

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Abderrahmane MIRA
Faculté des Lettres et des Langues
Département de français



Avant projet de recherche pour l'obtention du
Diplôme de Master de français langue étrangère

Option : didactique

**Analyse des besoins langagiers scripturaux de
professionnels des banques**

Présenté par :
Melle SAHIR El Djida

Sous la direction de :
Dr AMMOUDEN M'hand

Année universitaire 2013 / 2014

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail à mes chers parents que j'aime énormément,

Surtout à ma mère qui est malade,

Et à qui je souhaite un bon rétablissement,

A mes frères et à leurs femmes que j'estime beaucoup,

A mon unique sœur que je respecte beaucoup,

A mes neveux et à mes nièces que je chérie

Je le dédie également à mes amis, particulièrement Amel et Dahbia,

Une dédicace particulière à la famille Bellache,

A tous mes amis.

Remerciement

Mes remerciements à mon encadreur Dr Ammoudene M' hand pour sa disponibilité et son orientation durant ma recherche,

Je remercie tous les enseignants du département français,

Mes remerciements vont également

Au personnel de la banque, CPA d'El kseur, dont particulièrement Mr BODRIOUA Nabil,

Au personnel de la banque AGB d'Akbou, dont particulièrement Mm BRINIS,

Mes remerciement vont enfin à tous ceux qui m'ont aidé de pré ou de loin à réaliser ce modeste travail

Particulierement Mr. SAAI MOURAD, Mrs. BOUDRIOUA SAMIR, ADEL, MOURAD et Mr. ZOUAGUI ADEL

Mes remerciement vont surtout à mes chères copines qui m'ont soutenu et tenue compagnie dans toutes les circonstances AMEL et DAHBIA

Table des matières

Introduction	6
Chapitre 1 : Problématique et état de la question	8
Introduction.....	9
1.1. Contexte de l'étude et problématique	9
1.1.1. Le secteur des BF en Algérie et l'enseignement universitaire de ces spécialités	10
1.1.2. La réforme de l'éducation et ses objectifs :.....	11
1.1.3. Les publics spécifiques	12
1.1.4. Questions de recherche :.....	13
1.1.5. Les hypothèses.....	14
1.1.6. Les indications méthodologiques	15
1.2. État de la question sur la didactique du FOS	16
1.2.1. Le français général et le français destiné à des publics spécifiques	16
1.2.2. des formations destinées à des publics spécifiques	17
1.2.3. Les caractéristiques des formations en FOS.....	19
Conclusion	23
Chapitre 2 : Des besoins langagiers des professionnels des banques.....	25
Introduction.....	26
2.1. Description des métiers des banques en général.....	26
2.2. Les genres textuels dominants	27
2.3. Caractéristiques dominantes des genres.....	28
2.3.1. Caractéristiques structurelles	29
2.3.2. Caractéristique syntaxiques	30
2.3.3. Caractéristiques lexicales	30
2.3.4. Caractéristiques sémantiques.....	32
2.4. Analyse détaillée de quelques genres	32
2.4.1. Analyse d'exemples de demandes	33
2.4.2. Analyse des bordereaux.....	40

Chapitre n°3 : Apports du module « Techniques d’expression et de communication »	45
Introduction.....	46
3.1. Le module « techniques d’expression et de communication »	47
3.2. Le français général et le français de spécialité :	48
3.3. La pédagogie du projet	49
3.4. La séquence didactique	50
3.5. Les étapes de la séquence didactique.....	52
3.5.1. Les fondements théoriques de la séquence didactique.....	52
3.5.2. Les principes de la séquence dans le module	53
3.6. L’adoption par entrée discursive.....	55
3.7. Théorie /pratique.....	56
3.8. Exercices ou activités.....	58
3.9. Les supports fabriqué ou documents authentiques	59
3.10. La compétence visée linguistique ou communicative	60
3.11. Les compétences visées orales/écrites ou compréhension/production	61
Conclusion	63
Conclusion générale.....	64
ANNEXES	68

Introduction

Le secteur des banques et finances en Algérie se caractérise par l'usage du français. Bien que le statut de la langue française, en Algérie, ait reculé et qu'il soit passé de la langue nationale à la langue étrangère ou seconde (?), cette langue occupe une place très importante dans notre pays, entre autres parce qu'elle représente le principal moyen d'accès aux diverses sciences et technologies notamment. C'est assurément le cas dans le domaine des banques puisque les étudiants de cette spécialité suivent leurs formations en français et les professionnels de ce domaine exercent leur fonction quasi-exclusivement en langue française. D'où le grand intérêt que peuvent représenter des études comme la nôtre.

