de la compétence rédactionnelle chez les nouvelles recrues, peut-il menacer la rentabilité de l'entreprise ? Mais avant de nous pencher sur cette question, et ainsi pour préserver l'aspect didactique du travail, nous avons jugé plus judicieux de nous interroger sur ce que peut apporter une formation Fos aux nouvelles recrues?

Nous tenterons, dans ce présent travail, de répondre à ces questions en vérifiant notre hypothèse qui serait donc :

Du fait que le français est la principale langue de travail dans la plupart des entreprises algériennes, elle garde une place prépondérante dans le secteur économique et elle se démarque notamment au niveau des institutions financières. Par ailleurs, un déficit au niveau de la communication écrite pourrait engendrer de graves répercussions sur l'entreprise en termes de rentabilité, autrement dit, l'installation des compétences en langues à l'issue

d'une formation Fos pourrait remédier à cette situation et épargner des pertes économiques considérables à l'entreprise algérienne.

De nos jours, la question de la communication en français au sein des entreprises économiques algériennes n'est guère un sujet qui crée une vraie polémique, tandis que notre questionnement dans la même lignée tente une toute petite particularité, celle de l'effet de la communication sur la rentabilité de la banque. Un problème qui ne cesse de préoccuper les concepteurs des programmes et les professionnels. C'est pourquoi, nous allons nous appuyer sur les théories de Jean-Pierre Cuq et Isabelle Gruca (2002: 178).

« *Il serait opportun de dresser des passerelles entre la production en langue maternelle et en langue étrangère et de s'inspirer de diverses théories, notamment typologiques, pour instaurer une didactique de l'écrit qui dépasse le stade de la phrase ou du paragraphe. La didactique de la production écrite se constitue de certaines constantes qu'on trouve en langue maternelle et les variations qu'on peut remarquer au niveau de chaque constante dépendent essentiellement du niveau linguistique en langue étrangère et du répertoire discursif et textuel en langue maternelle* ».

Ainsi, « *La didactique a beaucoup à gagner encore des recherches conduites en typologie et, que ce soit en expression ou en compréhension, les diverses approches dont elle se nourrit peuvent vivifier les stratégies à mettre en place pour appréhender l'écrit et développer des procédures qui conduisent l'apprenant à mettre en pratique ses acquis dans des contextes autres que la salle de classe* ».

Nous nous référons également aux travaux de Morsly Dalila (2005: 8), « Il est toujours défini comme langue étrangère à statut privilégié, conserve une place importante dans les medias, la production écrite (scientifique et littéraire), dans le monde de l'économie et de la technologie (où son usage domine largement celui de la langue arabe) ».

Une expérimentation auprès de la BADR sur ces questions permettrait de mieux percevoir le panorama du FOS en Algérie. L'enquête menée est inspirée de l'approche «*ethno-sociolinguistique* » de Philippe Blanchet (2000: 22), plus précisément de la méthode dite «hypothético-déductive» à tendance qualitative, cette méthode consiste à «*Proposer au départ de la recherche, à titre d'hypothèse, une réponse à une question, et valider ou*

invalider cette réponse en la confrontant par expérimentation en situation contrôlée, à des données sélectionnées.

En ce qui nous concerne, nous nous sommes principalement intéressé au rapport qui lie choix linguistique et situation de travail. Cette enquête a été réalisée sur la base d'un questionnaire remis à l'ensemble du personnel de la banque en question.

A l'issu de cette enquête nous tenterons d'apporter des réponses probables à ces questions via une analyse de quelques pratiques fréquentes dans ce secteur : D'abord, nous recourrons à une consultation approfondie de la documentation écrite de l'entreprise ; nous avons choisi d'analyser les fascicules proposés par la direction des formations destinés aux nouveaux employés ainsi que toute la documentation du travail que le directeur de cette institution nous l'a offerte.

La dernière étape de notre enquête consiste à analyser et à commenter les données recueillies. Pour ce faire, nous avons opté pour un commentaire à la fois descriptif et analytique vis-à-vis des réponses recueillies. La phase analytique conduit nécessairement à une synthèse qui met l'accent sur la globalité du cas examiné.

L'organisation des questions ainsi que l'analyse des réponses recueillies (aussi bien pour le questionnaire que pour les documents collectés) seront organisée autours des mêmes thèmes à savoir :

- Le nouvel employé de la banque entre compétences acquises et requises.
- Réalités sur les compétences rédactionnelles des nouvelles recrues.
- Efficacité des formations linguistiques de la BADR.

Le présent travail sera réparti en deux parties s'imbriquant progressivement au fur et à mesure de la démonstration et de l'analyse théorique.

Une première partie comprendra deux chapitres : Dans le premier chapitre, nous tenterons de définir notre objet d'étude à savoir les difficultés de l'insertion professionnelle exprimées par les nouvelles recrues à cause des problèmes liés à la communication, où nous allons explicitement mettre le doigt sur la réalité du marché de travail en Algérie, tout en nous

focalisant sur le rapport entre la langue et la situation économique d'une entreprise ; dans ce volet nous verrons également un exemple sur l'acquisition des compétences rédactionnelles lors de la scolarité, afin de pouvoir repérer par la suite les vraies raisons de ce déficit. Dans le deuxième chapitre nous ferons un état des lieux sur la situation professionnelle de quelques nouvelles recrues au niveau de la BADR banque, où nous allons nous étaler sur leurs réelles compétences rédactionnelles. Dans cette même partie, nous allons aussi présenter notre méthodologie de recherche ainsi que l'analyse des données recueillies.

La deuxième partie se subdivise également en deux chapitres: Dans le premier, nous parlerons de l'usage du français comme étant une langue de travail et de communication dans l'administration algérienne, malgré l'ordonnance portant sur la généralisation de l'utilisation de la langue arabe. Nous aborderons également dans cet axe la démarche Fos et la confusion avec le Lsp. Le deuxième chapitre est consacré à l'analyse des résultats, en perspective de concevoir un programme Fos qui répond aux besoins réels de cette catégorie d'employés qui se trouvent victimes d'un désenchantement, entre un système éducatif débordé par les réformes et un marché de travail de plus en plus exigeant sous prétexte de la mondialisation.

Nous conclurons par le commentaire et l'analyse des résultats du travail prévu auxquels nous serions parvenu.

1ère PARTIE

LANGUE ET TRAVAIL EN ALGERIE

CHAPITRE 1

Le rapport langue et situation économique en Algérie

1.1 Communication et travail

Tant de choses ont été dites et écrites sur le caractère primordial d'un système efficace de communication au sein des organisations. Malheureusement, Gellerman S.W (1966: 79) trouve que «*la communication est toujours un phénomène extrêmement important; fréquemment mal compris*», elle reste un processus difficile, qui ne connaît que des réussites partielles. Au travail, la communication est un outil majeur de régulation sociale entre et au sein des groupes humains, ainsi que le véhicule par excellence de la transmission des savoirs.

Il convient également de mentionner que, ces dernières années, le champ des relations entre travail et communication a été considérablement renouvelé. En effet, plusieurs chercheurs dans ce domaine notamment ceux qui sont issus du réseau « langage et travail » s'interrogent sur cette double relation: comment la communication influence-t-elle les situations du travail et comment les situations du travail agissent-elles comme contraintes ou ressources de la communication?

De Nucheze V et Calletta J-M (2002: 66) affirment que «*La communication est indispensable à la réalisation de l'ensemble des activités du travail, à la construction d'une activité collective, à la recherche des compromis. En général à l'organisation globale du travail (aménagement des horaires, des règles, des réunions, des outils……)*. Ceci nous amène à dire, qu'on ne peut guère travailler sans une vie sociale et collective.

Nous nous interrogerons de nouveau : si la communication peut être un indicateur de l'activité du travail; est-ce que l'inverse est juste, c'est-à-dire, est-ce que le travail peut- il éclairer des réflexions concernant la communication ?

L'observation du champ du travail, nous amène à vérifier si celui-ci donne une grande importance aux interactions quotidiennes. Pour cette raison, le travail est un bon exemple des liens entre communication et activité, il mêle souvent des activités matérielles comme le geste et le toucher à la parole.

Ainsi, pour l'explication et la résolution de certains problèmes, on fait appel au langage, donc à la communication qui participe, de sa part, à la construction et à la

transmission des connaissances. Par conséquent, le travail est un lieu favorable pour étudier les liens entre communication et cognition.

De même, vu les nouvelles formes de contrôle, de rationalisation et du langage, le travail offre à la communication un rôle symbolique de gestion des organisations.

Enfin, nous pouvons dire que le monde du travail demeure le lieu privilégié pour la compréhension de la communication et pour l'application de ses dimensions technique, sociale, cognitive et symbolique.

Il convient par ailleurs, de rappeler que cette relation entre communication et travail se vérifie à travers «*les nouvelles théories de la communication et de la sociologie du travail, dont l'objectif sera de prouver si le travail est un analyseur de la communication comme la communication est un analyseur du travail*», Michel Lacoste (2001: 53). Or, dans notre travail, nous ne voulons pas trop s'étaler sur cette question, du fait que notre but de recherche se limite à la communication écrite et à ses effets sur le travail.

1.2 Les fonctions de la communication au travail

D'après Michel Lacoste (2001: 50) spécialiste en science de la communication, les communications remplissent des fonctions essentielles au travail. Elles peuvent servir à la répartition des activités : « *Il est bien évident que chaque division du travail nécessite des ajustements et des négociations*. » Egalement, les communications servent à la construction et à la transmission des informations: au cours du travail, on assiste à un échange d'informations, celui-ci assure la coordination et l'harmonisation des activités et des services.

Michel Lacoste (2001: 50).déclare également que «*la communication est indispensable à l'évaluation du travail*». Grâce à un système hiérarchique de communication, les organisations professionnelles peuvent contrôler, vérifier et évaluer le bon déroulement des activités. Une autre fonction nous paraît capitale, celle de la dimension collective et sociale de la communication.

En effet, la communication garantit la transmission des connaissances d'une équipe à une autre, d'une personne à une autre, voire d'une génération à une autre, elle est fondamentale pour la circulation des consignes, des ordres, des instructions et des recommandations. Ceci représente un avantage pour le développement des relations mutuelles et des interactions quotidiennes, ainsi elle favorise les différents rapports de pouvoir, de coopération et de solidarité. Par ailleurs, toute communication exige un langage, celui-ci est mobilisé pour la compréhension des savoirs, la résolution des problèmes, ainsi que la prise des décisions.

En gros, les fonctions de la communication au travail peuvent se résumer comme suit :
-La communication participe à l'action, à la gestion des connaissances, à la structuration des collectifs et en général à l'organisation globale du travail.

Dans les milieux de travail, on distingue plusieurs réseaux de communication, l'écrit reste le vecteur essentiel et important de ces réseaux. Qu'appelle-t on « *écrit de travail* »? D'après Fraenkel. B (2001 : 113), spécialiste en science de la communication, cette expression peut désigner « *un ensemble de documents émanant d'une entreprise, plus largement de toute organisation productive publique ou privée* ».

1.3 L'écrit au travail

De même, Fraenkel.B (2001 : 113) a distingué deux types de documents*: « ceux qui sont destinés au public (grand public, associés, clients, les insertions publicitaires, les petites annonces d'emploi, le livret d'accueil) et ceux qui sont destinés à un usage interne (documents de gestion, règlement intérieur, circulaire, fiches, tableaux d'affichage, note de service, périodiques internes)*.»

Á ce titre, il est à souligner que ces dernières années, on s'est intéressé à l'écrit. Il est devenu l'objet d'étude privilégié, ceci revient bien entendu à son rôle fondamental dans la structuration psychique et cognitive des individus ainsi que dans l'organisation et l'évolution des sociétés. En effet, dans les organisations professionnelles telles que les entreprises, l'individu sera évalué en fonction de sa capacité à produire tel ou tel écrit.

D'ailleurs, selon Beaudichon Janine (1990: 140 /155), «*celui qui possède plus de compétences à l'écrit soit un capital linguistique plus important*». Cependant, malgré cette reconnaissance de l'écrit au travail, on remarque qu'il est dévalué par apport aux écrits académiques ou littéraires.

1.4 Langue et enjeux économiques

Dans cette dernière section, nous nous interrogerons sur la façon dont la langue et l'économie interagissent. Pour ce faire, nous allons essayer d'analyser la relation entre les activités linguistiques et les activités économiques afin de comprendre les enjeux économiques de la langue.

C'est d'ailleurs ce que souligne F. Coulmas (1992 : 9), selon lui, *«Les nouvelles transformations de ces dernière années révèlent que la langue devient un élément essentiel dans l'économie et elle joue un rôle capital dans tous les domaines de l'économie à savoir: marketing; communication interne dans les entreprises, développement de nouvelles productions, ceci revient du fait que la langue est l'élément (n'est pas le seul) central de toute communication[….],* [d'ailleurs] *toutes les activités qui concernent le travail et sa gestion se servent de la langue «la langue est le meilleurs instrument d'accès à l'information, notamment en ce qui concerne les décisions économiques (la rémunération, les processus de collaboration entre l'entreprise et ses partenaires, les négociations, ….), d'une façon générale la réglementation et la gestion du travail dont l'objectif est d'améliorer le système de productivité de l'entreprise.*

Alors, cette nouvelle approche des faits linguistiques et économiques («*l'écolinguistique*», selon le néologisme de De Robillard (1989, consulté le 10 mai 2014)) permet de décrire le rapport qui existe entre les caractéristiques sociolinguistiques de certaines communautés, leur production et leur développement.

En effet, à chaque stade de développement économique correspondent donc des changements sociolinguistiques ; et inversement, des faits d'ordre linguistique ont parfois des répercussions importantes sur le domaine économique.

1.5 L'économie de la langue

Pour montrer le rôle de la langue en économie et étudier davantage la corrélation entre les activités économiques et les activités linguistiques, nous nous retrouvons devant la nécessité de recourir à certaines approches élaborées par d'autres chercheurs. A ce sujet, nous emprunterons " *L'économie de la langue*" selon la conception de François Grin(1999).

Avant de présenter notre étude, nous jugeons utile de commencer par un aperçu historique sur ce nouveau domaine de recherche à savoir "*L'économie de la langue* " Selon GRIN (1999), l'économie de la langue est un domaine de recherche qui est actuellement, en Europe, en cours d'émergence. Son histoire remonte au milieu des années 60. En effet, ce sont les chercheurs canadiens, puis américains, qui sont les auteurs de la majeure partie de la littérature en économie de la langue.

Les premières études dans ce domaine étaient le fruit des questions sociales et politiques, elles tournent beaucoup plus vers l'action en politique linguistique dans le contexte européen, ainsi que l'influence que des variables économiques peuvent exercer sur des enjeux linguistiques et l'inverse.

Trois générations ont marqué l'histoire de l'économie de la langue, la première avait tendance à considérer la langue comme un attribut ethnique. En effet, l'appartenance d'un individu à une communauté linguistique a des incidences en terme de discrimination sur ses revenus, on cite le cas des Noirs et Blancs aux Etats- Unis, les anglophones et les francophones au Canada.

Quant à la deuxième génération, elle considère la langue comme élément du « *capital humain*» Grin (1999 : 15) où les compétences linguistiques pouvaient être interprétées comme d'autres compétences au même titre que la scolarisation et l'expérience acquise au travail, c'est un savoir-faire qui permet à la personne d'en recevoir des bénéfices sur son travail et pour cette raison les compétences linguistiques peuvent être une source davantage économique.

La troisième génération, en particulier depuis Vaillancour (1980), envisage la langue comme un ensemble d'attributs linguistiques qui exercent une influence sur le statut socio économique des acteurs.

Après ce bref survol historique, nous pouvons, en résumé, déduire que l'essentiel de la littérature économique sur la langue porte sur le rôle que joue cette dernière (qu'il s'agisse de la langue maternelle des individus, ou des compétences linguistiques en langue non maternelle) dans la détermination du revenu, ou dans l'explication des différentiels de rémunération entre membres de communautés linguistiques distinctes.

Donc, nous pouvons dégager une définition adéquate pour notre domaine de recherche. Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, nous empruntons celle du Grin (1999 : 13) qui définit l'économie de la langue comme suit:

«L'économie de la langue relève du paradigme de l'économie théorique et applique les concepts et les instruments usuels des sciences économiques dans l'étude de relations où apparaissent des variables linguistiques, elle s'intéresse particulièrement, mais pas exclusivement, aux relations dans lesquelles les variables traditionnellement économiques jouent également un rôle».

Partant du principe qu'en sciences économiques, on s'intéresse plus à la démarche selon laquelle on aborde le sujet qu'au sujet lui-même. A ce sens, l'application d'un raisonnement économique à des questions linguistiques révèle de l'économie de la langue. De même, dans cette définition, l'économie de la langue peut aussi bien s'intéresser à l'effet des variables linguistiques sur des variables économiques (par exemple, au rôle que joue la langue dans la détermination des revenus) qu'a la relation inverse (par exemple, à l'effet de l'intensification du commerce international sur la diffusion ou le déclin des langues)

Remarquons par ailleurs que, l'économie de la langue demeure un domaine de spécialisation en cours d'élaboration, marginal et en bordure de l'économie. De ce fait, le travail de définition qui a précédé était un exercice nécessaire vu la nature du sujet. En nous nous rapprochons maintenant de nos questions de départ, nous aborderons les principaux axes de cette recherche.

1.5.1 Langue et revenu du travail

Ce volet de recherche, reste l'un des axes les plus importants de l'économie de la langue. Il porte essentiellement sur le choix en matière de politique d'enseignement des langues. Son idée de base est (Grin, 2002: 15), «*la relation qui unit les attributs linguistiques et les revenus du travail. En effet, l'appartenance à une communauté linguistique peut entraîner un avantage ou désavantage salarial*» et des différentiels de revenu.

Il ressort de ces disparités, des formes de discrimination notamment au niveau d'accès à l'emploi. Bien entendu, un employeur préférera généralement un employé de son groupe linguistique. Les premières études dans ce domaine étaient le fruit des questions sociales et politiques. Elles tournent beaucoup plus vers l'action en politique linguistique dans le contexte européen, ainsi que l'influence que des variables économiques peuvent exercer sur des enjeux linguistiques et l'inverse.

1.5.2 Langue et activités économiques

Il s'agit dans cette catégorie d'associer la langue à certaines activités économiques à savoir la production, la consommation et l'échange. Dans cette perspective, de nombreuses études tentent de déterminer l'effet de l'utilisation de la langue sur l'économie comme dans les activités commerciales, tel que la publicité et les relations avec le consommateur, ces derniers, notamment les bilingues, préfèrent souvent voir offrir des biens et des services dans leur propre langue.

Il se peut aussi, que dans certaines entreprises, la langue puisse représenter un critère de choix. En effet, dans des emplois particuliers, on demande des employés ayant certains attributs linguistiques avec un niveau plus ou moins élevé de compétences linguistiques.

Ainsi les déficits langagiers chez les travailleurs émigrés deviennent une source de gain pour leurs collègues bilingues, la non- maîtrise de la langue du pays d'accueil, ou plus particulièrement de la langue du marché du travail, réduit les capacités de l'individu à la concurrence. Par contre, la dominance des outils langagiers suffisants lui permet d'en tirer profit.

