

« PRATIQUES DES REFERENTIELS PROFESSIONNELS : LE CAS DE LA FORMATION DES BANQUIERS ALGERIENS ».

Mme. Brahim Fatima Zobra.

Centre Universitaire de Naama

Résumé

A l'heure de la mondialisation et de l'interculturalité, le développement linguistique en Algérie suscite des débats qui demeurent sans réponses concernant tout simplement, l'opposition langue officielle et langue étrangère.

Toutefois, avec l'avènement de l'ingénierie de la formation, cette réflexion tend à disparaître, laissant place à une circonspection sur le français pour objectifs professionnels.

A cause de l'internalisation des échanges (L'internalisation correspond au fait de prendre en compte, au sein des charges d'une entreprise, les coûts causés à l'extérieur par les activités de celle-ci) une forte hausse de demandes en formation F.O.S est exigée, une formation courte et ciblée permettant aux professionnels de remanier leurs acquis spécifiques au domaine pour une meilleure pratique. Ces dernières années, le monde du travail connaît une forte amélioration dans la formation des langues étrangères afin de répondre aux demandes du marché national et international.

En Algérie, le domaine des banques et des finances accorde à ses employés nouvellement recrutés, une formation en F.O.S, qui nous conduirait à mesurer son impact sur la qualité de la tâche effectuée lors des échanges écrits.

C'est pourquoi, il est judicieux d'élaborer des référentiels de compétence professionnelle en prenant en compte l'implication de la dimension professionnelle et la dimension linguistique qui s'avère aujourd'hui indispensable.

Mots-clés : référentiel – langue étrangère - formation F.O.S - savoir-faire langagiers - pertinence - français général - expérience professionnelle – tâche qualitative.

Introduction :

Dans cet article, nous nous intéressons au secteur des banques puisqu'il est une source de revenus et de croissance économique qui détermine une politique monétaire de tout État. Cette particularité suppose une communication verbale ou écrite entre des agences bancaires. Nous essayerons de percevoir les objectifs à fixer à une formation professionnelle en langue française, ainsi que le profil du public qui varie en fonction des cas (public maîtrisant la langue française, d'autres moins). Par ailleurs, l'enseignement / apprentissage dans les filières de gestion et économie se déroule en langue arabe, alors que la langue française demeure incontournable dans ce type de secteur professionnel et qu'il faut maîtriser pour réussir (Boumelic, M. 2008).

Nous nous focaliserons sur les tâches rédactionnelles en français dans une démarche fonctionnelle afin que le public se mette en œuvre dans des situations de communication auxquelles il est confronté. Ces rédactions posent problème à partir du moment où le scripteur est entravé par son niveau de compétences linguistiques en langue française puisqu'il doit prendre en considération en français l'aspect lexicosémantique propre à la profession. (Edelsky 1982, Zamel 1983, Jones et Tetroe 1987).

Cependant pour assurer des tâches de qualité en langue française, il faut élaborer des référentiels professionnels permettant d'analyser et de formuler les différentes compétences langagières des nouvelles recrues. Leurs profils d'entrée à la banque ne correspondent pas forcément à la demande de l'employeur en matière de langue, néanmoins le savoir et le savoir faire professionnel des nouveaux fonctionnaires est présent. En d'autres termes, la plupart des apprenants ont suivi à l'université, un cursus en langue arabe seulement ou en langue arabe et française dans le cadre de filière bilingue (gestion, économie, agronomie...) ce qui se traduit par un besoin immédiat de compétences en français en lien avec la discipline.

Objectifs :

Notre recherche se base sur plusieurs constats concernant la production écrite en français dans le secteur bancaire en Algérie qui

repose sur une bonne connaissance du marché du travail national et international (Mangiante J- C, Parpette C 2004).

Comme la langue française est un outil de travail nécessaire à exercer la profession de banquier, nous supposons que les compétences du nouvel employé en français général lui faciliterait la rédaction de multiples rapports écrits dès la présentation d'un référentiel professionnel¹¹⁰.