Comme le suggère le titre de ce mémoire, « Analyse des besoins langagiers scripturaux des professionnels des banques », notre travail consiste à analyser les difficultés et les besoins langagiers des professionnels des banques en Algérie. Il s'inscrit globalement donc dans la didactique des formations en langues destinées à des publics spécifiques (Mangiante et Parpette, 2004, M. Ammouden, 2013).

Nous voulons à travers notre recherche connaître les besoins langagiers des professionnels dans les banques. C'est à dire leurs difficultés, leurs besoins et les démarches et moyens didactiques nécessaires pour remédier à cela. Par moyens, nous entendons par exemple les programmes, les supports didactiques,

Le FOS est un moyen d'enseignement /apprentissage qui permet l'acquisition d'objectifs précis de publics spécifiques des spécialités. C'est aussi un moyen de résoudre les difficultés des publics spécifiques à travers sa démarche bien précise, qui passe par l'analyse des besoins.

C'est donc une solution qu'apporte cette démarche didactique enseignement à la didactique en général et à celle des langues de spécialité en particulier car c'est grâce à elle qu'on parvient à analyser les besoins des publics spécifiques et à les prendre en charge.

Notre mémoire comporte trois chapitres. Le premier est consacré à la problématique : nous y décrivons le contexte de notre étude exposerons ses contours, nous l'inscrirons dans son champ didactique, avant d'y énumérer nos questions de recherche, nos hypothèse de départ et nos principaux choix méthodologiques. Nous consacrerons la deuxième partie de ce chapitre un état de la question relatif à la didactique des formations destinées à des publics spécifiques. Le deuxième chapitre est réservé à l'analyse des besoins des professionnels des banques et finances. Le troisième chapitre à l'analyse des cours de français proposé dans la spécialité banque.

Chapitre 1 : Problématique et état de la question

Introduction

La langue française occupe une place importante dans le système éducatif ainsi que dans l'enseignement supérieur, mais la politique de l'arabisation a engendré, selon certains, le recul de cette dernière et a créé des difficultés pour les étudiants ainsi que pour les professionnels en général. Dans notre travail de recherche nous avons tenté d'analyser les difficultés et de là les besoins de ces professionnels des banques en particulier.

Le chapitre suivant comporte 2 principales parties. La première (cf. infra. 1.1.) est consacrée à la description du français dans le domaine des banques et finances et à la réforme de l'éducation et ses objectifs. Il est aussi consacré à l'annonce de notre question de recherche, de nos hypothèses de départ et de nos principaux choix méthodologiques.

La deuxième (cf. infra. 1.2) est réservée à un bref état de la question sur la didactique des formations en langues destinées à des publics spécifiques, dont notamment celles qui s'inscrivent dans le champ du Français sur Objectif(s) Spécifique(s).

1.1. Contexte de l'étude et problématique

Nous allons, dans ce qui suit traité du secteur concerné par notre étude (cf. infra. Sous-titre 1.1.1), de la réforme de l'éducation et de ses objectifs (cf. 1.1.2), et évoquerons également la didactique des publics spécifiques (cf. 1.1.3). Ce sont ces trois éléments qui nous permettrons par la suite d'annoncer nos questions de recherche (cf. 1.1.4), nos hypothèses de départ (cf. 1.1.5) et nos principaux choix méthodologiques (cf. 1.1.6).

1.1.1. Le secteur des BF en Algérie et l'enseignement universitaire de ces spécialités

Après l'indépendance la langue française est restée la langue utilisée dans la quasi-totalité des domaines dont ceux des banques et finances : « c'est une langue qui occupe une place importante dans l'environnement algérien » (F. Mouhous, 2011 : 25).

Cette langue a été, et est toujours – mais de moins en moins –, considérée par certains comme la langue de l'ennemi et comme une menace sur la langue nationale, c'est pour cela qu'une politique d'arabisation a été mise en œuvre afin que la langue arabe puisse récupérer sa place.