Passant du niveau «*micro-économique*» (auquel se situe l'essentiel de l'économie de la langue) au niveau *«macro-économique*» où certains chercheurs ont tenté d'établir un lien entre le profil linguistique des travailleurs et le commerce extérieur.

Ainsi Arcand (1996) essaye d'analyser l'intégration de la langue comme facteur explicatif des modèles économiques du développement et de croissance dans les pays du tiers-monde. Afin que ces propos soient plus intelligibles, nous présenterons l'étude faite par François Grin (1999 : 17) sur les entreprises. Cet auteur dans un chapitre intitulé «*entreprises et langues étrangères* » traite en profondeur la relation entre la langue et les activités économiques dans les entreprises.

1.5.3 Langues et activité économique dans les entreprises

Comme on l'a constaté précédemment, il existe de différentiels de revenu fondés sur les compétences linguistiques. En effet, la langue est devenue un facteur fondamental dans l'analyse économique, c'est pourquoi les entreprises donnent beaucoup d'intérêt à ce type de compétences. La maîtrise des langues étrangères est exigée par la plupart des entreprises.

Cependant, comment peut-on valoriser les compétences en langue étrangère dans les entreprises? Comme nous l'avons déjà affirmé, il existe une relation entre les compétences linguistiques des travailleurs et les revenus issus de leur travail. De même, Coulmas. F (2000: 82) confirme que *« la théorie micro-économique considère que le salaire reflète la productivité»*, ce qui explique le rôle de la langue comme facteur de productivité.

En effet, Florian Coulmas (1992 : 9/10) a déjà affirmé l'idée que *« la langue est un outil de production, toutefois, il faut distinguer entre la nature de cet outil, autrement dit, ses aptitudes fonctionnels de s'approprier aux nouvelles exigences de communication, et les compétences que la langue peut avoir dans un milieu donné, comme le cas de l'anglais et de l'allemand dans le marché d'aujourd'hui* ».

Pour cela, on constate une discrimination salariale entre les employés de langues maternelles différentes. Ainsi les entreprises, d'après GRIN (2001 : 46) « *explorent des processus d'appariement entre le profil linguistique de l'employé et les exigences linguistiques*

de postes précis au sein de l'entreprise ». Après avoir révélé la capacité de la langue à changer la situation économique des pays en évoquant l'économie de la langue, nous essaierons dans cette partie de montrer son rôle dans les échanges économiques et commerciaux, en abordant langues et relations économiques.

Pour toutes ces raisons, il s'avère clairement que le recours à une formation linguistique pour des fins professionnelles, est de plus en plus nécessaire parce que la communication en milieu professionnelle a bel et bien montré que la maitrise des compétences écrites et orales aussi bien en réception qu'en production peut être déterminante voire décisive dans la vie économique de n'importe quelle entreprise.

Par conséquent, nous avons jugé utile de mettre la lumière sur ce que peut interpréter l'expression de *formation linguistique* dans un cadre professionnel ainsi que toutes les notions qui l'accompagnent, telles le fos, la démarche fos, le fou, le flp…

La préoccupation du FOS selon le Dictionnaire (FLE-FLS, CLE international, 2004) « *n'est pas la maîtrise de la langue en soi mais l'accès à des savoir-faire langagiers dûment identifiés de la communication professionnelle* ».

Un rapide retour historique permet de comprendre en quoi cette discipline pourrait être un levier en matière de formation continue en entreprise dès que l'on souhaite articuler la compétence linguistique aux compétences plus techniques. L'enseignement du français a subi tout au long de son histoire des changements importants qui répondaient soit à une crise, soit à des besoins spécifiques dans un contexte donné.

Ainsi, aux années 70, avec le Français Instrumental, on essayait de mettre en place une terminologie utile dans le contexte professionnel. Plus tard, le français fonctionnel apparaît sur la scène, évolué, transformé et adapté à plusieurs reprises selon les politiques linguistiques pour devenir ce qu'on connaît à présent comme le Français sur Objectifs Spécifiques, ou FOS tout court, « signe de réussite » Holtzer. G (2004).

Nous allons explicitement choisir certaines définitions liées au champ notionnel du Français de Spécialité pour montrer l'évolution de différentes approches de l'enseignement et de l'apprentissage.

Le cours de FS dépend par conséquent de cette définition et des stratégies pédagogiques mobilisées, notamment au niveau du domaine professionnel abordé dans le CECR (Cadre Européen Commun De Référence), la plus récente étape de l'évolution de la didactique du FLE (nous ne devons pas oublier que tout cours de spécialité s'inscrit dans le domaine du FLE).

Le FOS a connu plusieurs développements tout au long de l'histoire. L'évolution des dénominations peut être résumée, de façon très schématique, avec le tableau suivant inspiré par D. Lehmann (1998: 82).

Période	**Dénomination**	**Public**	**Orientations Méthodologiques**
Années 60	Français de spécialité	Public Professionnel (Non Scolaire)	Dans la mouvance du français Fondamental : Focalisation sur le lexique
Années 70	Français scientifique et technique	Scientifiques	Méthodes SGAV : Modèle d'enseignement à 3 niveaux : N1 : Bases de la langue usuelle N2 : Tronc commun Scientifique N3 : Perfectionnement par discipline, fondé sur un inventaire lexical

Années 70	Français fonctionnel	Boursiers du gouvernement français	Approches fonctionnelle et communicative : rejet des cursus longs à 3 étapes et de la détermination des contenus par comptages lexicaux Niveau Seuil : Prise en compte de la diversité des publics et de leurs besoins. Détermination des contenus en fonction des objectifs visés. Recensement des situations de communication et des actes de parole.
	Français instrumental (Amérique Latine)	Étudiants Chercheurs	La langue française comme instrument d'accès à la documentation scientifique et technique écrite
Années 80	Enseignement Fonctionnel du français	Étudiants Chercheurs Professionnels	Émergence de la linguistique pragmatique. Approche communicative (définition des contenus en fonction des situations de communication) Centration sur l'apprenant et l'utilisation de documents authentiques.
Depuis les années 90	Français sur Objectifs Spécifiques Français de Spécialité	Professionnels Étudiants Chercheurs	Approche communicative. Centration sur l'apprenant. Retour de la linguistique. Pédagogie actionnelle (pédagogie de la tâche, par Projet,…) Évaluation de la compétence communicative
	Français professionnel langue des métiers		Centré sur une pratique professionnelle.

Initialement, le FOS était dirigé vers des publics de professionnels étrangers non francophones et travaillant hors du territoire français. Il traduisait la volonté politique et économique de faire rayonner la France au travers de missions de coopération. Les secteurs visés étaient au départ l'industrie pétrolière, minière et la construction automobile.

Les années 60-70 furent donc marquées par le développement du français scientifique et technique, destiné à former des cadres, des ingénieurs, des techniciens en Amérique latine et en Asie principalement.

On remarque donc que, historiquement, les publics visés par le FOS étaient des publics de professionnels déjà en poste, parfois très proches des professionnels pris en compte dans notre étude. Qui plus est, la perspective très pragmatique des formations dispensées à l'époque à l'étranger rejoint les souhaits actuels des décideurs en entreprise.

Il ne s'agissait pas en effet d'apprendre tout le français mais « du français » afin de rendre les salariés rapidement opérationnels en situation de travail. Or, cette démarche rencontre actuellement la demande formulée par les acteurs interviewés dans la présente étude, la demande d'une formation courte, ciblée, quitte à ne pas maîtriser pleinement l'orthographe et la grammaire. L'esprit et le formatage qui présidèrent à la naissance à l'étranger des premiers modules d'enseignement en FOS sont donc aujourd'hui, et en France même, susceptibles d'être sollicités pour la formation continue en entreprise.

Cette méthodologie s'est particulièrement diffusée dans les années allant de 1975 à 1980. Ce fut alors la grande époque du français fonctionnel et, selon une expression calquée de l'anglais (English for Special Purposes), du FOS. Toute une ingénierie de formation a été développée, afin de faire face à la diversité des publics, des demandes et des contextes d'intervention. Avec ce français fonctionnel, l'enseignement devient en quelque sorte du sur-mesure.

Comme le souligne R. Galisson(1980 : 160), *« en changeant d'inspiration méthodologique, on passe d'un programme de cours « au menu » (avec des leçons prévues pour tel niveau et tel public) à un enseignement « à la carte » (articulant des unités didactiques à accommoder en fonction du public, de ses besoins etc.). »*

Il est à noter que l'élaboration de programmes sur mesure en fonction de besoins spécifiques est de nos jours encore l'un des principaux atouts du FOS, dans le champ de la didactique du français langue étrangère. Cette souplesse et cette modularité font du FOS une discipline d'intervention dans des contextes variés. Les principaux secteurs d'application du FOS sont ainsi : le français des affaires (au sens large, avec le français de l'entreprise, le français du secrétariat), le français du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration, le français scientifique et technique, le français juridique, et plus récemment le français de la santé et de la médecine.

La discipline FOS se décline donc en plusieurs français de spécialités, avec un champ éditorial offrant de nombreux manuels et du matériel de cours en kit.

À bien des égards, il pourrait donc être tentant de réinvestir le savoir-faire du FOS dès lors qu'on est convaincu de l'importance de l'amélioration de la compétence linguistique pour la formation professionnelle. En effet, dans ce contexte, on a affaire à des personnes ayant un niveau de français supérieur ou égal à une centaine d'heures de cours de français reçus, ce qui est le minimum pour accéder traditionnellement à des formations de FOS.

1.6 Application du FOS en milieu professionnel

Le français sur objectifs spécifiques est né du souci d'adapter l'enseignement du FLE à des publics adultes souhaitant acquérir ou perfectionner des compétences en français pour une activité professionnelle ou des études supérieures comme le précise le Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde (2003: 109).

En effet, il s'agit d'un français conçu dans le but de répondre aux besoins spécifiques des employés exprimant un handicap au niveau de leurs compétences langagières. Il met en application des méthodologies et activités au service des disciplines en question et il vise l'appropriation linguistique de ces activités.

En gros, le FOS se diffère du français général au niveau lexical et des situations de communication. Il demande, dans les situations d'enseignement spécifiques, une

méthodologie différente par rapport à l'enseignement du français général et vise plutôt un public qui possède déjà des connaissances de base de la langue française.

Toujours dans cette même dimension, nous avons un autre concept qui commence à gagner du terrain dans les milieux didactiques et qui n'est qu'une déclinaison du FOS. Il s'agit bel et bien du FOU, c'est-à-dire, français sur objectif universitaire. C'est une spécialisation au sein du FOS visant à préparer des étudiants à suivre des études supérieures dont la langue d'enseignement est le français.

Le FOS se distingue par certaines spécificités qui permettent d'assurer des cours dits spécifiques. La prise en compte de ces caractéristiques constitue une condition préalable pour garantir l'efficacité de toute formation dans ce domaine et elles concernent trois points principaux :

- **Diversité des disciplines** Le FOS se distingue avant tout par la diversité des disciplines que ce soient universitaires ou professionnelles : Economie, banque, le droit, la médecine, la chimie, etc.
- **Besoins spécifiques** Les besoins spécifiques sont une des caractéristiques principales des publics de FOS. Un public donné veut apprendre non le français, mais plutôt du français pour agir dans les différents milieux professionnels. L'application du FOS rend les formés capables de communiquer spontanément, faire des correspondances , prendre notes, lire des livres spécialisés, passer des examens, rédiger des rapports, des PV, etc. D'où la nécessité d'axer sur cette dimension des besoins avant même de procéder à l'élaboration des cours en vue d'y mieux répondre.
- **Facteur temps** Le public du FOS est limité par le temps pour suivre des formations. Cela dépend également du volume horaire de la formation dispensé (cycle court, moyen ou long) dans laquelle il s'est engagé. Cela veut dire que la formation linguistique doit respecter un délai rigoureux ayant pour objectif de répondre aux besoins du public engendrés par des situations de communication langagière.

Hormis les exigences prescrites pour assurer une bonne formation en FOS, dans le même contexte, les cours ont pour objectif de développer une compétence d'ordre professionnel chez les employés. Cette compétence spécifique se distingue par trois composantes principales (inspiré des travaux de Sophie Moirand) :

1. **Composante institutionnelle:** L'employé dès son recrutement a besoin d'être muni d'une compétence lui permettant de comprendre l'organisation de son nouvel univers, de ses différents services. Comme il doit être sensibilisé aux diverses démarches et procédures administratives.
2. **Composante culturelle** Étant dans une entreprise, l'employé peut bénéficier d'une panoplie de cours sur le monde du travail, la responsabilité, le savoir faire, l'accueil, comment refuser une demande, le civisme, la communication réussie… l'aidant à s'enrichir davantage en terme de culture de travail et de communication d'une part, et favorise par ailleurs sa bonne intégration par une bonne maîtrise des compétences disciplinaires.
3. **Composante linguistique et méthodologique** Il s'agit de développer des connaissances linguistiques nécessaires (lexique, grammaire, etc.) pour que les formés puissent suivre les cours dans leurs domaines visés : comprendre le cours, prendre des notes, poser des questions, etc. Les cours de FOS devraient développer en outre certaines compétences méthodologiques qui aident à réaliser des tâches stratégiques telles que : participer à une réunion, préparer une communication, prendre la parole devant un public spécialisé, rédiger un rapport, déterminer une problématique, synthétiser un document, élaborer un plan d'expertise, etc.

Ainsi, les composantes citées plus haut sont indispensables pour la préparation des employés pour assurer convenablement leurs tâches suivant leurs fonctions dans les entreprises où ils exerceront.

En Algérie, le français devient langue d'enseignement et de communication universitaire à côté de la langue maternelle ou de la première langue apprise à l'école. Ainsi au travail, cette langue détient la première place en terme d'usage administratif ce qui explique l'importance de la maîtriser pour des fins plutôt commerciales que politiques. Dans ce cas, l'enjeu consiste à élaborer, nous l'avons dit le dispositif le plus complet et le plus cohérent devant répondre aux réels besoins d'un public spécifique en tenant compte des différentes contraintes matérielles et institutionnelles qui se posent. D'où l'intérêt de réfléchir sur une déclinaison de la démarche FOS (J-M Mangiante et C Parpette, 2004) et concevoir une méthodologie pour la mise en place d'une formation sur mesure, la plus cohérente et réaliste possible.

1.7 Démarche du français sur objectif spécifiques

D'après J.M. Mangiante et C. Parpette (2011), une formation linguistique dans un centre de langue ou dans l'université porte essentiellement sur la langue, la méthodologie, l'aspect culturel et institutionnel. Cet état de fait nous amène à nous interroger sur une démarche didactique à mettre en œuvre afin d'élaborer un programme de formation optimal dans un délai de temps limité.

Les auteurs nous proposent une démarche FOS. Il s'agit de l'élaboration d'un programme de FOS qui passe par une étape centrale, à savoir la collecte des données précédée par l'analyse des compétences langagières à développer chez les employés ayant pour objectif l'intégration professionnelle. La collecte réunit l'ensemble des documents qui serviront de supports de formation. Cette initiative de conception de programme FOS est censée prendre en compte également toutes « *les contraintes matérielles et temporelles* » pour agir en toute urgence.

Selon J.M. Mangiante et C. Parpette (2011 : 42) La mise en place d'« *une démarche FOS suppose de traiter un public homogène dans son projet de formation et dont les besoins relèvent d'un même ensemble coordonné. Cela explique qu'une méthodologie FOS, bien qu'elle réponde « sur mesure » à une demande de formation ciblée… ». « […] qui se déroule en fonction des étapes de la démarche FOS* » :

- **Identification de la demande :** Une demande peut être formulée dans le cadre d'un partenariat entre l'institution formatrice et celle postulant pour une formation au profit de son propre public afin de mettre en place un stage de préparation linguistique.
- **Analyse des besoins :** Il s'agit d'une étape qui mène à un recensement de situations et des compétences exigées à partir d'enquêtes menées auprès des employés. Les besoins d'un employé sont la compréhension d'un message que ce soit écrit ou verbal, , la maitrise des productions écrites (rapports, prise de notes, etc.) et les situations de communication d'une façon générale.
- **Collecte des données :** Les données en milieu professionnel sont réparties en deux genres : nous avons ce qu'on appelle les données existantes qui sont constituées en discours oraux ou documents écrits recueillis sur le terrain. Et des données appelées sollicitées qui sont collectées à partir d'entretien, de test ou d'interviews menés auprès des acteurs des entreprises (directeurs, superviseurs, administrateurs, secrétaires, etc.).

- **Analyse des données :** Il s'agit d'une étape précaire pour le concepteur du programme FOS dans la mesure où elle nécessite un tri et un choix très précis qui laisse une bonne partie des données recueillies de côté. De plus, l'enseignant-concepteur découvre des discours dotés de caractéristiques très diverses (lexicales, discursives, syntaxiques) devant les traiter d'une manière minutieuse dans un laps de temps limité.
- **Élaboration didactique :** La conception des unités didactiques nécessite la détermination d'une stratégie disciplinaire (données propres à telle ou telle discipline) ou transversale, de contenus notionnels à aborder, de traitement technique des données (son, extrait), de type d'activités (travail de classe, travail de groupe), et des dispositifs d'enseignement-apprentissage.

La mise en place d'une formation FOS représente de nombreuses contraintes institutionnelles. D'abord, le facteur temps, nous l'avons déjà dit, est considéré comme un axe important pour la bienfaisance de la formation. Le volume horaire exigé dans l'enseignement des contenus reste insuffisant puisqu'en moyenne, une université consacre 20 à 30 heures par semestre à la formation linguistique. La conception est censée respecter, nous l'avons mentionné ci-dessus, les étapes de la démarche FOS.

Après l'analyse des besoins qui s'appuie partiellement sur le ressenti de l'apprenant et sur le point de vue d'autres acteurs de l'institution, le formateur réunit toutes les situations de communication que vit ou vivra l'employé au sein de l'entreprise. Les situations peuvent être d'ordre oral comme comprendre un message oral, mener une conversation avec un client ou d'ordre scriptural tel que comprendre un texte de spécialité, rédiger un rapport, etc. L'analyse des besoins doit être vérifiée et peut être modifiée en fonction de la collecte des données sur le terrain.

CHAPITRE 2

Enquête sur les pratiques linguistiques à la BADR

Cadre général de l'enquête

Si le concept de compétence a évolué au fil du temps, il demeure centré sur certains principes fondamentaux. Il renvoie à un ensemble intégré de connaissances, d'habiletés et d'attitudes, ensemble qui se traduit par un comportement observable et mesurable au moment d'effectuer une tâche ou une activité de travail qui atteint un seuil de performance préétabli (seuil d'entrée des diplômés sur le marché du travail).

En plus des savoirs liés à la maîtrise de compétences générales et de compétences particulières rattachées à l'exercice d'un métier, les référentiels de formation doivent permettre le développement de compétences pouvant, certes, faciliter l'insertion sur le marché du travail du nouveau diplômé, mais également lui fournir les meilleurs outils possibles pour assurer son évolution en tant que travailleur, pour assumer son rôle de citoyen et améliorer son autonomie sur le plan personnel.