Dans une perspective didactique, Mayen cit « L'analyse des situations de travail et de formation, c'est alors aussi l'analyse de l'activité des professionnels ou futurs professionnels avec les savoirs. Avec, au sens que nous avons évoqué plus haut : ces savoirs, techniques, scientifiques, ces procédures et méthodes, quelle place occupent-ils dans les situations ? Quelles activités entraînent-ils ? Qu'est-ce que les professionnels en font ou pas ? Dans quelle mesure parviennent-ils à les incorporer à leur action ? Quel est leur potentiel d'action en situation ? »

Mayen(2007) montre que la didactique professionnelle se définit à travers l'analyse de l'activité professionnelle qui part de l'observation de l'individu au travail, une étape proposée par l'ingénierie de la formation où il faut analyser les besoins des futurs formés pour les traduire en objectifs de formation en cherchant à rendre mesurables de manière transversale les acquis étudiés aux universités, des acquis langagiers développés et obtenus après la formation (De Ferrari. M, 2010).

Mangiante et Parpette développent la question des référentiels comme suit : « C'est ici qu'un instrument peut s'avérer utile, à savoir un référentiel de compétences langagières appliqué à l'exercice d'un métier particulier, qui permettrait d'établir une comparaison « ligne à ligne » avec les référentiels métiers qui ciblent de leur côté les compétences professionnelles propres à ce métier ». Ils conçoivent un processus classique passant de : l'identification de la demande de formation, l'analyse des besoins, la collecte des données à l'analyse des données et enfin à l'élaboration d'activités qui mettent en place une méthodologie

¹¹⁰ La notion de référentiel a tout d'abord été utilisée dans le domaine de l'enseignement professionnel. Un référentiel professionnel est une grille qui indique en termes d'aptitudes les compétences nécessaires à l'exercice d'une tâche professionnelle. Aujourd'hui les référentiels professionnels sont utilisés dans le domaine de la formation professionnelle, initiale et continue, mais aussi pour la réalisation de bilans de compétences, de définitions de profils de postes, etc. En didactique des langues, la notion « référentiel » se définit comme un inventaire de compétences nécessaires à des activités et inventaire finalisé de ces activités elles-mêmes ; réf : J-P. Cuq, *Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde*, CLE international, 2003

qui autonomise et évalue l'apprenant pour l'application des référentiels par rapport aux objectifs de la formation. Par ailleurs la construction de référentiels en langue étrangère dans un cadre professionnel particulier, consiste à créer un outil permettant de concevoir des programmes en langue à partir du même processus qui consiste à collecter des données sur le terrain (Hadj 1999). Les référentiels professionnels nécessitent une considération dans le métier pour tenir compte des spécificités des tâches professionnelles qu'ils recouvrent et de leurs liens avec la langue en situation de travail. Lehmann (1993) a établi des paramètres pour mieux connaître le public et avoir une bonne connaissance des particularités des sujets (homogénéité / hétérogénéité) par rapport à la langue cible.

Les référentiels professionnels sont nécessaires pour l'accomplissement de certaines tâches en milieu professionnel comme la production de l'écrit. Ces référentiels perçoivent concrètement le niveau langagier du sujet à un stade déterminé de son apprentissage, ainsi, le français général répond dans certaines activités professionnelles à la demande de la profession comme (administrateur, chauffeur, facteur...). Les déficits en connaissance de la langue professionnelle sont complétés pour des adultes qui débutent dans le marché du travail. Ces derniers ont le choix entre plusieurs possibilités déclinées en différentes démarches pédagogiques visant le français à objectif professionnel.

101

Méthode d'étude :

Avant de procéder à l'analyse des activités professionnelles de notre public, il est essentiel de mener une enquête préliminaire qui conduit à un diagnostic, ce dernier contribue à l'analyse approfondie sur les aspects langagiers et professionnels (Mourlhon- Dallies, F.2002).¹¹¹

Nous nous sommes intéressés particulièrement à est des employés nouvellement recrutés dans l'agence bancaire (CPA), crédit populaire algérien, qui viennent de différentes villes Algériennes (Saida, Tlemcen, Oran, SBA, Chlef, Blida et Setif). Les nouveaux employés entament une formation de trois mois (à raison de 2 semaines d'apprentissage chaque

¹¹¹ L'enseignement du FLP, caractérisé par la pluridisciplinarité, répond aux besoins de formation en français et dans le domaine professionnel ; il comprend trois pôles : « un pôle centré sur les aspects langagiers et linguistiques [...], un pôle activité de travail [...] et] un pôle métier » (p. 81-82).

mois). Une démarche qui vise à améliorer la compétence linguistique de ces derniers (il s'agit du français des banques et des finances). La formation se déroule à l'école supérieure de banque à Bouzéreah dans la ville d'Alger durant l'année 2014/2015.