En effet cette politique a engendré un recul de la langue française car elle est passé d'une langue seconde à une langue étrangère ou seconde mais cela n'a pas suffi pour l'écartier, voire pour réduire sa place, des pratiques langagières quotidiennes des Algériens, car elle est resté la langue utilisé dans la plupart des domaines, dont surtout des banque et des finances

C'est une langue qui a une grande importance pour les publics concernés par ce domaine professionnel puisque les études de cette spécialité se font en langue française. D'ailleurs, on remarque que durant cette formation un module français est programmé.

D'autant que c'est cette langue qui domine dans ce domaine surtout chez les professionnels puisqu'on remarque que dans toutes les situations de communications orales ou écrites ils recourent à langue française et que tous les formulaires (documents utilisés dans ce domaine) sont en langue française.

1.1.2. La réforme de l'éducation et ses objectifs :

Au début des années 60, le système éducatif algérien a adopté une nouvelle politique d'arabisation qui a touché profondément l'enseignement/apprentissage des langues en général et de la langue française en particulier, cette politique a été appliquée à tous les niveaux de l'Éducation algérienne (primaire, moyen et secondaire) et s'est propagée pour toucher également l'enseignement supérieur

Comme le montre ce passage tiré du traité du 25 août 1971 (cité par Abbas Abdelaziz, 2005 : 25) :

« A compter de l'année universitaire 1971/1972, l'enseignement d'une langue étrangère est intégrée dans tous les programmes d'études supérieur en langue nationale, organisée par les établissements enseignement supérieur et placée sous la tutelle du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique. »

Toutefois, quelques universités comme celle de Tizi Ouzou et celle de Bejaia ont préféré maintenir les enseignements en langue française pour une meilleure formation, ce qui va à l'encontre de la formation au lycée et au collège où l'enseignement se fait en arabe.

Cette politique d'arabisation a ouvert, selon R. Sebaa (1996), « *la voie à l'écart, par la suite, à un fondé linguistique entre la société et l'école.* ». Cet écart se manifeste chez les étudiants mais surtout chez les professionnels qui font face à des situations de communication orales ou écrites, à travers lesquelles domine le français, au travail d'où l'accumulation des difficultés.

C'est pour résoudre ce genre de difficultés que les langues de spécialités, le FOS, le FLP et les langues appliquées sont apparus : il s'agit d'une démarche d'enseignement/apprentissage qui prend en charge les

besoins de publics bien précis ce qui est loin d'être le cas du français dit général.

1.1.3. Les publics spécifiques

La langue française n'est pas seulement un moyen de communication mais un moyen d'accès à divers sciences et technologies. En didactique, on distingue généralement deux formes de français. Le premier est le français dit général, commun ou courant, qui constitue un objet d'enseignement/apprentissage qui concerne un large public (de la maternelle à l'université). Le second, quant à lui, est un moyen d'enseignement/apprentissage destinés à des publics adultes ayant des objectifs spécifiques qui sont loin de relever du français général.

A ce sujet J.-M. Manganite et C. Parpette (2004 : 153) écrit : « *Le FOS s'est historiquement construit en opposition avec les formations linguistiques habituelles* »

Et c'est ce qu'affirme R. Richeterich (cité par Zaidi Derradji, 2007:10) car selon lui « *nul aujourd'hui ne vise une capacité globale à communiquer en langue étrangère .les apprenants souhaitent désormais viser les objectifs déterminés, et la nouvelle valeur décisive l'enseignement /apprentissage est l'utilité* ».

Avec la mondialisation, les besoins de communication en langue étrangère se font sentir davantage, comme le souligne L. Zaidi Derradji (2007) :

« *Les besoins son clairement ressentis partout de maitriser plusieurs langues étrangères, non pour communiquer en général comme un touriste, mais pour échanger techniquement et professionnellement, se*

tenir informé, s'adapter aux contextes multiples au sein desquels toutes les activités se trouvent désormais immergées ».

C'est assurément le cas, puisque les besoins changent selon la situation de communication. Par ailleurs, lorsqu'on fait face à une situation professionnelle, les besoins du public ne se résument pas à l'apprentissage des compétences linguistiques mais concernent aussi, voire surtout, l'apprentissage des compétences communicatives qui permettent à ces professionnels de faire face à leurs situations de communications quotidiennes dans leur travail.

Il est clair que le public concerné par notre étude a les types de besoins et à considérer évidemment comme public spécifique.