Le sociologue français P. Zarifian (1996 : 127/144), étudie de son côté les évolutions dans la communication au travail en faisant apparaître un nouveau droit à la parole. La prégnance de l'écrit dans les organisations de travail liée surtout au recours à l'informatique constitue un phénomène amplement décrit. Zarifian met également en évidence la montée en puissance de la notion de compétence qui tend à concurrencer celle de qualification. Un des effets de la notion de compétence est que le travailleur doit réaliser des tâches non circonscrites à sa qualification et faisant appel à différentes compétences dans lesquelles la communication orale ou écrite entre pour une bonne part.

J.-M. Mangiante (2007 : 15), enfin, justifie de la manière suivante la production de référentiels de compétences langagières du monde professionnel: « *Pendant longtemps la spécialisation des postes de travail était considérée comme l'apanage des postes de travail hautement qualifiés. Or, il apparaît que le profil des emplois d'exécution demande une spécialisation accrue, d'où la difficulté des entreprises à recruter dans certains secteurs. En revanche, une plus grande diversification est demandée aux cadres qui doivent faire preuve de plus en plus de transversalité dans l'accomplissement de leur fonction. De cette nouvelle situation naissent des référentiels métiers plus précis tandis que les tâches de communication proprement dites occupent une part de plus en plus importante.* »

Les formations en Français sur Objectifs Spécifiques (désormais FOS) visent une maîtrise de la langue suffisante à l'appréhension d'une discipline non linguistique de sorte que

les apprenants puissent, au terme de la formation, utiliser le français dans un domaine de spécialité. Grâce aux contributions apportées par de nombreux didacticiens et praticiens, le FOS est doté aujourd'hui d'un ensemble d'appuis théoriques (approche communicative en particulier) et de productions didactiques. Il avance également une procédure d'opération systématisée (Démarches de l'ingénierie de la formation) allant de la réception d'une demande de conception de cours FOS jusqu'à sa réalisation.

La finalité professionnelle semble à première vue aller de soi ; elle correspond au domaine professionnel identifié dans le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR, 2001) comme l'un des grands domaines d'usage de l'activité langagière. On ne contestera pas que des compétences linguistiques soient requises pour l'accès au marché du travail, encore qu'il faille distinguer des types de compétences et des degrés de maîtrise différents selon la nature de l'emploi exercé.

2.1 Caractéristiques générales de la BADR banque

Créée le 13 mars 1982, la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural, société par actions au capital social de trente-trois milliards de dinars, immatriculée au centre national du registre de commerce d'Alger sous le n°00B 0011640 ,ayant son siège social au 17, Boulevard Colonel Amirouche- Alger.

Le Groupe Régional d'Exploitation (G.R.E) de Relizane sis à la Rue Cheikh Larbi Tebessi compte un parmi les 39 directions principales répandues sur tout le territoire national.

L'agence de Oued-Rhiou compte parmi les antennes les plus importantes dans la région Ouest, pour son endroit géostratégique, ainsi que pour l'importance des transactions financières qu'elle enregistre chaque année voire le nombre considérable de ses clients. Elle reçoit en moyenne 700 clients par jour entre particuliers et entreprises dont les petits épargnants en première position et les agriculteurs qui constituent la majorité écrasante encouragés par les différentes formes de crédits octroyés par l'état pour booster ce secteur si crucial.

Notre choix se justifie d'une part, par la représentativité et la réputation qu'occupe cette banque au sein du secteur économique algérien, car la densité de son réseau et

l'importance de son effectif font d'elle la première banque à réseau ainsi que le leader incontesté dans le financement des projets agricoles et par conséquent la destination préférée des investisseurs. D'autre part, l'accompagnement de mon épouse qui gère le service des crédits au niveau de l'agence BADR Oued Rhiou, ainsi que l'autorisation du directeur m'ont largement facilité l'observation participante au sein de tous les services, et notamment l'accès aux documents écrits ainsi que le contact avec tout le personnel.

Notre premier contact était avec l'agent chargé de l'accueil ; après une courte conversation en arabe algérien, il nous a rapidement accompagné au bureau du directeur qui n'a épargné aucun effort pour nous faciliter la tâche que je lui ai bien explicitée. Après un court entretien, il nous a guidé dans une visite auprès de son personnel et de ses différents services à savoir le crédit, comptabilité, secrétariat et direction, commerce extérieur, virement et monétique, juridique et contentieux dans le back office en haut puis le service clientèle (Chargés d'accueil, chargés de clientèle particuliers, chargés de clientèle entreprise, chargés de la banque assurance) et service caisse (guichets, comptes à versement, caisse) dans le franc office en bas .Tout cela est assuré par un effectif de 21 agents dont un chargé d'accueil et deux chargés de clientèle , un attaché à la banque/assurance, un chargé de la monétique, deux superviseurs, trois guichetiers, deux caissiers, un chargé de crédit et un chargé de commerce extérieur , un juriste, un comptable, un chef service, une secrétaire et le directeur, en plus de deux agents polyvalents nouvellement recrutés dans le cadre des contrats de pré emploi.

La première remarque que nous avions pu relever concerne la langue de communication entre personnel, le directeur parle en alternance codique avec une dominance légère du français par rapport à l'arabe, et c'est pratiquement le cas de tous les employés et notamment les responsables ; tandis que pour les plus jeunes, ils ne se communiquent qu'en arabe algérien. En outre, les communications orales officielles (sur téléphone surtout) se font pour la plupart en arabe algérien et en français tout dépend de la culture de l'interlocuteur que ce soient celles effectuées par le directeur ou celles des deux superviseurs. En ce qui concerne la rédaction, les correspondances écrites et tous les documents que ce soient inter-administratifs ou ceux destinés à la clientèle sont écrits en français, tandis que l'arabe classique ne figure que rarement dans quelques documents officiels juste pour la traduction (particulièrement le service juridique). (Voir l'annexe4)

2.1.1 Recueil de données

Notre enquête s'effectuera à la BADR banque, l'agence 868 sise dans le boulevard des Martyrs Oued Rhiou. Quant au personnel de cette institution, le premier responsable affirme que l'effectif total de la BADR banque Oued Rhiou, compte 21 employés administratifs répartis entre superviseurs, chargés de clientèle, chargés d'études, chargés d'accueil, guichetiers et caissiers.

2.1.2 Méthodologie

Pour la réalisation de cette recherche, nous avons opté pour une méthode qualitative descriptive qui étudie et décrit la nature profonde des réalités socioculturelles, ses structures dynamiques et la raison des comportements et manifestations humains. Nous faisons référence à la recherche de type descriptif puisque nous avons pour objectif de définir des catégories et des concepts qui permettent de comprendre et d'évaluer les réalités du groupe analysé, en se servant de la récolte des informations en rapport avec le problème.

Dans cette méthode nous explorons le contenu étudié pour obtenir des descriptions plus détaillées et plus complètes de la situation, afin d'expliquer la réalité sous-jacente dans l'action des membres du groupe appliqué.

Dans ce sens, pour cette recherche, nous avons considéré la méthode qualitative comme la plus appropriée car elle cherche à identifier les besoins d'un programme FOS (Français Sur Objectifs Spécifiques) dans les banques algériennes, reconnaître l'importance d'intégrer l'apprentissage du français en tant que langue étrangère à l'intérieur des programmes d'enseignement supérieur (sciences financières et gestion bancaire) et finalement prévoir une plate forme qui servira pour précurseur d'un éventuel programme FOS qui serait homogène avec le contexte économique algérien.

La recherche-action surpasse les procédés traditionnels de recherche et d'approche à la connaissance, elle réussit l'union entre la théorie et son application dans la pratique.

De cette manière, pour notre travail et après avoir déterminé le problème à savoir l'insuffisance et l'incompatibilité des formations linguistiques proposées avec les besoins du

marché de travail, nous allons réfléchir à faire une proposition didactique d'un programme FOS qui substituerait probablement à ces anciens procédés.

En tenant compte de l'objectif de notre méthode de recherche, la récolte d'information a été faite dans deux espaces différents. En fait, les procédés de l'enquête sont les mêmes mais c'est juste pour pouvoir dresser une étude comparative entre les deux échantillons afin de légitimer notre choix de base : Donc, le premier questionnaire a été adressé aux banquiers de l'agence cible (BADR Oued Rhiou et la deuxième passation d'enquête a été faite auprès des banquiers d'une autre agence (BADR Relizane), et ceci afin d'exclure toute critique portant sur la faisabilité de l'enquête car la deuxième agence ne fait qu'apporter un bon témoignage à notre enquête.

Notre objectif s'adapte de manière adéquate à la technique de récolte de données employée, l'enquête vise à obtenir des données de plusieurs personnes dont leurs opinons sont d'intérêt pour le chercheur. Pour cela, nous adressons une série de questions de genre varié que nous remettons aux enquêtés afin qu'ils répondent par écrit. Le questionnaire[2] revêt un caractère anonyme, il ne porte aucune mention sur l'identité de la personne censée le remplir hormis le sexe et l'âge.

Cette technique est la plus plausible car elle nous permet d'obtenir et de recueillir la plus grande quantité d'informations possibles sans que l'enquêté ne soit gêné ou intimidé. De plus, elle permet de standardiser des données ; chose qui facilite son traitement informatique et son analyse statistique.

Le corpus est composé d'un ensemble représentatif de documents écrits utilisés par les employés dans les différents services de la banque. Nous allons par ailleurs, étudier et analyser les manuels de la société interbancaire de formation destinés à la formation linguistique des employés et notamment ceux (les manuels) qui visent à perfectionner les compétences rédactionnelles des nouvelles recrues. De même, nous avons opté pour une enquête par un questionnaire anonyme, qui ne prendra en considération que les questions qui ont pour objectif de mener une analyse qualitative. Nous avons préféré, par ailleurs, le type de questions fermées ou à choix multiples.

[2] Voir annexe III

2.2 Déroulement de l'enquête et échantillon réalisé

Cette étape consiste à décrire le fonctionnement du recueil de tout ce qui est en relation avec notre étude et ses objectifs. Nous avons organisé notre travail d'enquête sur deux grandes parties :

A. Première partie :

Collecter les documents écrits et les catégoriser

Nous avons d'abord établi un contact avec l'administration pour avoir accès aux écrits administratifs. Nous avons pu regrouper un nombre de 51 documents, dont 39 sont rédigés en langue française et 12 en langue arabe. Nous avons ensuite divisé les documents en catégories, selon leurs types d'écriture, nous avons pu dégager la liste suivante : Les correspondances, les instructions, les notes de service, les procès-verbaux, les ordres de mission, ainsi que divers documents et imprimés administratifs (Factures, reçus de versement, billets à ordre, attestation de travail, bulletin de paie, journal de comptabilité…etc.)

Nous avons ensuite divisé les documents en catégories, selon leurs types d'écriture, nous avons pu dégager la liste suivante :

- Les notes de service : constituent l'ensemble des directives régies par les chefs de service en faveur du personnel pour but d'améliorer leurs prestations.

- Les correspondances : ce sont toutes les lettres à caractère administratives, organisées au niveau du service du courrier selon l'envoi (départ) ou la réception (l'arrivée), ou ce sont les réponses faites aux demandes des autres sociétés et établissements.

- Les instructions : ce sont des règlements relatifs au travail, qui proviennent des supérieurs ou du ministère, dans le but de mettre en œuvre de nouvelles consignes .

- Les procès verbaux : ce sont les rapports réalisés par les membres présents dans différentes situations de travail (actes de réunion, rapports d'expertise..).

- Les décisions : décrets qui proviennent de la succursale et qui visent uniquement l'intérêt de l'administration.

- Ordre de mission : C'est autorisation délivrée par le chef de service à un employé ou à un groupe d'employés pour lui ou leur permettre d'effectuer une mission bien précise.

Nous allons travailler également sur d'autres documents importants. Il s'agit bien sûr des ouvrages publiés par *la société interbancaire de formation* destinés à la formation linguistique des nouveaux employés et qui sera l'objet d'une analyse descriptive qui étudie aussi bien les contenus que la faisabilité de ces supports pédagogiques.

A.1. Les usages linguistiques à la BADR : Etat des lieux

Dans cette partie, nous nous interrogeons sur l'usage des langues à la BADR. Quelles langues les travailleurs de la BADR utilisent-ils dans les rapports quotidiens du travail, dans les documents qui circulent, la tenue des réunions, ainsi que les décisions de recrutement et de promotion ? Pour ce faire, nous jugeons nécessaire de décrire les différentes langues utilisées et notamment à l'écrit, dans les différentes situations de communication de travail.

Alors, nous allons examiner via une observation participante tous les documents écrits. Ceci nous permettra de déterminer les besoins en langues de cette banque. Ainsi, les anciens employés sont plus à l'aise en français que les jeunes recrutés issus d'un système éducatif arabisé. Il se peut aussi que le choix linguistique soit lié au désir d'affirmer l'identité linguistique et culturelle.

En somme, on peut dire que les langues maternelles dominent les communications interpersonnelles à la BADR banque. En revanche, dès que nous passons à des activités spécifiques de lecture ou de rédaction, nous remarquons que ces langues ne jouent plus le même rôle, et c'est le français qui domine.

Pour y arriver, nous allons mettre l'accent dans un premier temps sur les langues utilisées à l'écrit par objectifs de communication, et ceci tout en accordant l'importance à la nature des communications observées lors de notre présence en place (familière, fonctionnelle…). Il est notoire que l'examen doit couvrir tous les services existants pour pouvoir accéder au grand nombre possible de documents disponibles. Dans un second temps, nous allons travailler toujours sur les langues utilisées à l'écrit mais cette fois-ci par rapport aux activités de communication ; autrement dit, nous allons recueillir toutes les informations qui concernent les compétences de production et de réception (écriture et lecture) fournies par écrit que ce soit sur le plan interne ou externe. Dans un dernier temps, nous allons porter notre observation sur les langues utilisées dans les tâches administrées d'une façon générale.

Ce recueil va nous permettre de trancher sur la question de la dominance de la langue utilisée dans les tâches écrites.

En outre, nous voulons attirer l'attention sur un aspect qui nous a interpellés. Lors de notre étude, nous avons remarqué que la question de la langue au niveau de la BADR ne suscite aucune importance, et elle n'est soulevée que par les services de ressources humaines, et ceci notamment lors des recrutements et des programmes de formation. C'est pourquoi, nous avons jugé nécessaire d'étudier le problème des langues et des compétences rédactionnelles au niveau de la BADR banque.

A.2. Quels outils pédagogiques pour quelle formation ?

La BADR Banque dispose d'un système de formation important, elle a toujours inscrit la formation comme axe stratégique dans sa politique de développement. Elle dispose donc de plusieurs centres de formation situés dans différentes régions du pays comme ceux de Cheraga, Beni Saf et Ain Mlila…

Il faut souligner que la formation au niveau de ces centres était assurée en langue française jusque vers les années 1985 où l'entreprise a mis en place un plan pour arabiser la formation des efforts soutenus par une volonté politique exprimée en 1996

par la promulgation du décret renforçant la généralisation de l'utilisation de la langue arabe.[3]

En dépit de tous ces efforts, l'entreprise se trouve devant la nécessité de continuer à travailler en français notamment dans les activités techniques, pour cette raison elle a opté réellement pour le bilinguisme arabe / français, et c'est à ce moment là que le problème des jeunes candidats formés en arabe fait apparition et commence à inquiéter sérieusement les acteurs économiques. Ils doivent alors apprendre le français pour pouvoir utiliser les documents techniques qui existent uniquement en français, ainsi pour pouvoir communiquer avec leurs collègues les plus anciens totalement francisés, et ceci pour une meilleure intégration voire une meilleure rentabilité.

Désormais, Il s'avère très clair que le monde de travail est souvent flexible, mouvant, transitoire et demande énormément de compétences. En dehors des compétences techniques, les compétences langagières se trouvent au centre des situations de travail. En effet, la langue devient un facteur essentiel d'inclusion et d'exclusion des salariés.

D'ailleurs, la formation linguistique devient fondamentale au sein de la formation continue en entreprise. Garemynck, J (2005 : 32) stipule que « la maîtrise de la langue soit considérée comme une compétence professionnelle» et un atout aussi bien pour le salarié que pour l'entreprise.

Afin de joindre à cette politique la BADR n'a guère épargné pour faire bénéficier ses employés et notamment les plus jeunes d'entre eux de ces formations.

A vrai dire, notre enquête n'a pas révélé qu'il existe des formations purement linguistiques, mais ce ne sont en réalité que des cours de langue de français général (FOG) qui figurent sur les emplois des temps des employés lors des regroupements de stage. Ces cours n'ont rien d'avantage ou de particulier par rapport aux autres modules étudiés (05 modules de spécialité) lors du même stage. Nous disons « stage» parce qu'au fait, ces formations ne sont pas régulières mais que la banque offre de temps à autre aux employés désirant promouvoir

[3] Voir annexe II

leurs qualifications professionnelles pour s'apprêter à des promotions de grade ultérieurement et postuler à des postes de responsabilité, et qui seront sanctionnées évidemment par un diplôme professionnel (BB. DES…).

Il reste à préciser que ces formations sont de durées variantes selon la qualité du diplôme octroyé. La formation la plus longue peut durer jusqu'à trois années mais les longs moments de rupture qui séparent les regroupements peuvent nous renseigner que c'est très loin d'être le volume réel consacré à ces formation, parce que si on compte le temps réel d'enseignement par heures ça fera une flagrante différence. Tandis que pour les courtes formations (une semaine, trois mois, six mois) le volume horaire consacré aux cours d'intensification linguistique est très réduit.

Comme notre intérêt se pointe davantage sur la formation linguistique, nous avons pu récupérer quelques supports pédagogiques officiellement publiés par la société interbancaire, afin de pouvoir mettre la lumière sur les contenus ainsi que sur les volumes horaires accordés à cet objectif. Ainsi, nous allons uniquement travailler sur les manuels en rapport avec les compétences de l'écrit pour rester dans les finalités de notre travail.

Ainsi les choix des manuels qui seront analysés ont été adaptés aux objectifs assignés à notre enquête, et voire la grande similitude entre ces manuels nous avons opté pour un choix qui prend en compte les différents types de formations proposées (DES, BB…), ainsi que les différents niveaux de chaque formation.

Voire la grande ressemblance dans les contenus des manuels qui nous ont été livrés, nous nous en contenterons donc d'étudier quatre parmi tous ceux publiés par l'instance dite « Société Interbancaire de Formation ».

Le tableau suivant nous récapitule les renseignements les plus importants concernant les supports pédagogiques qui ont été choisis pour effectuer notre enquête, étant donné que le classement proposé prend en compte niveau requis pour chaque formation:

	Support pédagogique1	Support pédagogique2	Support pédagogique3	Support pédagogique4
Intitulé	Méthodologie de l'expression écrite. (02 fascicules)	Méthodologie de l'expression écrite. (02 fascicules)	Communication et négociation	Méthodologie de l'expression orale
Type de formation	DES	BB	DES	BB
Niveau d'enseignement	Formation d'une courte durée	1ère Année	1ère Année	2ème Année
Nombre de pages	Fascicule n°01 : 25 pages Fascicule n°02 : 25pages	Fascicule n°01 : 25 pages Fascicule n°02 : 19 pages	130 pages	40 pages

NB : Ces ouvrages ne portent aucune mention concernant la maison ou la date d'édition. [4]

DES : Diplôme d'Etudes Supérieures de Banque.