Des diplômés quittant récemment l'université et qui ont besoin de travailler et d'accumuler d'autres connaissances pratiques dans leur spécialité. Une fois installés, ils se rendent compte que leur savoir langagier n'est pas compatible avec le savoir faire auquel ils sont confrontés. Ces nouveaux fonctionnaires découvrent que leurs connaissances en langue française ne sont pas suffisantes pour débiter une carrière si difficile.

L'échantillon ciblé par notre enquête est composé de 28 employés. Hormis 04 employés qui ont déjà occupé de différents postes en contrat-actuel (secrétaire/ rapporteur dans une banque), l'ensemble de notre public détient des diplômes universitaires algériens en gestion, comptabilité ou sciences économiques, postulés pour la fonction de rédacteur niveau1, un poste qui demande à l'employé la rédaction de télécompensations¹¹², des correspondances et des comptes-rendus en langue française.

102

Des questionnaires et des tests diagnostic proposés par les DRH (Direction des Ressources Humaines) des diverses agences CPA des villes citées ci-dessus ont été soumis aux futurs employés. Ces questionnaires traitent les rapports et les motivations concernant la question des acquis langagiers en langue française en relation avec leur profession pour la réalisation d'une tâche qualitative.

Le questionnaire nous a permis de répartir notre public en deux groupes distincts :

G1 : maîtrise du français général (12 employés)

G2 : maîtrise restreinte du français général (16 employés)

Seulement les deux groupes ne possèdent pas l'habileté nécessaire du français professionnel, mais une acquisition de savoir-faire bancaire en langue arabe.

¹¹² La télé compensation est un traitement automatique des instruments de paiements dématérialisés, elle prend en charge, dans une première phase, le chèque normalisé avant de s'étendre à l'ensemble des moyens de paiement

Nous avons aussi mené une enquête auprès de nos employés au sein de leurs agences bancaires respectives avant et après la formation pour suivre leur évolution. Sachant qu'à l'école supérieure de banque, le programme de F.O.S (français sur objectifs spécifiques) est élaboré suite aux demandes précises de l'employeur.

Notre démarche s'appuie sur l'hypothèse suivante : la maîtrise du français général favoriserait l'exécution du contenu d'un référentiel professionnel dans le secteur bancaire sans poursuivre une formation en F.O.S.

La procédure expérimentale se résume à deux analyses : nous proposons aux deux groupes dans une première phase avant la formation F.O.S un rappel du référentiel attribué à leur fonction puis nous analysons leurs tâches rédactionnelles (compte-rendu). Quant à la deuxième phase effectuée après la formation F.O.S, nous proposons le rappel du même référentiel pour analyser par la suite la pertinence et la qualité de la même tâche rédactionnelle au travail.

Résultats :

103

Notre objectif est de vérifier le rôle des compétences langagières de nos sujets à partir du rappel du référentiel de compétences bancaires et analyser l'effet du F.G (français général) et F.O.S sur la rédaction des comptes-rendus.

Les résultats sont comme suit :

Après avoir analysé les comptes-rendus des deux groupes avant leur programme F.O.S : (08) sur (12) sujets du (G1) ont rédigé un compte-rendu de caisse, en visant l'un des décrets du référentiel qui dicte la rédaction quotidienne d'un compte –rendu de caisse alors que (04) sur (12) sujets du (G1) n'ont pas rédigé de compte-rendu.

Quant au (G2), (04) sujets sur (16) ont rédigé un compte-rendu et (12) sujets sur (16) n'ont rien rédigé. En ce qui concerne les résultats qualitatifs de cette première phase, (04) rédactions sur (08) du (G1) sont pertinentes langagièrément parlant et parmi les (4) comptes-rendus du (G2) aucun n'est pertinent. Voir (*figure1*).