1.1.4. Questions de recherche :

Notre étude a pour objectif de réfléchir sur l'enseignement/apprentissage du français des banques dans le contexte algérien. Il s'agit donc d'apporter des éléments de réponse à la question suivante : Quels sont les besoins langagiers scripturaux des professionnels dans le domaine des banques ?

Il s'agit donc tout d'abord de s'interroger sur les principales caractéristiques des situations de communications auxquelles sont confrontés les professionnels des Banques et Finances.

Nous comptons apporter des éléments de réponses essentiellement aux questions suivantes :

- Quels sont les besoins langagiers des professionnels dans le domaine des banques ?
- Quels sont les Genres textuels à privilégier dans un programme ?

- Quels sont les autres paramètres à prendre en considérations ?
- Dans quelle mesure l'enseignement du module français banques est conforme à la logique du FOS ?

1.1.5. Les hypothèses

Pour arriver répondre à ces questions de recherche, il importe de poser au préalable des hypothèses de départ que nous vérifierons à travers notre étude.

Les publics concernés par notre étude, dans leur vie professionnelle, ont affaire à des situations dans lesquelles ils n'ont pas besoin de vocabulaire et de grammaire autant que les genres de textes qu'ils utilisent quotidiennement soit avec des collègues et des supérieurs soit avec des clients. Nous supposons donc que les besoins des publics concernés par notre étude ne relèvent pas tant du vocabulaire et de la grammaire que des genres textuels, d'autant que ces derniers ne peuvent être identifiés que par une identification des difficultés que les professionnels des banques rencontrent. Les résultats d'une enquête que nous avons effectuée au niveau d'une agence du Crédit Populaire d'Algérie (CPA) de la wilaya de Béjaïa¹ nous conduisent à conclure que les professionnels des banques rencontrent des difficultés à communiquer quotidiennement dans leur travail. Nous supposons donc que ces professionnels ont suivi durant leur formation des cours de français qui ne leur ont pas permis une meilleure formation et un meilleur rendement dans leur fonction et ce ne peu être confirmé que par analyse des cours et du programme proposés durant leur formation.

Pour analyser les besoins des professionnels des banques nous supposons que ces derniers font face à des genres textuels propres à ce domaine. Tel que le conçoit Jean Jacques Richet, (2008 : 19- 20) :

¹ Pour des raisons de protection de nos enquêtés, nous avons décidé de ne pas révéler l'agence concernée.

« Si le lexique et la syntaxe des langues de spécialité ne divergent pas de ceux de la langue courante, toutefois les langues de spécialité se singularisent de cette dernière, non plus au niveau de la phrase, mais à celui des énoncés dans leur totalité, par la présence de genres de discours , souvent très stéréotypé, spécifique à chaque domaine de spécialité ,et porteurs de réglages textuels contraignants qui laissent à l'énonciateur plus au moins d'espace de variations(l'exemple type est présenté par la lettre administrative, mais on peu aussi signaler l'offre d'emploi, le guide touristique, le compte rendu d'activité économique, etc.) ».

Pour analyser les difficultés des professionnels des banques nous supposons que les cours suivies en langue française durant leur formation ne sont pas aussi conforme à la logique FOS. Nous tirons cette hypothèse suite à ce que nous avons constaté en menant une pré-enquête dans une banque (CPA).

1.1.6. Les indications méthodologiques

Pour tenter de confirmer ou d'infirmer les hypothèses que nous venons de formuler, nous comptons essentiellement sur l'analyse des documents que nous avons collectés. Il s'agit de différents types de demandes (cf. Annexe 1.1.1, p.2.), les bordereaux (cf. Annexe 1.2.1, p. 7), l'autorisation (cf. annexe 1.4, p. 11) utilisés dans les banques.

Nous avons rassemblé ces documents durant une pré-enquête et une enquête que nous avons effectuées dans une agence de CPA (Crédit Populaire D'Algérie), afin de pouvoir énumérer les principaux genres auxquels ils ont affaire et dégager leurs principales caractéristiques.

L'étude de ce corpus sera complétée par les résultats issus d'une analyse des cours (cf. Annexe 2.1, p16) et (cf. annexe 2.2.1, p17) dans cette

spécialité et du programme pour tenter de savoir si ces deux derniers sont conformes à la logique FOS ou pas. Il s'agit de cours de français appelé « Technique d'expression et de communication », proposés aux étudiants de la spécialité banque, que nous avons collecté au niveau de l'école supérieur de banque à Alger.