BB : Brevet de Banque.

[4] Voir annexe V

B. Deuxième partie :

Le questionnaire

Après la description de la situation linguistique de la BADR banque Oued Rhiou, nous cherchons dans cette phase à récolter un maximum de données. Voire l'effectif réduit des nouvelles recrues dans chaque agence bancaire, comme il est pareil au niveau de celle de Oued Rhiou lieu de notre enquête, et afin de croiser les données recueillies des deux agences pour but de donner plus de crédibilité à notre enquête, nous avons sollicité les employés de la BADR Relizane ville, pour qu'ils répondent aux mêmes questionnaires.

Ainsi, par procédé de comparaison, nous avons remis un questionnaire à chaque nouvelle recrue au niveau des deux agences BADR susdites afin d'équilibrer nos échantillons.

Sur 34 questionnaires distribués sur les employés des deux agences ; juste 23 ont été recueillis dont 16 remplis concernent les nouvelles recrues, tandis que les autres employés ont refusé de collaborer.

Les questionnaires comportent une série de questions pour la plupart fermées, elles sont classées selon les grands thèmes suivants :

B.1. L'employé entre compétences acquises et requises

Le questionnaire commence par une série de questions (1, 2, 3, 4, 5, 6 et 7) concernant les diplômes obtenus. Elle nous permet de détecter les compétences acquises et celles qui est requises lors du recrutement.

B.2. Compétences rédactionnelles

Le degré de la maîtrise de ces langues ainsi que les fréquences d'usage au travail seraient mesurés à partir de la question n° 8.

La question n° 11 cherche à déceler le rapport des nouvelles recrues avec la langue française dans leur vie privée.

B.3. Efficacité des formations linguistiques

Les questions n° 12 et 13 s'intéressent aux effets des formations proposées sur les activités du travail.

La question n°14 est une question ouverte à double tranchant ; elle permet d'une part de savoir la position des employés vis-à-vis de la faisabilité des formations dispensées ; en outre, cette question est donnée sous forme de test qui vise à évaluer le niveau de la compétence rédactionnelle des questionnés.

Un corpus aussi riche et diversifié va nous permettre sans doute de récolter un maximum d'informations qui serviront d'éléments de réponse à notre problématique et soutenir notre thèse de départ.

2.3 Rappel important : Qu'en est-il des pré requis ?

Avant de nous pencher sur les révélations de l'enquête, il ressort de nos premiers constats, concernant les éléments qui devraient servir pour corpus d'enquête, qu'il aurait été plus judicieux de faire une actualisation de ce que les employés avaient reçu réellement comme compétences rédactionnelles durant leur enseignement universitaire, parce qu'il s'est avéré incomplet voire insensé de mener une enquête pour vérifier les conséquences qui en résultent, sans revenir sur les effets antérieurs de la scolarité. Il s'agit en fait d'une démarche méthodologique qui interprète une étape importante du Fos qui a pour but de repérer le déficit entre les profils acquis de la scolarité et les profils requis du monde professionnel.

Toutes ces dimensions décrites ci-dessus sont à prendre en compte puisqu'elles constituent les éléments de base pour l'enseignant-concepteur du programme FOS lorsqu'il établira l'analyse des besoins.

Nous allons focaliser notre étude sur la prééminence de la compétence de l'écrit dans l'enseignement universitaire puisqu'il constitue le dernier maillon dans la chaine enseignement/apprentissage dans la vie d'un employé avant qu'il ne rejoigne la vie professionnelle. En effet, le travail universitaire ne s'appuie pas uniquement sur la

compréhension orale et les cours magistraux mais aussi sur des travaux écrits qui présentent également une partie importante dans l'enseignement supérieur.

A terme de tout travail universitaire, une production écrite doit faire en grande majorité l'objet d'une évaluation dans l'enseignement supérieur. Elle correspond à une méthodologie pas toujours maitrisées par les étudiants universitaires. Ceci nous amène à procéder à titre indicatif à une analyse discursive des différentes catégories de production écrite afin d'expliciter leurs critères linguistiques et méthodologiques en vue d'une exploitation pédagogique en FOS.

Au-delà des cours magistraux et des prestations orales, les discours écrits constituent eux aussi un élément primordial dans l'évaluation des étudiants. J.M Mangiante et C. Parpette (2011: p.124) nous disent à ce propos :

« Les différents écrits produits par les étudiants constituent un ensemble très diversifié mais dont chaque catégorie répond à des exigences méthodologiques, à une codification d'écriture, à des règles de composition qui génèrent de véritables « genres » textuels. La connaissance et l'assimilation de ces règles de production constituent une compétence à la fois culturelle et méthodologique nécessaire aux étudiants tout au long de leur parcours académique. Le non-respect de certaines règles ou principes méthodologiques, qui peut doubler une fragilité linguistique, est souvent source d'échecs. »

En effet, il existe un éventail assez large des écrits réalisés par les étudiants au cours de leur formation universitaire. Mais chaque écrit correspond à certaines règles de production censées être maitrisées par les étudiants-rédacteurs dans le but de réussir les études qu'ils ont entreprises. La non maîtrise de ces règles clef peut être assez souvent source d'échec chez de nombreux étudiants qui ont été préparés dans des formations antérieures à quelques tâches scripturales, dissertation ou synthèse de documents par exemple, mais sans qu'ils ne soient réellement initiés aux fonctions de ces règles d'écritures, rarement explicitées.

Ainsi, cet exemple nous permettra de recenser brièvement l'ensemble des écrits présents dans les formations universitaires (disciplines scientifiques et techniques). Nous prendrons à

titre indicatif le cas des sciences économiques[5]. L'objectif est de catégoriser ces écrits et d'en déduire les compétences linguistiques et méthodologiques assurant une bonne réalisation écrite de la part des étudiants. Le travail qui se limite à faire un recueil des écrits afin de les classer, traiter et analyser, a abouti à un classement en deux catégories : *textes lus* et *textes produit*.

Le classement nous permet de dire que l'étudiant universitaire s'appuie en premier lieu sur des documents écrits conseillés par son enseignant (ouvrage, article, fascicule, etc.) ou fournis directement par ce dernier (polycopiés), ensuite sur les cours qu'il restitue à partir d'une prise de notes lors d'un cours magistral ou d'une fiche de lecture dans le but de préparer les différentes productions écrites à venir.

Autrement dit, l'étudiant tente de nombreuses opérations telles que : restituer, reproduire, analyser, commenter en interprétant les consignes posées et les énoncés dont « *la compréhension des différentes composantes s'avère ainsi déterminantes pour sa réussite future* » (Mangiante Jean-Marc et Parpette Chantal, 2011 : p. 127).

2.3.1 De la compréhension à la production

L´Algérie est connue par l´arabisation de son système éducatif, l´enseignement du primaire jusqu´au secondaire est assuré en arabe qui est la langue nationale du pays, le français n´est enseigné uniquement comme matière à étudier. Cette matière à enseigner à la fin du cycle secondaire amène l'élève à être un usager autonome du français qui mettra au service des compétences demandées par la formation supérieure, professionnelle, les entreprises et les contraintes de la communication sociale.

L'élève doit être doté d'une maîtrise linguistique suffisante qui lui facilite l'accès à une documentation diversifiée en langue française, l'utilisation du français dans des situations d'enseignement (cours magistral, travaux pratiques et dirigés, conférences etc.), en prenant une part active à 1'assimilation de 1'information scientifique (prise de note de manière organisée et réfléchie).

[5] Nous avons opté pour ce choix parce que j'ai une licence en sciences économiques et je dispose d'un échantillon diversifié de documents écrits en la discipline nous permettant d'enrichir notre corpus.

L'enseignement du français au secondaire a donc pour but d'aider l'élève à acquérir les moyens linguistiques et langagiers nécessaires à son expression personnelle et à développer chez lui une attitude d'ouverture aux différences linguistiques et culturelles.

Les objectifs d'enseignement/apprentissage du français semblent très pertinents et ne manquent pas d'ambition, sauf que la réalité sur le terrain est tout autre. Arrivé à l´université, l´arabisation -comme les textes l´ont bien instaurée- ne couvrent pas toutes les spécialités enseignées, c´est-à-dire l´arabe n´est plus la langue d´enseignement dans toutes les filières présentes dans l'université algérienne, comme elle l'a été dans le cycle secondaire. Nous constatons que la plupart des filières scientifiques et techniques ont pour langue première d´enseignement le français.

Il ne faut pas perdre de vue que l'objectif de toute formation universitaire est d'amener l'apprenant d'un point A à un point B, en comblant ses lacunes entre le début et la fin du cursus. La mission consiste à organiser une formation destinée à permettre aux étudiants d'acquérir les compétences nécessaires pour pouvoir accomplir certaines tâches avec aisance.

Il en est de même pour les disciplines dont la langue d'enseignement est le français. Il s'agit d'une langue dont l'enseignant spécialiste recourt pour assurer ses cours magistraux, TD ou TP et dont les étudiants ont besoin pour comprendre et interagir avec leur enseignant, lire et comprendre des documents de leurs spécialités et rédigent des travaux écrits.

Cela signifie que le français dans l´enseignement supérieur algérien occupe une place particulière notamment dans les domaines scientifiques où il devient une langue dont dépend la réussite de la formation universitaire. Mais les étudiants arrivants qui se voient dispenser leurs cours en français et qui prennent conscience que la maîtrise de la langue française considérée comme un élément incontournable pour l'optimisation de l'enseignement-apprentissage de la spécialité les confronte à un réel problème risquant même de perdurer. Ces derniers sont conscients qu'ils ne possèdent pas assez d'outils en français pour appréhender la pensée que tentent de leur communiquer les formateurs d'où l'urgence de revoir les objectifs attribués à l'enseignement/apprentissage du français et de faire acquérir des compétences nécessaires à leur réussite universitaire.

2.3.2 Acquisition des compétences rédactionnelles[6]

La rédaction universitaire relie généralement un étudiant à un professeur. Evidemment, ils sont en interaction et l´étudiant-rédacteur est conscient de l´enjeu de la rédaction écrite exigée par le professeur. L´étudiant est appelé à acquérir des compétences rédactionnelles afin de démontrer qu´il possède un savoir et qu´il peut en faire un état quelle que soit la forme de la question posée. Il est amené à rendre compte d´un livre, de son contenu, des idées qu´il suggère. Plus tard, il se chargera de recherches bibliographiques pour aboutir enfin à la rédaction d´un mémoire de fin d´études.

Il faudrait aussi préciser que l'étudiant a des besoins scripturaux dans son contexte universitaire qui seront évidemment différents dans son contexte professionnel. En effet, un banquier par exemple écrit beaucoup moins dans son milieu professionnel qu'un étudiant dans son contexte académique qui fait plus appel aux compétences langagières. La découverte du champ communicationnel écrit dans lequel vont se trouver les étudiants aidera à déterminer les types d´écrits exigés par l´institution et produits par ses acteurs (étudiants).

Toute activité de réception doit aboutir à une production écrite répondant à des règles précises, nous l'avons déjà souligné, dans un contexte universitaire, la source principale de la production écrite est la prise de notes réalisée lors des cours magistraux ou travaux dirigés. Sauf que la préparation des examens écrits nécessite de relire, de retravailler et de compléter les notes afin de s'en approprier les contenus scientifiques nécessaires.

Malgré le travail de reformulation fourni, les notes ne suffisent pas, donc, il serait important d'accorder une attention particulière à la compréhension écrite des documents de travail et d'aide à la production écrite. Il s'agit de textes de référence conseillés ou apportés par l'enseignant en cours. Par ailleurs, des compétences méthodologiques sont nécessaires pour s'approprier les règles d'écriture inhérentes aux différents genres universitaires évalués dans les examens. Notons-le, les productions écrites sont généralement assignées aussi bien par l'institution que par l'enseignant chargé d'assurer le cours.

Ainsi, J.M Mangiante et C. Parpette nous font comprendre qu'il existe : D'abord les consignes des énoncés d'examens qui constituent des écrits injonctifs antérieurs à la

[6] boukhanouchelamia.wordpress.com

production, destinés à la déclencher et qui orientent les étudiants vers un genre textuel précis : la question de cours, le commentaire (*commentez l'article de X…*), la dissertation etc. (J.M Mangiante et C Parpette, 2010 : p. 8). Enfin, les énoncés sont souvent complétés par des documents authentiques écrits qu'il faut synthétiser. La compréhension écrite des énoncés et documents annexes s'avère finalement essentielle au déclenchement de la production écrite.

Ainsi, J.M Mangiante et C. Parpette (2011 : pp.41-123) schématisent la communication écrite universitaire qui aboutit à la production des étudiants :

Cours magistraux

🡻

Prise de notes

🡻

Écrits complémentaires (modèles, corrigés fournis par le professeur pour fixer la méthodologie)

🡻

« Inter-espace d'appropriation » :

→ Notes complétées, fiches de lecture, documents classés…

Énoncés

🡻

Consignes + mots-clés notionnels

🡻

Productions inscrites dans un genre textuel universitaire

Ce schéma nous montre la façon dont procède un étudiant avant la réalisation de toute production écrite évaluée, il s'approprie le travail en s'appuyant sur ses cours qu'il complètera avec ses notes, fiches de lecture ou d'autres données lues et fournies par son enseignant.

PARTIE 2 :

Le français une langue de travail dans la BADR banque : Nouveaux défis des nouvelles recrues

CHAPITRE1 :

Réalités sur la compétence rédactionnelle entre enjeux politiques et pragmatique économique

3.1 La formation linguistique dans les entreprises

3.1.1 **Pourquoi ?**

La prise en compte de la langue au sein de la formation continue en entreprise comme le précise le didacticien Xavier North (2006**,** Consulté le 10 décembre 2014) «*devient un aspect fondamental de la politique linguistique des entreprises*» et comme faisant partie intégrante de leurs stratégies de développement et d'ouverture sur le monde.

Afin de vérifier nos hypothèses, nous essaierons d'aborder la formation linguistique dans les entreprises tout en répondant aux questions suivantes: Quelle est la place accordée à la langue dans un contexte professionnel ? Autrement dit, est-ce que les compétences linguistiques sont reconnues comme de véritables compétences professionnelles? Quels sont les enjeux en maîtrise de la langue française en milieu professionnel pour les salariés et pour les entreprises ? Quels sont les besoins de la formation linguistique et quelles stratégies adaptent les entreprises pour répondre à ces besoins?

Ce sont ces quelques questions qui vont guider notre réflexion. En effet, comme il a été prononcé dans le discours politique ci-après auquel nous adhérons notamment avec tout ce qui touche à notre quête à aspect didactique mise à part quelques réserves, puisqu' il ne s'agit pas du même contexte «*au 21ème siècle les langues vont acquérir une importante place. La maîtrise de plusieurs formes de communication orale et écrite est exigée sur le marché du travail et conditionne l'accès à l'emploi, à la culture et à la vie sociale* »[7].

Ainsi, le développement du secteur des services fait des langues de véritable acteur de l'économie. L'analyse du marché du travail révèle une forte exigence linguistique, plusieurs postes exigent une compétence en langues étrangères. Aujourd'hui, il devient indispensable pour tout cadre, manager, technicien, entrepreneur quelque soit sa fonction et son domaine d'activité de parler, et de savoir maîtriser parfaitement une langue étrangère. Cependant, Springer.C (1975 : 38) s'interroge «*pourquoi le demandeur*

---

[7] Discours du Premier ministre intitulé, *Quelle politique pour le français et le plurilinguisme ?* à l'occasion de l'installation du conseil supérieur de la langue française, 16 novembre 1999, www.dglf.culture.gouv.fr/politique-langue/politique-langue.htm

a-t-il besoin d'apprendre une langue? Quels usage va –t-il l'amener à faire de cette langue? Quelles compétences doit-il acquérir à cet effet ? Quel savoir doit –il maîtriser».

3.1.2 **La formation linguistique; un partenariat triangulaire**

Les entreprises, sous des exigences professionnelles, investissent dans la qualification linguistique de leur personnel. Elles devront assurer une formation linguistique efficiente, pour que cette formation porte ses fruits, un partenariat entre l'apprenant et son entreprise est nécessaire. Ce qui permettra à chaque individu, de développer ses compétences en associant un projet professionnel et un projet d'entreprise.

À cela, Philippe Carré (1991 : 63) met en valeur le rôle du formateur. Selon lui toute formation linguistique professionnelle passera par l'examen du rôle des trois acteurs: entreprise, apprenant, formateur. D'abord, C'est l'entreprise qui organise une stratégie linguistique, elle fixe le cadre, détermine les règles du jeu et clarifie les enjeux de la formation tout en déclinant ses objectifs d'évolution internationale. Ensuite, c'est le formateur qui anime et gère l'environnement de la formation en réunissant et en articulant les ressources matérielles et humaines. Enfin, C'est le rôle de l'apprenant, celui-ci, doit prendre en charge son apprentissage, par une attitude d'autoformation.

À ce sens, il ajoute, «Les raisons d'apprendre sont variées, en effet de nombreuses échelles de motivation ont été élaborées pour essayer d'approcher les raisons de l'engagement de l'adulte en formation ». Pour ce qui est de la formation linguistique, nous retiendrons 05 raisons dominantes qui correspondent à autant de bénéfices anticipés de la formation :

1- Amélioration des performances de travail dans son poste actuel (mission à l'étranger, responsabilité nouvelle…)

2- Stratégies de perfectionnement à moyen terme (changement de poste, promotion…)

3- Adaptation aux objectifs de l'entreprise (développement international)

4- Acquisition d'une culture générale, professionnelle et ou personnelle.

5- Intérêt pour l'étude d'une langue étrangère en soi.

3.2 Organiser la stratégie linguistique professionnelle

L'apprentissage d'une langue étrangère au milieu professionnel révèle d'une problématique pédagogique complexe qui fait appel à un partenariat entre les différents participants: directions opérationnelles, responsable de formation et stagiaires. Pour traiter cette question, Carré , Ph (1991 : 76) nous propose une procédure en trois temps: Une étape de l'audit linguistique, une étape d'ingénierie pédagogique et une étape d'évaluation.

3.2.1. **Audit linguistique**

L'audit linguistique permet d'évaluer les compétences linguistiques du personnel dans l'entreprise et de déterminer de façon précise les besoins réels en formation en fonction des objectifs professionnels. [8]

Elle s'effectue en 05 étapes: Carré , Ph (1991 : 77/ 78)

1- Détermination du public cible: Il s'agit ici de sélectionner les candidats à la formation elle touche les salariés dont la fonction implique l'usage d'une langue étrangère dans le cadre de leur travail.

2- Détermination des profils de compétences requises par le (s) poste (s): Il s'agira d'analyser les postes retenus au cours de l'étape précédente. On cherche à connaître le registre de communication visé (écrit, oral) , le niveau de

[8] SUPELEC – formation continu, «*Audit linguistique dans l'entreprise*», le 13 mars 2007, www.supelec.fr/fc/ruénvenue.htm/. (Consulté 09 juin 2013).

compétences nécessaires dans chaque registre (minimal, qualifier, spécialisé) et la fréquence d'usage de la langue.