Concernant la deuxième phase qui s'est déroulée après la formation F.O.S, le rappel répond pertinemment au référentiel professionnel. Pour

ce qui est des résultats en matière de langue française: Sur les (12) rédactions du (G1), (11) sont pertinentes langagièrement, tandis que sur les (16) rédactions du (G2), (13) le sont.

Les résultats de notre étude ne sont compatibles qu'avec l'hypothèse selon laquelle les acquis en français général favorisent l'exécution du contenu d'un référentiel professionnel du secteur bancaire. Contrairement à l'hypothèse selon laquelle les sujets arriveraient à rédiger des comptes- rendus pertinents langagièrement, nous constatons que les acquis langagiers en français général sont insuffisants pour parvenir à rédiger un compte- rendu lexicalement et syntaxiquement correcte et que la formation en F.O.S est importante pour la réalisation de tâches rédactionnelles de bonne qualité voir (*figure 2*).

Un autre point nous a interpellé, parmi les 28 sujets de notre enquête, les 04 employés qui avaient occupé des postes en contrat-actuel, ont réussi à rédiger des comptes-rendus qualitatifs en prenant en considération ce qui a été décrété dans le référentiel.

Interprétations:

En analysant la réalité linguistique et professionnelle qui s'offre à nos employés nouvellement recrutés dans leur lieu de travail, nous estimons que les acquis en français général ne suffisent pas à améliorer la qualité de la tâche rédactionnelle même en élaborant des référentiels professionnels valorisant les compétences professionnelles au détriment des compétences linguistiques. Ceci nous permet de dire que les tâches professionnelles peuvent être effectuées mais sans habileté linguistique, le cas du (G1). Soulignons que la formation en F.O.S à l'école Supérieure de la banque, aide l'employé à répondre aux besoins de l'employeur. Ce dernier les communique par référentiels qui servent à évoluer et dynamiser le poste de rédacteur au CPA (Mangiante, J-M 2007).

Au cours de l'analyse des comptes-rendus des deux groupes après la formation F.O.S, nous remarquons une formulation exacte, une sélection adéquate de concepts, un respect des règles de la syntaxe puisque des modèles-types sont présentés durant la formation.

Mayen (2008) parle de la possibilité que des acquis langagiers à compléter puissent améliorer la qualité des tâches professionnelles par d'autres mesures comme le F.O.S et l'élaboration de référentiels professionnels. Le secteur bancaire en Algérie nécessite l'acquisition de savoirs et savoir-faire professionnels et langagiers en mettant en considération les particularités des sujets (Lehmann1993).

En effet dès le recrutement des employés, Le CPA analyse les besoins langagiers de ses employés (les types des demandes se font à travers des entretiens oraux et des questionnaires), les intègre au travail puis leur offre la formation. Cependant, durant cette période d'intégration, les employés qui rédigent des comptes- rendus sont confrontés à une nouvelle situation, la plupart d'entre eux viennent d'obtenir leurs diplômes dans la spécialité et ont acquis des savoirs du domaine en langue arabe. Toutefois, nous n'avons pas constaté d'intervention de la langue arabe (ni interprétation, ni traduction de la part de l'employé) pendant la formation.

Un autre point s'avère une réponse à nos interrogations, c'est le facteur « expérience ».En analysant le cas des quatre employés parmi les 28 qui occupaient déjà des postes en contrat-actuel, nous nous sommes rendu compte qu'ils ont effectué une tâche qualitative par rapport à leurs confrères puisque « l'expérience professionnelle » influence sur l'accroissement de la productivité et qui permet la construction de compétences qui sont utiles dans un contexte technique et organisationnel (Suleman, F, Paul, J-J 2001).