1.2. État de la question sur la didactique du FOS

Telle que nous venons de la présenter, notre étude s'inscrit dans la didactique du FOS. Nous devons donc nous interroger sur les caractéristiques de cette démarche didactique.

1.2.1. Le français général et le français destiné à des publics spécifiques

Le français dit général ou langue étrangère est enseigné pour permettre l'appropriation des compétences linguistiques, communicatives et culturelles quotidienne en langue française. Il se caractérise par la longue ou moyenne durée, la diversité thématique et compétences à travailler en plus de l'autonomie de l'enseignant et sa maîtrise de la langue. Il est destiné à un public captif (lycéens, collégiens), ce cours de français est obligatoire afin que ces derniers puisse être évalué. Un autre type de public est apparu, les besoins ont changé, les situations de communication se sont distinguées ce qui a engendré et un nouveau type de français. Un français qui permet à ses apprenants l'acquisition des compétences communicatives généralement professionnelles, c'est un français de courte durée destiné à des publics divers (étudiant en spécialité, travailleur, migrant), enfin il est enseigné par demande du public qui limite l'enseignant aux besoins de son public (Mangiante et Parpette, 2004 ; C .Carras, J. Tolas, P. Köhler et E. Bethszilagy,2007).

Pour Jean-Marc Mangiante et Chantal Parpette (2004 : 154),

« La distinction entre français de spécialité et français sur objectif spécifique tient essentiellement sur au fait que ces types de formations s'inscrivent dans une logique différente : demande dans le cas de Fos et offre dans le cas du français de spécialité ».

C. Carras, J. Tolas, P. Köhler et E. Bethszilagy (2007), affirment que

« Le terme demande recouvre le cas où un besoin extérieur précis un public dument 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 »

M. Ammouden (2013 :61) ajoute à ce sujet que *« chaque formation se limite aux activités linguistiques concernées par une seule spécialité, par un seul métier par une seule activité professionnelle, ou par un objectif spécifique »* et que *« Cela implique la sélection des contenus à enseigner en tenant compte des besoins langagiers présents ou/et futur des apprenants »*. Il précise également que :

« Celle-ci se distingue de celle en langue « communes » elle est par exemple, utilisé par J-C Beacco et D. Lehmann (1990) pour renvoyer à la fois au français instrumental, au français fonctionnel et au français de spécialité »

Nous pouvons donc retenir que la distinction entre le français général et le français destiné à des publics spécifiques concerne surtout les publics auxquels on a affaire, et de là les compétences visées, mais aussi la durée de la formation ainsi que la démarche à adopter.

1.2.2. des formations destinées à des publics spécifiques

La notion de français sur objectif(s) spécifique(s) est née suite à l'émergence du français militaire, quelques années après le français

scientifique et technique, un peu plus tard un autre type de français surgit, on l'appelle le français instrumental, après cela on parle du Français fonctionnel enfin tous ces types de français contribue à l'émergence du FOS (Mangante et Parpette, 2004).

a. Le français à visée professionnelle

En ce qui concerne le français à visée professionnelle, J-P et I. Gruca (2003 :321) soulignent : « *Mais depuis les années soixante, est apparu un autre public, adulte celui-là, est généralement porteur d'une demande communicative professionnelle* ».

C. Carras, J. Tollas, P. Kohler et E. Szilagy (2007 : 20) ajoutent que

« *D'un point de vue didactique, cet enseignement vise à faire acquérir des compétences décloisonnées (communes à différents secteurs d'activités, à différents postes de travail), liées à la communication dans le monde professionnel* »

b. Le Français sur objectif(s) spécifique(s), ou le FOS

Calqué sur l'expression anglaise « English for Specific Purpose », le FOS est né selon J.-P Cuq (2003) « *des soucis 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* »).

Il se caractérise par sa centration sur l'apprenant qui est avant tous un point de départ de toute activité pédagogique d'où l'appellation public spécifique et besoins spécifiques. Il se caractérise aussi par le but de cet apprentissage qui ne se limite pas à l'acquisition de la langue pour des raisons communicatives mais s'étend à l'apprentissage de la langue pour

accéder à un savoir faire et agir professionnellement et académiquement (Mangiante et Parpette, 2004).