3- Détermination des profils de compétences acquises par le titulaire : On définit ici le déficit de compétences entre l'objectif visé et le niveau actuel de compétences des titulaires sélectionnés. Cette opération se déroulera à l'aide des tests de compétence qui s'effectuent en deux temps:

- Des tests collectifs de compétence auditive, de grammaire et structures, de vocabulaire général et spécialisé.

- Des entretiens individuels. Les tests et l'entretien sont établis en fonction d'une grille d'évaluation précise qui permet de dresser un bilan fiable des compétences linguistiques dans l'entreprise selon 5 niveaux.

4- Détermination du déficit de compétence: C'est une opération qui consiste à mesurer l'écart de compétences entre le requis et l'acquis.

5- Etablissement du cahier des charges: Il consiste à fixer les priorités et à déterminer les objectifs de formation par le biais du référentiel de compétences linguistiques, ce dernier permettra aux décisionnaires de la formation d'étudier les priorités en terme de catégorie de personnel à former, et les objectifs en terme de niveaux à atteindre, ainsi que le budget consacré à ce projet.

6- D'une façon générale, il fournit à l'ensemble des partenaires de la formation linguistique professionnelle une référence unique permettant la bonne gestion de la formation linguistique.

3.2.2 **Ingénierie pédagogique** Carré, Ph (1991 : 80/81)

C'est une étape qui vise la construction d'un dispositif pédagogique. Elle comportera trois phases: d'abord, des entretiens individuels préliminaires, ensuite analyse de l'offre, enfin, l'étude de faisabilité du projet.

-Entretiens individuels préliminaires: Elle s'intéresse aux projets individuels de la formation linguistique. En effet, les entreprises organisent des rencontres et des dialogues pour discuter les différents paramètres de l'engagement du candidat dans sa formation : motivation, objectifs personnels, disponibilité, style d'apprentissage. Il est à noter que cette démarche, permet ainsi de déterminer le profil de l'apprenant ce qui permettra d'affiner les différents objectifs pédagogiques.

-Analyse de l'offre de formation: Avant de finaliser un dispositif adapté, il est nécessaire de mettre au point l'offre qui répond aux besoins de la formation. De ce fait, on peut envisager trois cas:

•Soit elle dispose des ressources de formation en interne.
•Soit elle a recours à l'offre externe.
•Soit elle effectue un mélange ente les deux.

Dans tous les cas, il faut veiller au bon choix des intervenants et voir si ces organismes de formation sont dirigés par des pédagogues ou des commerçants, Et quels sont les niveaux de qualification et le statut des formateurs, et quels équipement, techniques et supports utilisent-ils ?

-L'étude de faisabilité du projet: Les responsables de la formation doivent déterminer les conditions de faisabilité du projet à savoir: locaux, budget, ressources pédagogique.

3.2.3. **Evaluation** Carré, Ph (1991 :84)

La question de l'évaluation dans le domaine de la formation linguistique est mesurée grâce à la satisfaction des stagiaires et à l'administration des tests plus au moins élaborés. Quant au contrôle des acquis, il en existe de multiples instruments et différents moyens, selon l'objectif de l'évaluation. D'après Carré, Ph (1991) la pratique de formation linguistique professionnelle appelle trois niveaux d'évaluation correspondant à trois objectifs différenciés.

L'évaluation formative: Il s'agit d'intégrer dans le cours du processus de formation des temps de contrôle des acquis comme les minis-tests, les contrôles d'auto-évaluation, l'examen blanc, etc. Ce type d'évaluation n'aura pas pour la finalité de juger ou sanctionner l'apprenant, mais l'aider dans son parcours pédagogique en lui fournissant un feed-back sur ses efforts.

L'évaluation sommative: Il s'agit ici de conclure le procès pédagogique par une analyse et un contrôle final des acquis en utilisant des outils de l'évaluation plus sophistiqués.

L'évaluation fonctionnelle: En général, l'objectif visé de toute formation professionnelle est l'accroissement des compétences des salariés en situation de travail et non pas la satisfaction personnelle ou l'obtention d'une bonne note à l'examen. Cette évaluation cherche à analyser le changement de la performance de l'apprenant sur son poste de travail à travers l'observation, l'accompagnement, et la formation –action.

En somme, il est important de rappeler que pour organiser une formation linguistique professionnelle, il faut d'abord analyser les compétences dans l'entreprise afin de déterminer le déficit et de mettre au point un cahier de charge contenant les objectifs de la formation. Ensuite, la contraction d'un dispositif pédagogique précédé par une analyser des conditions individuelles d'engagement dans la formation ainsi que les conditions de faisabilité de projet. Enfin, une étape d'évaluation est obligatoire au terme de chaque processus de formation, permettait la régulation et le contrôle des acquis.

L'ensemble de ces démarches reposent sur la formalisation des compétences actuelles et attendues à travers un document commun à l'ensemble des partenaires, le référentiel de compétences linguistiques.

3.3 Formations linguistiques au profit des employés de la BADR

3.3.1 Aperçu sur les formations dispensées

Avant d'interroger les nouveaux employés, qui avaient déjà bénéficié d'une formation ayant pour objectif le perfectionnement de leurs compétences linguistiques en français, nous avons jugé nécessaire de jeter un regard analytique, non critique, sur les contenus des programmes que conçoit la direction diplômante afin d'atteindre les objectifs escomptés.

Le directeur de la BADR nous a fourni quatre supports dans ce sens. Ces quatre ouvrages ne portent aucune référence concernant les auteurs, les éditions et même les signes temporels ne figurent plus. La seule référence que l'on trouve sur la page de garde c'est « Société Interbancaire De Formation » (SIBF) ainsi que l'indication des compétences à installer. Ces documents visent deux compétences l'expression orale et l'expression écrite.

Afin d'être dans la même lignée avec notre problématique, et dans le souci de chercher dans les aléas du déficit, droit au but, notre focalisation va se centrer sur les ouvrages censés apporter un perfectionnement aux nouveaux employés dans le domaine de l'écrit.

Le premier support pédagogique propose respectivement le programme suivant :

1-Les lettres commerciales (Rôle- Forme- rédaction- style du vocabulaire-applications).

2-Le CV et la lettre de motivation (Définitions - applications).

3-La note (de service, d'information, de synthèse, formulation, applications).

Le deuxième support propose dans l'ordre le même contenu, bien que les deux ouvrages soient de formes différentes, organisés dans des espaces de temps différents pour des niveaux différents.

Ce constat, en plus des données recueillies , pourraient nous permettre d' expliquer notre problématique , d'interpréter le comportement des nouvelles recrues vis-à-vis de cette langue et notamment de se projeter clairement au fond des réalités sur le terrain, afin de

dégager des réponses scientifiques à cette question du handicap au niveau de l'écrit pour cette tranche importante de fonctionnaires voire le devenir de l'établissement financier algérien.

Ce que présentent les ouvrages décrits comme contenus n'est que des notions théoriques qui ne suffisent guère à combler les énormes insuffisances constatées, sans une sérieuse prise en charge des besoins de cette catégorie d'employés en matière de compétences rédactionnelles.

Jusqu'ici, nous ne pouvons en aucun cas juger l'efficacité de ces formations, tandis qu'une étude approfondie de ces ouvrages nous permet d'enrichir les données dont nous aurions besoin pour promouvoir notre enquête.

D'une part, cette étude n'est qu'une partie cruciale de notre enquête, et en aucun cas elle ne se veut critique à ses ouvrages. D'autre part, cette partie nous mène à s'interroger sur la faisabilité des formations que l'on dispense. Pourquoi persiste-on dans le même système de formation puisque le déficit ne cesse de s'élargir d'une génération à l'autre ? Est-ce un problème de contenu, ou s'agit-il d'une mauvaise gestion comme dans tous les autres secteurs ?

Plusieurs questions pourraient se générer de ce constat, mais comme ayant pour un souci la compétence rédactionnelle, nous allons nous intéresser dans le chapitre suivant à la question de la confusion entre la formation de spécialité comme c'est le cas de celles que subissent les employés de la banque, et la formation sur objectifs spécifiques que nous jugeons plus utile et plus pratique face à cette situation de déficit.

3.4 Un apport Fos sollicité

3.4.1 **Bref historique**

Le français sur objectifs spécifiques (FOS) ne recouvre plus aujourd'hui la signification qu'il avait à ses origines. Le terme de FOS à proprement parler désigne une étape de l'histoire de l'enseignement du français langue étrangère (FLE), étape caractérisée par des méthodologies et des publics spécifiques. Le foisonnement des appellations qui accompagne le FOS, du français fonctionnel au plus récent français sur objectifs universitaires (FOU) s'est doublé d'un éventail de méthodes dont les plus marquantes sont les approches

communicatives, l'éclectisme et, dernière en date, l'approche actionnelle recommandée par le Cadre Européen Commun de Référence pour les langues(CECR) en 2001.

Le FOS est né comme une branche du français langue étrangère et l'on peut se demander si cette parenté est encore de mise dans la société de la connaissance dans laquelle nous vivons. Nous souhaitons ici proposer des pistes de réflexion en partant d'un double constat.

D'une part, depuis quelques années, l'enseignement, afin d'apporter des solutions aux changements qui s'opèrent dans nos sociétés toujours plus globalisées, s'est résolument tourné vers un enseignement par compétences: en 2006, le Cadre Européen des Compétences Clés reconnaissait huit compétences clés indispensables à l'adaptation des enseignements aux nouveaux besoins sociaux. Selon cette classification, le FOS, comme nous le verrons, se trouve à la croisée de quatre compétences clés: la compétence en langue maternelle, la compétence en langue étrangère, la compétence numérique et la compétence visant à apprendre à apprendre.

D'autre part, à l'ère de la mondialisation et de la nécessaire mobilité professionnelle se fait sentir le besoin de situer le FOS dans une perspective plus large, celle d'une didactique des langues et des cultures (DDLC), que ces dernières soient générales ou spécialisées. Cette didactique, de plus, se doit aujourd'hui d'être accompagnée des moyens de diffusion adaptés aux modes émergents de consommation des produits culturels et des savoirs.

Un enseignement rénové du FOS devrait donc prendre en compte tant l'évolution de la société que celle des besoins des nouveaux publics auxquels il s'adresse, mais aussi s'adapter à l'évolution des moyens de diffusion des savoirs, en particulier à l'émergence de l'apprentissage nomade.

3.4.2 Particularités du FOS

Sur le plan historique, le français de spécialité était la formation préférée pour apprendre cette langue, pour un public spécifique dans un domaine spécialisé. «*Il consiste à associer le français général à des structures lexicales et syntaxiques propres à une spécialité déterminée* », BRAIK Sâadane (2008). Il suffit donc de préserver les mêmes procédés de l'enseignement général avec le recours au lexique approprié au domaine ou à la discipline enseignée.

Cette définition se rapproche parfaitement avec les formations proposées à l'ensemble des employés de la BADR car elle adopte le même principe. Sans aucune étude préliminaire, les nouveaux employés doivent poursuivre cette formation dont le contenu ne prend pas vraiment en compte leurs réels besoins linguistiques.

Par ailleurs l'avènement du Fos a complètement remis en cause l'existence de cette ancienne formation. A l'opposé du FS et du FLP, le Fos se veut une formation qui même en se focalisant sur un champ spécialisé, elle est aussi transversale pour d'autres disciplines. Jean-Marc Mangiante et Chantal Parpette (2011 :135/143) *« La première est une approche globale d'une discipline ou d'une branche professionnelle, ouverte à un public le plus large possible…Le FOS, à l'inverse, travaille au cas par cas, ou en d'autres termes, métier par métier, en fonction des demandes et des besoins d'un public précis* ».

A la fin du XXIe siècle on a constaté que la mondialisation est une réalité qui veut que le monde soit un groupe ou l'on puisse échanger des marchandises et des services a échelle internationale. Cette mondialisation n'est pas simplement économique mais aussi culturelle et technologique. Donc l'apprentissage d'une langue est un avantage puisque le monde change à chaque instant.

Le but du FOS est d'avoir un apprentissage orienté à une formation spécialisée pour les échanges déjà nommées. Les apprenants du FOS sont généralement différents des apprenants du FLE car ils ont un besoin spécifique dans une période de temps réduit. Ils n'apprennent pas le français mais du français. Leur but est de pouvoir établir une conversation professionnelle dans une langue étrangère.

De ce fait, la formation linguistique des étudiants de médicine, de droit, de sciences exactes, est une des priorités de la coopération universitaire. On appelle ces étudiants des non spécialistes (sous entendu : en français) ou encore des publiques spécifiques. Cette priorité est illustrée dans presque toutes les aires géographiques (…)

Par ailleurs, du côté de la formation initiale, presque toutes les maîtrises du FLE offrent une option sur objectif spécifique. En 1994-1995, la France a accueilli près de 135000 étudiants étrangers, soit environ 10 % de sa population estudiantine ce qui la mettait en proportion au premier rang des pays industrialisés. Parmi ceux-ci, les étudiants dits scientifiques étaient particulièrement ciblés par les services culturels, dont une des charges

est de les orienter le plus efficacement possible vers les formations idoines offertes par les universités » selon Cuq, J.P & Gruca, I (2003 : 325).

Nous pouvons définir un cours de français sur objectifs spécifiques ou cours de français de spécialité (FOS-FS) par six caractéristiques principales : le public, la langue enseignée, l'organisation des cours, les objectifs à atteindre, les domaines de référence, les enseignants, la typologie du discours

Nous voulions par cet éclaircissement relever la confusion existant entre les deux appellations, afin de montrer qu'il ne s'agit pas uniquement d'un simple changement de lexique mais de toute une démarche. A vrai dire, c'est aussi un appel aux tenants du secteurs économiques pour qu'ils prennent en considération ce développement sur le plan méthodologiques, afin d'effectuer dans l'urgence des réadaptations de ces anciens procédés de formation et ainsi pour aboutir aux objectifs qui répondent aux exigences actuelles du marché de travail.

3.4.3 **Français de Spécialité ou Français sur Objectifs Spécifiques ?**

Actuellement, ces concepts sont différents l'un de l'autre bien qu'appartenant au même domaine. Le terme à être utilisé le premier est celui du *Français de Spécialité* pour désigner les « *méthodes destinées à des publics spécifiques étudiant le français dans une perspective professionnelle ou universitaire.* » Celui-ci mettait ou met encore jusqu'aujourd'hui l'accent sur une spécialité comme le français médical, juridique, … ou alors, sur une branche d'activité professionnelle comme le tourisme, l'hôtellerie, la banque, les affaires, … En revanche,

l'expression *Français sur Objectif Spécifique* telle qu'elle a été calquée en anglais, *ESP* (*English special/specific purposes*), souligne qu'il s'agit d'usages particuliers de la langue et non d'un français spécial. Ce concept « *a l'avantage de couvrir toutes les situations, que celles-ci soient ancrées ou non dans une spécialité*.» d'après Eliane Damette (2007 : 7). Comme c'est le cas des cours de perfectionnement linguistique offerts aux étudiants étrangers non francophones pour poursuivre leurs études universitaires en France.

Sans vouloir entrer dans une querelle conceptuelle, signalons tout de même que contrairement à ce que pensent Jean-Marc Mangiante et Chantal Parpette sur l'avantage de l'appellation FOS qui, pour eux, couvre toutes les situations, Eliane Damette (2007 : 7), elle, constate que l'option actuelle de l'appellation générique « FOS » est : « *…vraisemblablement plus attractive car plus attentive au « client », même si le FOS ne recouvre qu'une minorité de situations d'enseignement en français de spécialité et en français juridique* ».

C'est d'ailleurs pour cette raison qu'elle va privilégier dans son ouvrage l'appellation de Français à visée professionnelle qui, pour elle (2007 : 16), a l'avantage :

«…de prendre en compte non seulement la spécificité du domaine (langue de spécialité) mais aussi la spécificité des publics (formations conçues en fonction de publics spécifiques ; elle fait également référence à deux publics du français juridique : les étudiants (en voie de professionnalisation) et les professionnels du domaine. » .

[C'est-à-dire,] *«…de combiner une composante linguistique et un référent relevant du domaine de spécialité, à des objectifs d'apprentissages spécifiques, visant un public spécifique…*» *Ibidem.*

A ce sujet, en s'appuyant sur les arguments de Jean-Marc Mangiante et Chantal Parpette (2011 :18/19), les auteurs de l'ouvrage *Le Français sur Objectifs Spécifiques et la classe de langue* affirment que :

«*…la distinction entre Français de spécialité et Français sur Objectifs Spécifiques tient essentiellement au fait que ces types de formations s'inscrivent dans une logique différente : demande dans le cas du FOS, offre dans le cas du Français de Spécialité. Le terme demande recouvre le cas où un besoin extérieur précis, pour un public dûment identifié, est à l'origine du programme de formation. Celui d'offre recouvre les cas où une institution propose une formation à des publics potentiels. Ainsi, les cas cités ci-dessus dans les domaines de la santé ou de l'entreprise s'inscrivent clairement dans une démarche de Français sur Objectifs Spécifiques (FOS).*»

Nous parlons donc de *Français sur Objectifs Spécifiques* lorsque la demande de formation émane du terrain, le public est précis et bien identifié, et enfin, lorsque celle -ci est étroitement liée à l'objectif de sortie mais de *Français de Spécialité* lorsqu'une institution

de formation en FLE propose au delà de ses cours généraux d'autres formations à des publics non identifiés mais potentiellement existant moyennant leurs spécificités.

En ce qui nous concerne, cette conceptualisation fondée sur la logique de demande et d'offre pose certaines ambigüités qui nécessitent d'être éclairées.

Il est pourtant vrai que les publics de notre terrain sont bien identifiés et leurs besoins sont bien précis par le biais de leurs filières. Nous pouvons donc conclure que notre public est concerné par la logique de la demande (interne), c'est-à-dire, au Français sur Objectifs Spécifiques bien que la demande de notre public soit différente de l'idée qui est à l'origine de la conceptualisation où la demande est extérieure.

Il nous semble trop tôt de faire une conclusion en se basant sur cette différence entre le Français de spécialité et le Français sur Objectifs Spécifiques sans en évoquer d'autres car le parcours conceptuel dans le domaine du FOS ne cesse d'évoluer compte tenu du fait qu'il doit s'adapter aux besoins du marché qui s'assoit essentiellement sur des demandes croissantes du monde professionnel.

Dans une perspective de concevoir des microprogrammes au cas par cas et ensuite, de passer à l'expérimentation, il nous parait nécessaire de parler des appellations les plus récentes qui sont celles du Français Professionnel (FP) reparti, au dire de Florence Mourlhon-Dallies, en deux sous-ensembles *: le Français à visée professionnelle et le Français Langue Professionnelle (FLP) et celle du Français sur Objectifs Universitaires* proposée par Hani Qotb.