Fig1: Comptes-rendus rédigés avant la formation

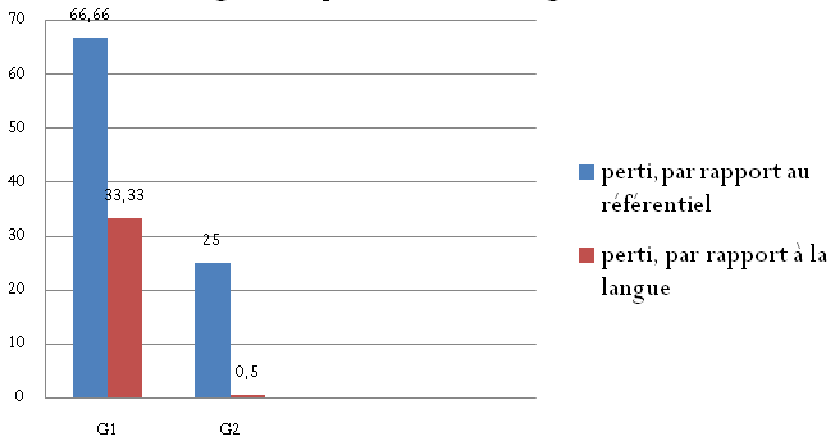
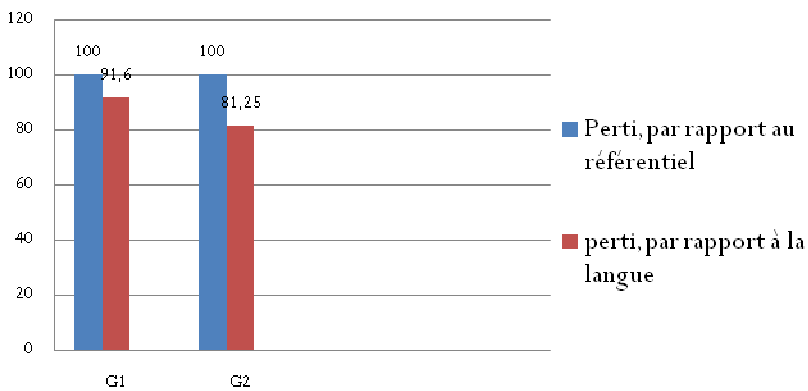


Fig2: comptes-rendus rédigés après la formation



CONCLUSION :

Grâce à la démarche d'ingénierie de la formation, nous avons pu déceler un ensemble de déficiences relevant du système algérien de l'enseignement supérieur dans le processus d'apprentissage des filières techniques (économie, gestion et comptabilité ...) afin de synchroniser la production des compétences acquises par rapport aux exigences de la situation professionnelle.

Les insuffisances ne se limitent pas aux structures lexico-syntaxiques, mais aussi à l'élaboration de référentiels professionnels qui ne peuvent être pris en compte dans certaines situations professionnelles qu'en procédant à une démarche performante, telle une formation en F.O.S avec la mise au point de moyens adéquats de formation d'accueil des nouveaux recrutés, de capitalisation et de transmission du savoir-faire et à une certaine expérience professionnelle antérieure qui est une source importante d'acquisition des compétences ou même à une démarche curriculaire. Nous envisageons de poursuivre la recherche afin de fournir des solutions qui faciliteront la réactivité et la flexibilité des structures économiques.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES :

- De Ferrari, M. Didactique du français compétence professionnelle. Quelles avancées ? Quelles perspectives ? Arras : communication effectuée lors de la journée d'études FOS effectuée à l'université d'Artois.
- Edelsky 1982, Zamel 1983, Jones et Tetroe 1987. Second language writing: research insights for the classroom. Cambridge University Press.
- Lehmann, D. 1993. Objectifs spécifiques en langue étrangère. Paris, Hachette.
- Mangiante, J-C et Parpette, C. 2004. Le français sur objectif spécifique, de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours. Paris, Hachette.
- Mayen, P. 2007. Dix développements sur la didactique professionnelle et le développement. In : Y. Lenoir et P. Pastré (Eds.), Didactique des disciplines, didactique professionnelle, didactique des savoirs professionnels, quels enjeux pour la formation des enseignants ? (109-125). Toulouse, Octarès.
- Mourlhon-Dallies, F. 2002. Enseigner une langue à des fins professionnelles. Paris. Édition Didier
- Rolle-Boumlie, M. 2002. La démarche d'ingénierie de formation. Document séminaire de formation, non publié.
- Rolle-Boumlie, M. 2008. « Le français à visée professionnalisante, Le cas des filières de l'enseignement supérieur. » <http://www.franccparler.org/dossiers/flp6.htm>. [Consulté le 25 juin 2016].
- Suleman, F et Paul J-J. 2001. Production et destruction de la compétence individuelle : le rôle de l'expérience professionnelle. Revue européenne de formation professionnelle, n°40.