3.4.4 **Le FOS selon Mourlhon-Dallies, Carras et all**

Aux concepts *Français de Spécialité, Français sur Objectif(s) Spécifique(s[9])* et tant d'autres dont nous venons de parler précédemment, Florence Mourlhon –Dallies (2008 : 15) ajoute plus récemment celui du *Français Professionnel* qui se subdivise selon la typologie des demandes en deux sous-ensembles : *le Français à visée professionnelle et le*

[9] Damette E préfère l'utiliser au singulier comme MANGIANTE J. –M. car pour elle, le singulier permet d'insister sur l'homogénéité du public et de l'objectif qu'il doit atteindre. En se référant à Franchon C., elle affirme que la notion de Français sur Objectifs Spécifiques (FOS) a été introduite dans la terminologie didactique fin des années 80, que cette notion n'est pas véritablement nouvelle (…) Ce qui est nouveau, c'est la promotion de l'expression qui se lexicalise comme appellation générique du domaine.

Français Langue Professionnelle qui viennent, soit, compléter les précédents, soit les rendre encore plus lisibles. Ce qui l'amène, d'ailleurs, à attirer l'attention du lecteur sur le fait qu'il n'était pas question de penser que les approches antérieures à ce qu'elle proposait étaient dépassées, ni même de croire que chaque nouvelle appellation pointée devait annuler la précédente car selon les contextes d'enseignement, chaque approche avait sa légitimité à répondre à des préoccupations qui lui étaient propres, dans un champ didactique extrêmement diversifié, au sein duquel les démarches sont de plus en plus pointues.

- **Français à visée professionnelle**

D'après Catherine Carras (2012 : 19/20) le Français à visée professionnelle s'inscrit dans une perspective transversale aux différents champs de spécialité et secteurs d'activité. La finalité est donc, du point de vue didactique, de faire acquérir des compétences décloisonnées (communes à différents secteurs d'activités, à différents postes de travail), liées à la communication dans le monde professionnel comme rédiger un compte rendu, mener une conversation téléphonique, participer à une réunion, avoir un entretien d'embauche, rédiger un CV, etc.

Elle fait aussi remarquer que de telles compétences peuvent, sans aucune contrainte, être enseignées auprès de publics dont le niveau tant en langue française que dans leur spécialité à venir est encore très basique.

- **Français Langue Professionnelle (FLP)**

Il s'agit, dans cette deuxième appellation, d'une formation des publics en voie de spécialisation ou en voie de professionnalisation témoignant d'une double exigence de formation, en français et dans son propre domaine professionnel. Florence Mourlhon Dallies (2006), en consacrant un article dans *Le Français dans le monde* sur « *Penser le français langue professionnelle* » nous donne parmi plusieurs exemples, celui de l'école Boulle qui avait été fusionnée à trois autres écoles d'arts appliqués à Paris afin de former une seule classe internationale composée d'étudiants étrangers provenant de spécialités différentes et dont la maîtrise du français était hétérogène. L'enseignement de la langue étrangère à ce public s'inscrit dans une logique professionnalisante car l' apprentissage de la langue française s'effectue en même temps que le métier. Cette logique implique, du point de vue conception des matériaux pédagogiques, « *de faire cohabiter les*

outils linguistiques nécessaires à la communication professionnelle et les activités propres au domaine de spécialité .» Carras. C (2012, consulté le 21 juin 2013).

Cette tentative d'appréhender, c'est-à-dire, de concevoir des matériaux pédagogiques censés être applicables à tous les publics en cours de professionnalisation par le biais des discours tenus au travail, confère un avantage à l'expression *Français Langue Professionnelle* dans le champ didactique. Toutefois, au niveau de la politique éditoriale, faute de rentabilité pour être un public très ciblé, difficilement un tel public ferait l'objet d'une publication. Cette dernière constatation constitue en effet l'une des raisons conférant à notre travail de recherche sa légitimité ou sa raison d'être.

- **Le Français sur Objectifs Universitaires (FOU) selon Hani Qotb**

Selon Hani Qotb (LE FOS.COM consulté en décembre 2014), le FOU est l'un des concepts les plus récents qui commence peu à peu à gagner du terrain dans les milieux didactiques. Il s'agit d'une spécialisation du FOS dont l'objectif est de préparer des étudiants étrangers à suivre des études dans des pays francophones et qui se distingue par ses spécificités telles que, la diversité des disciplines universitaires, les besoins spécifiques, le temps limité consacré à l'apprentissage, la rentabilité de l'apprentissage et la motivation de ses publics.

La précision d'objectifs qui est, dans la plupart des cas, celle de développer les compétences universitaires fait que la rentabilité des publics du FOU soit quasi -immédiate. Ces publics font montre d'une grande motivation pendant la formation grâce à laquelle ils arrivent à faire face à leurs difficultés qui se repartissent en trois composantes : *linguistique, méthodologique et disciplinaire*.

La première composante est celle qui consiste à développer chez les apprenants les connaissances linguistiques nécessaires du point de vue lexical, grammatical, etc. Ceci, afin de les aider à suivre ou comprendre des cours, à prendre des notes, à poser des questions, etc. dans leurs domaines respectifs.

La seconde est celle qui consiste à développer des compétences méthodologiques comme : « *participer à un colloque, préparer une communication, prendre la parole devant un public spécialisé, rédiger un article, déterminer une problématique, synthétiser un document, élaborer un plan de recherche, rédiger un mémoire ou une thèse,…etc*. » (Op. cit. Hani QOTB)

La dernière composante est celle qui consiste à utiliser la langue cible pour familiariser les apprenants avec leur domaine de spécialité. La vocation des cours de FOU est donc de créer un véritable échange entre l'enseignant et ses apprenants ayant chacun des rôles différents : l'enseignant détient les connaissances linguistiques et méthodologiques tandis que les apprenants détiennent la maîtrise du savoir spécialisé

CHAPITRE 2

Analyse qualitative

4.1 Analyse et traitement des données

Après le recueil de données, nous aboutissons maintenant à la phase la plus fine de notre démarche, celle de l'analyse de ces données. Il convient de préciser que nous avons opté pour une analyse qualitative thématique, celle-ci s'avère la plus appropriée à notre enquête. Cependant, nous n'allons pas évoquer toutes les réponses mais, les plus pertinentes, celles qui touchent à notre thème.

Notre analyse va porter sur tous les éléments du corpus; c'est pourquoi nous allons procéder au cas par cas pour pouvoir en déduire toutes les réponses ayant trait à notre problématique.

De ce fait, il importe de rappeler que notre analyse conformément aux éléments du corpus va de la description thématique des documents écrits recueillis, en passant par l'analyse qualitative des manuels délivrés par l'instance bancaire, destinés à la formation linguistique des nouvelles recrues, jusqu'à l'analyse statistique des réponses relevées sur l'ensemble des questionnaires recueillis lors de l'enquête.

Dans un premier volet de cette analyse, nous allons nous focaliser sur les résultats obtenus lors de notre observation participante et sur tout sur ce que nous avions pu relever par le constat réalisé sur place. Tandis que le deuxième volet sera entièrement consacré à l'analyse des informations recueillies à partir des documents qui nous ont été offerts par le directeur de l'agence, que ce soit ceux qui concernent toutes les transactions internes et externes de la banque, ou même ceux qui servent de supports pédagogiques pour les formations dispensés.

4.1.1 Répartition des usages linguistiques dans la BADR banque

Conformément à nos observations de départ :

A l'écrit, les travailleurs utilisent souvent le français dans la plupart des services : cas des rapports, procès-verbaux, notes de services, courriers, etc. A l'exception du service juridique des contentieux où l'arabe est utilisé voire imposé à 100%.

En effet, si nous prenons le cas d'une secrétaire de direction, ce poste exige de sa part des compétences rédactionnelles en langue française afin de pouvoir répertorier les archives, rédiger des lettres, enregistrer le courrier, etc. Quant à la communication externe destinée à la clientèle et aux partenaires, le français écrit enregistre souvent une forte présence par rapport aux autres langues, notamment dans les services du commerce extérieur et le service crédit. Il ressort de ceci, que la fréquence d'utilisation du français à la BADR est très élevée.

D'après les données recueillies à l'issus de cette enquête, nous constatons que le français occupe une place prépondérante au sein de la BADR. En effet, les nouveaux recrutés sont censés être capables d'utiliser ne serait-ce qu'un minimum de compétences rédactionnelles en français. Cependant, ces derniers sont issus d'un système éducatif arabisé, et rencontrent des difficultés en s'adaptant au nouveau milieu du travail, par le fait que, toute la documentation technique, ainsi que les notes de travail et les correspondances se font en langue française dans les différents services de l'enceinte.

La discordance entre la langue d'enseignement (arabe) et la langue de travail (français), soulève la question linguistique au milieu professionnel qui, d'après notre enquête, reste négligée au sein de la BADR, du fait que les dirigeants de l'entreprise considèrent que la langue ne consiste pas un handicap ou une barrière pour accéder à leurs activités. Par contre, les dernières recherches à ce sujet, confirment que la non maîtrise de la langue peut avoir des conséquences négatives sur tous les plans y compris le plan technique et le plan commercial, dans la mesure où, une bonne maîtrise de la langue du travail favorise la progression de l'entreprise.[10]

4.1.2 Formation du personnel

Compte tenu du budget minime consacré à la formation linguistique, selon les dires du directeur, nous pouvons constater que la maîtrise de la langue n'est pas encore considérée comme compétence professionnelle à la BADR. En effet, l'apprentissage de la langue n'est pas suffisamment ancré dans le plan des dispositifs de la formation professionnelle de cette institution financière.

[10] CLP – (Septembre 2005) Développer la formation linguistique au titre de la formation professionnelle continue en entreprise, étude DPM.

Par ailleurs, la formation doit être adaptée en fonction de l'usage professionnel quotidien de chaque employé. En revanche, et vu que la maîtrise du français est l'un des paramètres fondamentaux dans la performance de la banque, la BADR organise parfois des formations de perfectionnement en français. En revanche ces formations ne sont pas purement linguistiques, parce qu'il s'agit essentiellement de cours de la discipline et la langue n'occupe qu'une place ordinaire comme n'importe quel module programmé dans le cadre de ces formations.

Cependant cette expérience ne semble pas donner satisfaction aux objectifs espérés. Nous pouvons expliquer cela d'une part, par le fait de l'incompatibilité de la formation dispensée avec les intérêts économiques de la société. D'ailleurs, la politique linguistique de l'Etat algérien que ce soit celle qui régit le système éducatif ou même celle qui exige et oriente la formation linguistique dans la banque n'est pas actuellement en mesure de remédier à ce déficit.

Pour l'interprétation des enquêtes, nous avons disposé en tableau l'information avec les réponses retenues selon le cas. Nous avons ensuite créé une matrice d'analyse à partir des justifications des réponses en déterminant les catégories générales d'analyse. Pour ce procédé, nous avons regroupé les énoncés par catégories. Grâce à cela, nous avons réussi à obtenir les conclusions de la recherche.

Tableau 1 : Langues utilisées par objectif de communication

Objectif de communication	Langues utilisées à l'écrit
Communication familière (interpersonnelle)	Arabe nullement Français souvent
Communication fonctionnelle (spécifique)	Français toujours Arabe nullement

Interprétation et commentaire

L'observation révèle que le recours à la langue arabe se fait souvent sous l'obligation institutionnelle comme le cas du service des contentieux où tous les documents ou presque doivent être rédigés en arabe se pliant à la loi. Quant aux autres activités qui portent sur les correspondances, les ordres de mission ; les factures, les reçus de versements ; les rapports ; la rédaction des textes et des notes entre autres, c'est le français qui domine toujours (voir le tableau en ci-dessous)

Tableau 2 : Langues utilisées par activités de communication

Activités de communication	Langues utilisées à l'écrit	
Rédiger des textes pour l'extérieur.	Français	toujours
Rédiger des textes pour l'intérieur.	Français	toujours
Lire des textes internes	Français Arabe standard	toujours rarement
Lire des textes venant de l'extérieur	Français Arabe standard	toujours rarement

Interprétation et commentaire

En tenant compte de l'importance de la communication interne dans notre problématique, nous allons essayer d'analyser en détail l'usage des langues dans les activités internes. Nous remarquons que sur le plan de l'écrit, les travailleurs n'utilisent que le français. Une consultation approfondie des documents écrits de l'entreprise nous a paru indispensable.

À cet effet, nous avons recueilli une documentation provenant de services variés (des donnés statistiques, notes, demandes d'emploi, attestations de travail, factures, formulaires, dépliants, …etc.) [11]

Nous avons enregistré une forte dominance du français dans ces documents. Concernant les correspondances de l'entreprise, notamment le fax qui reste le moyen de communication préféré dans la banque ainsi que le courrier (traditionnel ou électronique), les notes service, les rapports d'expertise…, notre constat relève également que la plupart des messages sont rédigés en français, même avec les personnes d'autres nationalités.

Au regard de ces constatations, et comme nous le montre, le tableau suivant, nous pouvons conclure que le français est le type de communication qui se prête le plus à l'usage de la langue au sein de l'institution. (Voir le tableau en ci-dessous).

Tableau 3 : Langues utilisées par tâche de travail

Tâche de travail	Langues utilisées
Tâche écrite	Français toujours

Interprétation et commentaire

Le tableau ci-dessus, nous montre qu'à l'écrit le français domine toujours. Au terme de notre observation, nous pouvons dire que la communication à la BADR est conçue dans deux langues : le français et l'arabe, le choix de telle ou telle langue varie selon les situations de communication et dépend de certains critères à savoir l'objectif de communication, type de tâche, type de message et type de profil de l'employé.

[11] Voir annexe VI

4.2 Analyse du corpus

Nous allons en ci-dessous analyser respectivement les documents écrits (y compris les supports pédagogiques[12]) ainsi que les réponses obtenues à partir des questionnaires distribués.

Pour le questionnaire, nous avons jugé utile de regrouper les analyses, selon la pertinence des réponses. Par conséquent, cette catégorisation va connaître les mêmes étapes que celles du recueil de données, afin d'analyser les réponses recueillies par thème.

Ainsi, nous entamons l'analyse par le traitement des documents en circulation dans la banque. Ensuite nous allons balayer le volet de la qualité de la formation en compétences rédactionnelles par l'étude des supports pédagogiques destinés à cet objectif.

Enfin, nous concluons notre analyse par l'étude des réponses recueillies à partir des questionnaires, et ceci se fera selon les trois thèmes répertoriés dans la phase de recueil de données en l'occurrence, l'identité professionnelle et compétences acquises, les compétences rédactionnelles et le degré d'efficacité des formations linguistiques dispensées à cet égard.

[12] Voir annexe V

a- Grille d'analyse des documents écrits :

	Docs écrits en français		Docs écrits en arabe	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Correspondances	15	29.5%	04	07.7%
Notes	10	19.5%	02	04%
Factures	10	19.5%	00	00%
Contentieux	02	04%	04	07.8%
Documents divers	02	04%	02	04%
Total =51	39	76.5%	12	23.5%

Interprétation et commentaire

Les statistiques dans ce tableau confirment la prééminence de la langue française dans cette Banque par rapport à l'usage de l'arabe, et la supériorité numérique bien explicite des documents écrits en français démontre cette réalité. En langue de chiffres, sur 51 documents parmi ceux les plus en circulation quotidienne dans la banque, nous recensons 39 documents écrits en français soit 76.5% de l'ensemble des documents écrits examinés à cet effet dont aucun n'est en arabe au niveau du service de facturation. Tandis que seulement 23.5% est le pourcentage des documents écrits en arabe sur la totalité des documents en circulation quotidienne dans la BADR Banque.

Il n'ya pratiquement que les documents écrits du service juridique qui font exception car le pourcentage des documents en arabe dépasse légèrement celui des documents en français et ceci pour les raisons que nous avions déjà expliquées dans les chapitres précédents.

b. Grille d'analyse des outils didactiques de la formation linguistique :

b.1 ***Les supports pédagogiques du DES (Diplôme d'études supérieures de Banque)***

Support1 : Méthodologie de l'expression écrite

	Projets didactiques (compétences finales)	Structure	Contenus
Plan de formation de DES (fascicule n°01)	1- Ecrire une lettre commerciale (une correspondance commerciale) 2- Rédiger une lettre de motivation et dresser un curriculum vitae 3- Formuler par écrit une note de service, d'information et de synthèse.	1-Les lettres : rôle, forme et rédaction 2- Le curriculum vitae et la lettre de motivation : définitions. 3-La note : de service, d'information et de synthèse	1-Le style et le vocabulaire d'une lettre commerciale+ application 2-exemples + application 3-exemples +application
Plan de formation de DES (fascicule n°02)	1-Rédiger un procès verbal. 2-Rédiger un compte rendu. 3-Rédiger un compte rendu critique. 4-Rédiger un rapport.	1-Le procès verbal : but, types, structures. 2-Le compte-rendu : but, types, structures 3-Le rapport : types, caractéristiques, étapes	1-Eléments théoriques (conseils pour la rédaction) +application 2-Eléments théoriques +application 3-Eléments théoriques, destinataire, rédacteur (conseils) +application

Support 2 : Communication et négociation

	Projets didactiques (compétences finales)	Structure	Contenus
Plan de formation	1-Les fondamentaux de la communication	1.1 Le concept de communication 1.2Le processus de communication	Des éléments théoriques (les éléments et les variables dont dépend la communication, la communication à sens unique, l'approche efficace et réaliste de la communication, le modèle classique de la communication)
	2-L'efficacité du système de communication	2.1 Principes 2.2 Réseau et techniques de communication	-Eléments théoriques et schémas (aucune application)
	3-La communication interpersonnelle	3.1La communication non verbale 3.2La communication orale et écrite	-L'entretiens (formes, conduites, approches stratégiques, conclusion) -La lettre, La note, Le procès verbal, le compte-rendu, le rapport) *Quelques exemples uniquement pour le rapport
	4-Communication et structure de l'entreprise	4.1Développement des rapports humains 4.2Communication hiérarchique/ fonctionnelle 4.3Mode de transmission des communications	-Eléments théoriques+ tableau - pour illustration
	5-La négociation-vente	5.1Approche de la négociation 5.2La communication comme motivation	-Eléments théoriques

	6- La communication comme outil de gestion 7-Communication de crise	6.1 La communication pour une gestion démocratique 6.2Pratiquer la communication ouverte dans la gestion au jour le jour 7. Les stratégies de la reconnaissance, du projet latéral et du Refus	-Eléments théoriques -Eléments théoriques

b.2 ***Les supports pédagogiques du BB (Brevet des banques)***

Support1 : Méthodologie de l'expression écrite

Ce manuel contient le même plan de formation que celui de DES destiné à une formation supposée plus approfondies.

Support 2 : Méthodologie de l'expression orale

	Projets didactiques (compétences finales)	Structure	Contenus
Plan de formation	1. Savoir communiquer	1.1Les facteurs de communication(les attitudes, l'écoute, la question, la reformulation, les situations de communication, l'entretien et les réunions)	Eléments théoriques et exemples
	2. Recueil et traitement de l'information	2.1Le compte-rendu 2.2Recueillir l'information par enquête directe 2.3La prise de notes 2.4Rédiger	- Eléments théoriques avec des exemples
	3. Savoir s'organiser	3.1Savoir gérer son temps 3.2L'agenda 3.3Equilibrer les objectifs	-Eléments théoriques avec des exemples
	4. Savoir construire et mener une recherche	4.1Recherches et plan de recherche (problématique, hypothèses, et dispositif méthodologique) 4.2Plan de rédaction	-Définitions et éléments théoriques.

Si nous nous basons sur la somme des informations assemblées dans ces grilles, il ressort que les contenus des manuels destinés à l'apprentissage du français, biens qu'ils soient très riches d'éléments théoriques en rapport avec le terrain, ils ne cadrent pas avec les objectifs assignés à ce genre de formation.

Cependant, il est notoire de signaler l'absence totale des textes supports, des outils métalinguistiques et des exercices de fixation qui permettent de réinvestir les notions théoriques amplement explicitées dans tous les ouvrages analysés. Il est à rappeler dans le même concept que l'installation d'une compétence rédactionnelle ne peut en aucun cas se passer des éléments susdits selon toutes les approches méthodologiques aussi bien celles du passé que celles qui sont actuellement en cours ou en perspective d'application.

Il aurait été plus judicieux de concevoir des manuels qui prennent en considération les besoins langagiers réels en terme de compétences rédactionnelles, et cela ne peut être évident que par la mise en œuvre des approches méthodologiques les plus récentes qui s'adaptent au mieux avec ce genre de formation professionnelle car en aucun cas cette dernière ne peut échapper aux normes de la situation enseignement/ apprentissage régné par une didactique moderne et spécialisée, et non pas des cours magistraux dotés d'éléments théoriques qui ne pourront qu'empirer cette situation problème.

En effet, le développement des compétences rédactionnelles doit obéir essentiellement à certains nombres de critères bien déterminés que nous développerons dans la synthèse suivante :

La pratique de la langue dans une perspective de communication n'exclut pas des moments d'apprentissage systématique et d'explicitation qui mettent l'accent sur les notions-clés inscrites au programme, combinant grammaire de la phrase et grammaire du texte, et prenant appui sur des repères fonctionnels.

Les travaux d'écriture évoluent du simple exercice faisant suite au texte de lecture à une situation d'écrit complexe mobilisant les acquis antérieurs. En fin de formation, des activités d'évaluation devraient être proposées pour permettre au formé et au formateur de faire le point sur ce qui a été acquis en cours d'apprentissage. La formation devrait revêt un caractère intégratif qui vise, à travers des travaux de recherche et de documentation, de conception et de production, la mise en place d'habiletés diverses chez l'employé afin de réussir son insertion professionnelle.

c. Analyse des réponses recueillies à partir des questionnaires

c.1 ***L'employé entre compétences acquises et requises***

Le tableau en ci-dessous nous permet de recenser des informations générales sur les employés questionnés :

	Effectif (cadres)	Nouvelles recrues (-10 ans)	Anciens employés (+10 ans)	Questionnaires remplis	Pourcentage de la collecte pour les nouvelles recrues
BADR Oued-Rhiou	18	12	06	15(11+04)	91.66%
BADR Relizane	16	10	06	08(07+01)	70%

N.B : Il importe à rappeler que les questionnaires n'ont été adressés qu'aux cadres concernés par les formations professionnelles (Chargés d'études, chargés de clientèles, superviseurs et chefs service)

c.2 ***Les compétences rédactionnelles***

Dans le tableau en ci-dessous, on montre clairement la prééminence de la langue française notamment à l'écrit :

Langue dominante	Français	Arabe	Autres
A l'écrit	90%	14%	/

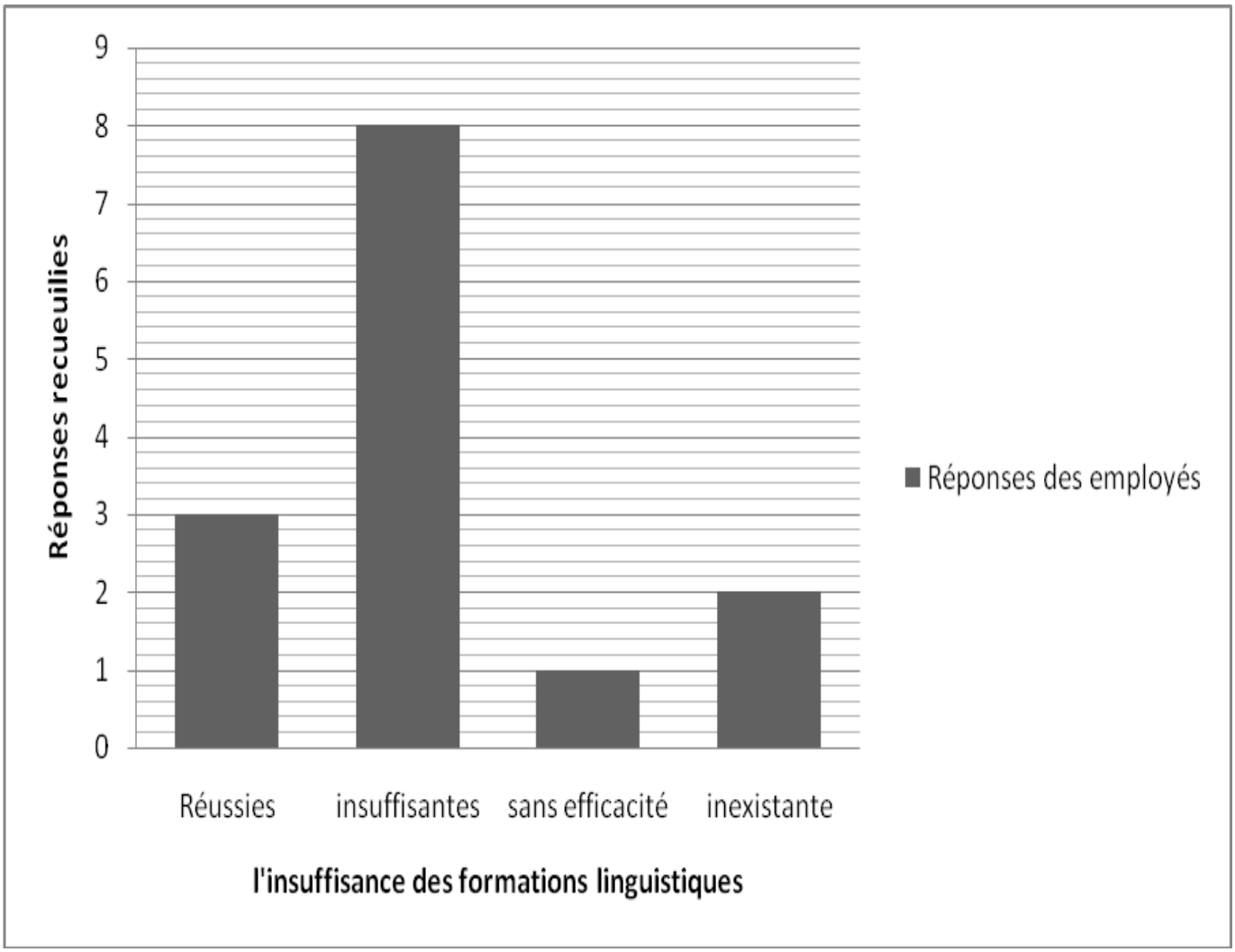
Cette question nous a permis de chercher, dans leurs mœurs sociales, de probables explications relatives au déficit linguistique chez cette catégorie en matière de l'écrit.

Selon les réponses recueillies, il est important de soulever le faible rapport des employés avec la langue française. Le questionnaire nous renseigne sur l'importance des rapports pour les employés ayant plus de quarante ans, tandis que ce rapport reste timide vis-à-vis des plus jeunes. Cette réalité interpelle logiquement l'efficacité des formations

dispensées que ce soient préalables, y compris celles de l'éducation nationale, ou même celles qui sont proposées par la direction dîplomante. Il est à noter aussi le handicap flagrant des nouvelles recrues au niveau de l'écrit, chose qui suscite plus d'une question sur l'intérêt des formations dispensées.

c.3 *Degré d'efficacité des formations linguistiques*

Le graphique montre l'insatisfaction des nouvelles recrues à l'égard de leurs formations acquises au sein de leur activité. La majorité écrasante juge ces formations comme étant insuffisantes. Tandis que deux réponses n'ont pas rempli les cases des réponses suggérées, car contrairement à la minorité qui les trouvent satisfaisantes, ils ont coché en même temps la case « inexistantes » pour exprimer leur mécontentement envers cette politique.



Ce graphique nous renvoie sur la nécessité d'introduire d'autres formations afin de développer les compétences rédactionnelles des employés, correspondant aux besoins spécifiques du marché de travail.

43% des enquêtés n'ont pas répondu à cette question ouverte, 26% d'entre eux n'ont répondu que par un court énoncé plein d'incorrections syntaxique et stylistique. Tandis que peu d'entre eux se sont bien exprimés sur cette situation décevante. Ainsi, ils insistent sur l'importance de revoir la gestion et la manière avec laquelle on leur propose ces formations.

4.3 Synthèse

Les informations recueillies par nos observations des documents et par l'analyse des questionnaires, permettent de dégager les constats suivants:

D'abord, en ce qui concerne les documents de la BADR banque sont pour la plupart rédigés en français. Cette langue, garde toujours une place prépondérante dans le secteur économique algérien. Cependant, les résultats de l'enquête révèlent que les entreprises algériennes ne développent pas de politiques linguistiques propres et précises.

En second lieu, les études montrent qu'avoir des compétences en langues devient une nécessité absolue dans le contexte professionnel actuel. Effectivement, dans les entreprises du secteur de l'économie en Algérie, la langue devient un critère majeur, permettant de faire évoluer la rentabilité de la banque. Ainsi, nous avons soulevé le problème de l'inadéquation entre la langue du travail et la langue d'enseignement et les politiques de formation.

Sur le plan institutionnel, nous confirmons que l'offre d'une formation linguistique est bien présente, cependant, il s'agit d'une offre qui ne couvre pas forcément les réels besoins des étudiants. C'est une formation globale qui favorise l'apprentissage d'un français général et dont les étudiants n'ont pas vraiment besoin.

Enfin, nous nous sommes interrogé sur l'intérêt du maintien d'une formation qui n'aboutit pas, à savoir le français de spécialité dispensé lors des formations d'intensification

linguistique. En effet, les supports méthodologiques destinés à ce type de formation ne peuvent atteindre leurs objectifs que par le biais d'une démarche pédagogique bien adéquate, qui tient en compte les exigences socio-économiques du marché de travail.

Par conséquent, nous recommandons le recours à une formation plus conforme aux exigences actuelles du secteur économique et la BADR banque en particulier. C'est à quoi nous avions abouti à l'issue de notre enquête. Cependant, une formation Fos demeure la solution la plus efficace en termes de faisabilité ainsi que de temporalité dans ce genre de situation.

Le Fos prend en considération les besoins spécifiques de cette masse importante d'employés, à savoir les nouvelles recrues, et élabore un programme conçu conformément aux insuffisances et aux attentes de ce public. Ses objectifs visent à pallier le déficit et réduire l'écart au maximum entre les requis et les prés requis. De plus, atteindre ces objectifs est le défi ultime de cette formation comme elle est faisable à la carte, contrairement à celle qui est pratiquée actuellement qui ne revêt qu'un caractère disciplinaire, loin de se soucier des résultats, chose qui pourrait par ailleurs expliquer cet échec.

Conclusion

Nous pouvons rappeler que plusieurs activités ont été entreprises dans le cadre de cette enquête afin de trouver une solution à notre problématique formulée ainsi : Que risque la banque face au déficit en termes de compétences rédactionnelles ? Que peut apporter le Fos aux nouvelles recrues ?

Pour commencer, une observation attentive des pratiques langagières des travailleurs de l'entreprise de la BADR et un dépouillement des documents disponibles nous ont permis de dresser un bilan de la situation linguistique de la banque et de soulever la gravité de la situation, en matière de compétences rédactionnelles pour les nouvelles recrues.

Ensuite, des questionnaires, ont été remis à quelques nouvelles recrues dans deux agences différentes de la même Banque, ont apporté une richesse incontestable à l'enquête et ont permis de récolter une quantité suffisante de données.

En outre, après l'analyse qualitative des phénomènes observés et des réponses recueillies, une synthèse interprétative s'avère nécessaire pour en finir. À la lumière de toutes ces procédures, nous pouvons avancer les résultats suivants :

-La question de la langue ne fait pas partie des préoccupations des gestionnaires.
-La dominance du français sur le marché du travail en Algérie.
-Le décalage flagrant entre le système éducatif et le marché du travail en Algérie en matière de statut du français.
-Les nouvelles recrues souffrent énormément de leur handicap linguistique à l'écrit.
-Bien qu'il soit un point sensible, la banque garde toute la discrétion sur ce qu'elle subit comme pertes financières à cause de ce déficit.
-L'inefficacité des formations proposées pour enrichir les compétences rédactionnelles.

Quant à la vérification des hypothèses, étape ultime de la recherche, nous pouvons dire que celles que nous avons formulées au départ sont pour la plus part confirmées, et pour rappel les hypothèses avancées sont consécutivement :

- La prééminence de la langue française dans cette banque à l'instar de la quasi totalité des entreprises économiques algériennes et notamment à l'écrit (correspondances internes et externes, rapports, factures, notes de service..).
- L'impact négatif des insuffisances linguistiques au niveau de l'écrit sur la rentabilité financière de la banque implore une intervention urgente de la part des responsables, si bien que le FOS demeure le mieux placé pour y remédier.

A cet effet, nous en concluons que la première hypothèse purement didactique est décidément validée voire l'authenticité et l'évidence des données recueillies et des résultats obtenus.

Quant à la deuxième hypothèse à caractère commun entre la langue et l'économie, nous n'avions pas pu confirmer les résultats malgré la multitude des ressources et la richesse des corpus traités, car il s'est avéré qu'une telle enquête aurait besoin de statistiques officielles et d'un échantillon hétérogène plus grand.

Ceci, en aucun cas ne voudra dire que les résultats obtenus sont biaisés. Bien au contraire, nous jugeons encore très plausible la faisabilité de notre hypothèse, mais nous voulons juste affirmer par précaution que le bilan financier de n'importe quelle entreprise est loin d'être à la portée des chercheurs ou toute personne étrangère, et malheureusement pour nous cet élément insaisissable est un maillon important à notre enquête, puisqu' il permet de vérifier une étape cruciale de nos suggestions. C'est pourquoi, dans l'absence de tels arguments, il nous a été difficile voire impossible de boucler cette partie de l'hypothèse, sans qu'il y ait sous notre disposition de vraies statistiques.

A vrai dire, ces données pourraient nous renseigner sur la rentabilité de chaque employé afin de pouvoir entreprendre une enquête plus approfondie, ne serait-ce qu'une comparaison technique entre les anciens employés et les nouvelles recrues en matière de performances personnelles afin de vérifier l'effet direct de la langue sur le profit du travail.

En dépit de cette étape, l'enquête nous a permis par ailleurs, de montrer l'efficacité d'une formation FOS à l'encontre de ces nouvelles recrues, comme étant la meilleure alternative existante sur le marché du travail, en leur permettant de surmonter ce déficit devant la déficience flagrante des formations programmées actuellement dans ce sens, et qui ont bien sûr montré leur échec. Il est à signaler que même sans pouvoir installer des

compétences rédactionnelles ni d'aboutir aux objectifs escomptés, ces formations se poursuivent sans se rendre compte de ce qui se passe réellement dans les agences bancaires.

En effet, l'analyse des résultats aussi bien ceux des questionnaires ou ceux obtenus lors des études menées sur les manuels destinés aux employés, dans le cadre des formations, pour but de développer leurs compétences scripturales, nous a permis également de générer sur les carences enregistrées que ce soient en terme de la non maîtrise des compétences linguistiques visées par la formation ou mêmes sur le plan financier car les effets négatifs de ces insuffisances sur la rentabilité de la banque même si cette réalité n'est pas assumée mais les déductions que nous avions pu tirer lors des analyses nous montrent clairement l'importance de cette influence.

En guise de perspective, cette recherche ne nous mène pas simplement à la création d'un programme d'apprentissage de français de spécialité pour les sciences financières, mais également à la conception d'un programme FOS, pour qu'il puisse être mis en place dans les filières des universités algériennes qui ont des accords avec des institutions francophones, dont les objectifs visés seraient :

Objectif Général :

-Établir un programme FOS bancaire pour le contexte algérien et élaborer une proposition pour sa mise en œuvre.

Objectifs Spécifiques :

-Reconnaître les avantages d'application des nouveaux programmes de formation spécialisée en langue étrangère FOS pour une formation professionnelle.
-Identifier les besoins des étudiants de sciences financières, afin de pouvoir concevoir programme FOS accommodé avec le système bancaire dans le contexte algérien.
-Concevoir un programme FOS bancaire, qui puisse être appliqué dans les différentes facultés d'études financières du pays avant l'insertion professionnelle.

En résumé, nous pouvons dire que l'entreprise est un milieu favorable de diversité linguistique, certaines entreprises utilisent sur le plan administratif une langue, et une autre langue sur le plan technique. D'ailleurs, au niveau de la BADR Oued Rhiou , une inégalité linguistique est remarquable d'un service à un autre et d'un domaine à un autre comme

celui de l'économie, où les études montrent que les rapports techniques de travail, la documentation et la terminologie technique se font fréquemment en français, contrairement au domaine du contentieux ou de la sécurité où la langue arabe fait beaucoup d'apparition.

Concernant ce sujet, une étude de Brien. O (1979 : 83) indique que *« L'hétérogénéité linguistique a des effets, négatifs sur le développement économique des pays, le plurilinguisme devient un entrave pour le commerce, les activités du travail, la technologie et l'information d'une façon générale»*.D'autre part, Fishman (1968) et Pool (1972) révèlent que *« Les pays dont le PNB est élevé sont le plus souvent monolingues cependant, le PNB est moins élevé dans les pays multilingues comme ceux du tiers monde qui se caractérisent généralement par: la non utilisation de la langue standard, la multiplicité des dialectes et la variation sociolinguistique (classes pauvre, classes riche….*)».

Pour conclure, si nous nous basons sur la somme des informations recueillies sur le terrain, il ressort clairement que la formation professionnelle, à l'heure actuelle, intègre très peu la dimension linguistique, alors que les compétences communicatives en français, orales et écrites, se trouvent au cœur de la « bonne » intégration de tout salarié dans son entreprise. Ces compétences favorisent d'une part son efficacité, son appartenance à la culture de la structure et lui permettent d'accéder à d'éventuelles promotions et d'assurer une bonne santé financière à cette entreprise par ses contributions positives, d'autre part.

Arrivant à terme de cette étude exploratrice, nous tenons à rappeler que «langue», et «travail»[13] sont des notions extrêmement mêlées c'est pourquoi il demeure impossible de traiter l'une sans évoquer l'autre, comme le soutient Fraenkel Beatrice (2001 : 113/142) , nous ne pouvons jamais «*travailler sans parler, sans lire et sans écrire*» selon.

[13] Le réseau pluridisciplinaire «Langage &Travail» a été créé en 1986. Son domaine de réflexion et de recherche est les pratiques langagières en situation de travail, les communications orales et écrites, le langage envisagé comme activité. IL s'agit d'une composition interdisciplinaire qui conjoint sciences du travail et sciences du langage : sociolinguistes, sociologues, psychologues, ergonomes, chercheurs en communication et en sciences de la gestion, site : www.langage.travail.crg.polytechnique.fr/projet.htm - 20k

Bibliographie

I Ouvrages

- Beaudichon Janine (1990), *La communication*, Armand Colin, Paris.

- Blanchet Philippe (2000), *La linguistique de terrain, (Méthode et théorie une approche éthno- sociolinguistique)*. Edition, PUR, Paris.

- Bourdieu Pierre (1982), *Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques*, éd. Fayard.

- Carre M (1991), *Organiser l'apprentissage des langues étrangères*, Organisation, Paris.

- Damette Eliane (2007) « *Didactique du français juridique – français langue étrangère à visée professionnelle* », Ed. L'Harmattan.

- De Nucheze V et Calletta J- M (2002), *guide terminologique pour l'analyse des discours (Lexique des approches pragmatiques du langage)*, Peter Lang Bern.

- Fraenkel Beatrice (2001), « *La résistible ascension de l'écrit sur le travail* », in Borzeix Annis, Fraenkel Beatrice, (Coord.), *langage et travail* (communication, cognition, action), CNRS éditions, Paris.

- Galisson, R. (1980), *D'hier à aujourd'hui, la didactique des langues étrangères. Du structuralisme au fonctionnalisme*, Clé International, Coll. DLE.

- Gellerman S.W. (1967), *Les relations humaines dans la vie de l'entreprise*, Organisation, Paris.

- Grin François (2001), « *Langues et marché du travail : quelques réponses, beaucoup de questions* », *in* Benguerna Mohammed, Kadri Aissa (sous la dir. de), *Mondialisation et enjeux linguistiques : quelles langues pour le marché du travail en Algérie ?*, Cread, Alger.

- Jean-Marc Mangiante et Chantal Parpette(2004), *Le Français sur Objectif Spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*. Ed, Hachette.

- Jean-Pierre Cuq et Isabelle Gruca (2002), « *Cours de didactique du français langue étrangère et seconde* », Saint-Martin-d'Hères (Isère) : PUG.

- Lacoste Michelle (2001), *« Peut –on travailler sans communiquer* ? », in Borze Annis, Fraenkel Beatrice, (Coord.), *langage et travail* (communication, cognition,action), CNRS éditions, Paris.

- Lehmann. D (1998), *Objectifs spécifiques en langue étrangère*, Hachette.

- Mangiante Jean-Marc et Parpette Chantal (2011) , *Le Français sur objectif universitaire*, Grenoble, PUG.

- Moreau, Marie-Louis, *Sociolinguistique* (1997), *les concepts de base*, collection Psychologie et sciences humaines, Bruxelles, Mardaga.

- Mourlhon-Dallies F. (2008), *Enseigner une langue à des fins professionnelles*, Didier, Paris.

- Taleb Ibrahimi khaoula (1997), *Les algériens et leur (s) langue (s) élément pour une approche sociolinguistique de la société algérienne*, Edition El hikma, Alger.

- Taleb Ibrahimi, Khaoula (2001), « *Quelques considérations sur la politique linguistique de l'Algérie* », in BENGUERNA Mohammed et KADRI Aissa (sous dir), *Mondialisation et enjeux politiques quelles langues pour le marché du travail en Algérie* ? , Cread, Alger.

- Zarifian. P (1996), *Travail et communication. Essais sociologiques sur le travail dans la grande entreprise industrielle*, PUF, Paris.

II Revues et quotidiens

- Beacco Jean Claude, « Les idiologies linguistiques et plurilinguistiques », *Le français dans le monde*, n° 314, Mars- Avril 2001, www.fdm.org/fle/aeticle.

- CLP - *Développer la formation linguistique au titre de la formation professionnelle continue en entreprise*, étude DPM. Septembre 2005.

- *Comment l'approche par les compétences modifie la conception des programmes de formation professionnelle*, Revue Française de sciences sociales, Formation-Emploi, no 99, 2007.

- Holtzer. G (2004*), Du Français fonctionnel au français sur Objectifs spécifiques : Histoire des notions et des pratiques, in Recherches et Applications, « Français sur Objectifs spécifiques : de la langue aux métiers* » CLE, janvier.

- Institut National de Formation Professionnelle. *Approche par compétences en formation professionnelle*, Guide d'élaboration d'un programme d'études, version expérimentale, 2006.

- J.-M. Mangiante, (2007), « *Une démarche de référentialisation en français des professions* : le partenariat universités - Chambre de commerce et d'industrie de Paris », in F. Mourlhon Dallies , *Langue et travail, Le français dans le monde - Recherches et applications*. Clé International. Paris.

- Les guides méthodologiques d'appui à la mise en œuvre de l'approche par compétences en formation professionnelle, mars 2007.

- Mebtoul Abderahmanne, «*Le chômage en Algérie*», *El Watan* 6 November 2007.

- Mebtoul Abderahmanne, *« L'Algérie face aux mutations mondiales*» *La nouvelle République*, Dimanche 18 Juillet 2004, www.Algérie-dz.com

- Rezouali Akli, «*Marché du travail en Algérie, Le chômage, La précarité progresse*», *El Watan*, 5 janvier 2006.

- Springer Claude (1975), «*Langue et entreprise: la question de l'identification des besoins langagiers des organisations professionnelles*», *Les langues modernes*, n° 1, Paris.

- Supports pédagogiques des banques :

-*Méthodologie de l'expression écrite*. Société interbancaire de formation(SIBF)

-*Méthodologie de l'expression écrite*. Fascicule n°1 et 2.SIBF.

-*Méthodologie de l'expression orale*. 2ème année B.B.SIBF.

-*Communication et négociation* (1ère année DES).SIBF

III Thèses consultées

- Sâadane BRAÎK (2008), *Approche épistémologique des méthodologies d'apprentissage du français en milieu socioprofessionnel algérien*.

IV - Dictionnaires

- De Nucheze V et Calletta J-M(2002), guide terminologique pour l'analyse des discours (*lexique des approches pragmatiques du langage*), Peter Lang Bern.

- Legendre, R. Dictionnaire actuel de l'éducation, 3e édition, Guérin, Montréal, 2005, 1554 p.35- MONCHATRE, Sylvie. *En quoi la compétence devient-elle une technologie sociale? Réflexions à partir de l'expérience québécoise*.

- Le Robert, Paris, 2014.

V- Articles consultés

- Cheriguen Foudil (1997), Politiques linguistiques en Algérie. In : Mots, N°52. Politique linguistiques.

- Garemynck J (2005), La maîtrise de la langue française en milieu professionnel: Quels enjeux pour les salariés et les entreprises ? Actes du colloque du juin 2005, Direction de la population et des migrations, Notes et documentation, n° 53.

- Mangiante, Jean-Marc et Parpette, Chantal (2010), « Le Français sur Objectif Universitaire : de la maitrise linguistique aux compétences universitaires », Colloque Forum Heracles et Université de Perpignan Via Domitia, Le Français sur Objectifs Universitaires.

- Mourlhon-Dallies F., juillet-août 2006, « *Penser le français langue professionnelle* » in Le Français dans le monde, n° 346

VI- Sitographie

- Boukhanouchelamia.wordpress.com (consulté le 11 juillet 2014).

- Boutet. J, (2006) *« Usages professionnels de la parole : le cas des centres d'appel* » in Apprendre le français dans un contexte professionnel, Rencontres 2-3.06.2006. Délégation générale à la langue française et aux langues de France. Paris. (www.dglf.culture.gouv.fr/publications) consulté le 10 mai 2014

- Brien O, 1979, p. 83 cité par COULMAS F, « *Langage and économie* », 1992, trad de AWAAD, A .n° : 263, Novembre 2000. http://www.kenanaonline.com/mokharat/64175. (Consulté le 17 juin 2013).

- *Cadre européen commun de référence pour les langues : apprendre, enseigner, évaluer* (CECR), 2001. Conseil de l'Europe/Editions Didier (disponible en 38 versions linguistiques). www.coe.int/lang/fr. (Consulté 17 juillet 2014).

- Carras. C. (juillet 2012), Supplément de En direct de l'APPF : www.appf.pt, appf.appf@gmail.com. (Consulté le 21 juin 2013).

- Coulmas Florean (2000), « *Langage and économie* », 1992, trad de AWAAD Ahmed n° : 263,. http://www.kenanaonline.com/mokharat/64175. (Consulté le 17mai 2013).

- Grin François(1999), *Langue et économie, le canada dans la mouvance international*e, , www.pch.gc.ca/angoff/perspectives / français/écono/index.htm/.(Consulté le 14 juin 2014).

- Grin(2OO2), *L'économie de la langue et de l'éducation dans la politique d'enseignement des langues,* Strasbourg : Conseil de l'Europe, Cisad.adc.éducation.Fr/hcee/document/rapport.Grin, pdf. (Consulté le 26 octobre 2014).

- Grin et Vaillancourt François(1997), *« la langue comme capital humain, options politiques,* juillet/Août/», www.unige.ch/eti/recherches/groupes/elf/publications/publications-membres/francoisgrin. html - 51k. (Consulté le 02 juin 2013).

- Hani Qotb, LE FOS.COM (Consulté le 10 décembre 2014)

- Morsly Dalila(2005), «*La situation sociolinguistique et le poids symbolique du français en Algérie» in Rapport sur : Dynamiques sociolinguistiques (scolaires et extra scolaires) de l'apprentissage et de l'usage de français dans un cadre bi- ou plurilingue (langue de migrants, langues locales) sur les axes Ouest- africain et franco-africain*, AUF. www.sdl.auf.org/IMG/doc/AUF_Reseau_Sociolingu_1.der.doc. (Consulté le 03 juin 2013).

- SUPELEC – formation continu, «*Audit linguistique dans l'entreprise*», le 13 mars 2007, www.supelec.fr/fc/ruénvenue.htm/. (Consulté 09 juin 2013).

- www.dglf.culture.gouv.fr/maitrise_langue/Actes_colloque0806051.pdf. (Consulté 06 juin 2013).

- www.edufle.net. (Consulté le 10 mai 2014).

- http://www.francophonie.org/ressources/evaluationsv1.cfm. (Consulté le 26 juin 2014).

- http://www.inforoutefpt.org/ingenierieFPT/ingenierie.htm. (Consulté 08 juillet 2014).

- www.*langage.travail*.crg.polytechnique.fr/projet.htm - 20k. (Consulté le 02 juin 2013).

- http://www3.mels.gouv.qc.ca/fpt/FPTparCadres/publicat.htm. (Consulté le 04 septembre 2014).

- http://www.tlfq.ulval.ca/ AXL/afrique/ algérie- 3politique_ling.htm. (Consulté 19 mai 2014).

- Xavier. N(2006), «*Apprendre le français dans un contexte professionnel*», Séminaire de réflexion, centre national d'étude pédagogique, 2-3 Juin 2006 www.dglf.culture.gouv.fr/publications/seminaire_francais_professionnel_juin.pdf. (Consulté le 10 décembre 2014)

Annexes

Annexe I

Loi n° 91-05 du 16 janvier 1991: portant généralisation de l'utilisation de la langue arabe

Loi no 05-91 datée du 30 jamadi second de l'année 1411, correspondant au 16 janvier 1991 et comprenant la généralisation de l'utilisation de la langue arabe

Chapitre I

DISPOSITIONS GENERALES

Article 1

La présente loi a pour objet de fixer les règles générales de l'utilisation, la promotion et la protection de la langue arabe dans les différents domaines de la vie nationale.

Article 2

1) La langue arabe est une composante de la personnalité nationale authentique et une constante de la nation.

2) Son usage traduit un aspect de souveraineté. Son utilisation est d'ordre public.

Article 3

1) Toutes les institutions doivent œuvrer à la promotion et à la protection de la langue arabe et veiller à sa pureté et à sa bonne utilisation.

2) Il est interdit de transcrire la langue arabe en caractères autres que les caractères arabes.

Chapitre II

DOMAINES D'APPLICATION

Article 4

Les administrations publiques, les institutions, les entreprises et les associations, quelle que soit leur nature, sont tenues d'utiliser la seule langue arabe dans l'ensemble de leurs activités telles que la communication, la gestion administrative, financière, technique et artistique.

Article 5

1) Tous les documents officiels, les rapports, et les procès-verbaux des administrations publiques, des institutions, des entreprises et des associations sont rédigés en langue arabe.

2) L'utilisation de toute langue étrangère dans les délibérations et débats des réunions officielles est interdite.

Article 6

1) Les actes sont rédigés exclusivement en langue arabe.

2) L'enregistrement et la publicité d'un acte sont interdits si cet acte est rédigé dans une langue autre que la langue arabe.

Article 7

1) Les requêtes, les consultations et les plaidoiries au sein des juridictions, sont en langue arabe.

2) Les décisions de justice et les jugements, les avis et les décisions du Conseil constitutionnel et de la Cour des comptes, sont rendus ou établis dans la seule langue arabe.

Article 8

Les concours professionnels et les examens de recrutement pour l'accès à l'emploi dans les administrations et entreprises doivent se dérouler en langue arabe.

Article 9

1) Les sessions et séminaires nationaux ainsi que les stages professionnels et de formation et les manifestations publiques se déroulent en

langue arabe.

2) Il peut être fait usage de langues étrangères defaçon exceptionnelle et parallèlement à la langue arabe, lors des conférences, rencontres et manifestations à caractère international.

Article 10

Sont établis exclusivement en langue arabe les sceaux, timbres et signes officiels spécifiques aux institutions, administrations publiques et entreprises, quelle que soit leur nature.

Article 11

Toutes les correspondances des administrations, institutions et entreprises doivent être rédigées exclusivement en langue arabe.

Article 12

1) Les relations des administrations, institutions, entreprises et associations avec l'étranger ne s'effectuent en langue arabe.

2) Les traités et conventions sont conclus en langue arabe.

Article 13

Le Journal officiel de la République algérienne démocratique et populaire est édité exclusivement en langue arabe.

Article 14

Le Journal officiel des débats de l'Assemblée populaire nationale est édité exclusivement en langue arabe.

Article 15

L'enseignement, l'éducation et la formation dans tous les secteurs, dans tous les cycles et dans toutes les spécialités sont dispensés en langue arabe, sous réserve des modalités d'enseignement des langues étrangères.

Article 16

1) Sous réserve des dispositions de l'article 13 de la Loi relative à l'information destinée aux citoyens, l'information doit être en langue arabe.

2) L'information spécialisée ou destinée à l'étranger peut être en langues étrangères.

Article 17

Les films cinématographiques et/ou télévisuels ainsi que les émissions culturelles et scientifiques sont diffusés en langue arabe ou traduits ou doublés.

Article 18

1) Sous réserve des dispositions de la loi relative à l'information, toutes les déclarations, interventions et conférences ainsi que toutes les émissions télévisuelles se déroulent en langue arabe.

Annexe II

Ordonnance n° 96-30 du 21 décembre 1996

Cette loi modifie et complète la loi n° 91-05 du 16 janvier 1991 portant généralisation de l'utilisation de la langue arabe.

[...]

Article 11

1) Les échanges et les correspondances de toutes les administrations, entreprises et associations, quelle que soit leur nature, doivent être en langue arabe.

2) Toutefois, les échanges des administrations et associations avec l'étranger doivent s'effectuer selon ce qui est requis par les usages internationaux.

Article 12

Sous réserve de ce qui est requis par les usages internationaux, les traités et conventions sont conclus en langue arabe.

Article 18

1) Toutes les déclarations, interventions, conférences et émissions télévisées doivent être en langue arabe.

2) Elles doivent être traduites à l'arabe lorsqu'elles sont en langue étrangère.

Article 23

1) Un conseil supérieur de la langue arabe est institué et placé sous le patronage du président de la République. Il est chargé notamment:

- du suivi de l'application des dispositions de la présente loi et de toutes les lois visant la généralisation de l'utilisation de la langue arabe, sa protection, sa promotion et son développement;

- de la coordination entre différentes instances supervisant l'opération de généralisation de l'utilisation de la langue arabe, de sa promotion et de son développement;

- de l'évaluation des travaux des instances chargées de la généralisation de l'utilisation de la langue arabe, de sa promotion et de son développement;

- de l'appréciation de l'opportunité des délais relatifs à certaines spécialités de l'enseignement supérieur, prévus à l'article 7 modifiant et complétant l'article 36, alinéa 2;

- de la présentation d'un rapport annuel au président de la République sur l'opération de généralisation de l'utilisation de la langue arabe.

2) D'autres prérogatives peuvent être prévues en vertu d'un décret présidentiel.

Article 32

1) Sera puni d'une amende de 1000 à 5000 DA quiconque signe un document rédigé dans une autre langue que la langue arabe, pendant, ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions officielles, sous réserve des dispositions des articles 2 et 3 modifiant et complétant les articles 11 et 12 de la présente ordonnance.

2) En cas de récidive, l'amende est portée au double.

Article 36

Les dispositions de la présente ordonnance sont applicables dès sa promulgation.

Annexe III

Questionnaire

Sexe :

Age :

1-quels sont vos diplômes ?

……

2-Depuis quand vous avez intégré cette banque ?

……

3-Avez- vous d'autres expériences précédentes ?

……

4-Votre recrutement a été fait sur :

- ☐ Titres
- ☐ Concours
- ☐ Autre (précisez) :……

5-Quel poste occupez-vous ?

……

6-Est-ce que c'est vous qui l'avez choisi ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

7-Est-ce que cette fonction est compatible avec les acquis de votre formation préalable ?

- ☐ Oui

☐ Non

8-Quelle est la langue dominante dans votre travail ?

☐ Français

☐ Arabe

☐ Autre (précisez)

9-C'est surtout à l'oral ou à l'écrit ?

☐ À l'oral

☐ À l'écrit

10-Lequel des problèmes est très fréquent dans votre travail ?

☐ Rédaction en français.

☐ Lecture et interprétations des correspondances rédigées en français.

☐ Autre (précisez)

11-Quel est votre rapport avec cette langue dans votre vie privée ?

☐ Lire (livres, journaux, magazines…)

☐ Suivre incessamment des émissions radiophoniques et télévisées.

☐ Echanger des lettres et des écrits avec autrui

☐ Autres (précisez :……)

☐ Aucun

12-Comment jugez- vous les formations proposées par la tutelle visant à développer les compétences linguistiques des employés ?

- ☐ Réussies
- ☐ Insuffisantes
- ☐ Sans efficacité
- ☐ Inexistantes

13-Est-ce que vous en aviez déjà bénéficié ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

14-Si vous jugez les formations proposées infructueuses, que proposez-vous aux responsables pour qu'ils développent la compétence de la communication écrite chez les nouvelles recrues ?

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……..MERCI.

Résumé

L'humain demeure la ressource principale de n'importe quelle entreprise même si son objectif ultime est de réaliser un chiffre d'affaire important. Afin d'atteindre cet objectif, il faut d'abord savoir mobiliser ces ressources humaines par un investissement durable qui vise en particulier à développer les compétences communicatives de chaque employé.

Les compétences rédactionnelles chez les nouvelles recrues dans les entreprises économiques algériennes restent assez limitées et ses répercussions à long terme sur la rentabilité financière de l'entreprise commencent à prendre de l'ampleur.

Tout en sachant que le français est la langue dominante dans l'entreprise économique algérienne, le FOS se propose comme une formation adéquate qui pourra remédier à cette situation.