1.2.3. Les caractéristiques des formations en FOS

a. Le publique spécifique du FOS

La particularité de cette formation réside avant tout dans ses publics, qui malgré leur diversité, ont énormément de points en communs :

« Tous les programmes d’enseignement/apprentissage des langues de spécialité, par exemple, ne visent rien d’autre qu’à préparer l’apprenant à mieux satisfaire aux besoins des institutions .mais pour y revenir, ils doivent aussi s’adapter aux exigences et prendre en compte les besoins propres aux individus. C’est ainsi que les approches sociopolitiques et psychologiques se combinent avec l’approche langagière pour définir les contenus les plus fonctionnels » (Rechterich, 1985, cité par Carras et al., 2007)

Et c’est ce que confirme H. Qotb (2008) dans sa thèse :

« À travers ce profil, nous indiquerons la diversité de ces publics spécifiques qui, malgré les différences, ont des points communs. Ce profil met également en relief les besoins langagiers des apprenants qui représentent un élément-clé de l’enseignement/apprentissage du Fos »

H. Qotb (2008 :83) ajoute que ceux qui analysent les publics spécifiques distinguent les cinq catégories d’apprenants des langues étrangères qui suivent :

- « 1-des touristes et des voyageurs,*
- 2-des travailleurs migrants et leurs familles,*

3-des spécialistes et professionnels ayant besoin d'acquérir une langue étrangère dans leur pays d'origine,

4-adolescents en système scolaire,

5- des adultes en situation scolaire ou universitaire ».

Il ajoute que sur ces cinq catégories, trois concernent essentiellement le Fos : « *les travailleurs migrants et leurs familles, les spécialistes et les professionnels et des adultes universitaires* ».

Dans notre travail de recherche, nous nous intéressons à une catégorie qui est les professionnels des banques.

b. Les besoins spécifiques

Denis Lehmann (1993 :115) définit le besoin et l'objectif de ce type d'enseignement-apprentissage comme un « *besoin d'apprendre du français et non d'apprendre le français, et de l'apprendre pour s'en servir* ».

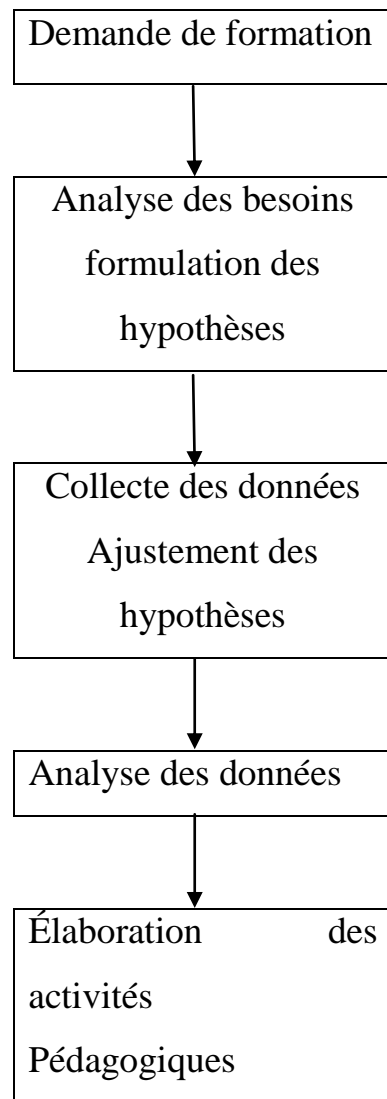
D'après lui (1993 : 54) les besoins spécifiques se manifestent selon le public spécifique, dans ce sens il souligne :

« La particularité de ces publics est qu'ils ne représentent pas de besoins tels qu'ils puissent à proprement parler, constituer des objectifs spécifiques réel (...) public universitaire engagé dans les études qui ne sont pas le français, ils ont néanmoins à leur programme une langue étrangère, et il se trouve avoir opté pour le français (sans que ceci résulte toujours d'un choix libre et délibéré »

D. Lehmann (1993 :7) ajoute que « *ces publics se caractérisent à la fois par leur très grande diversité, par le fait qu'ils ont des besoins précis en matière de capacités langagière visées, et qu'ils disposent de peu de temps pour atteindre les objectifs que ces besoins permettent de définir* ».

c. La démarche FOS et ses objectifs

La démarche FOS passe par 5 étapes que Mangiante et Parpette (2004) présentent comme suit :



Mais pour C. Carras, J. Tolas, P. Kohler, E. Szilagyi (2007 :23), les étapes du Fos sont au nombre de huit et sont comme suit :

- « *Identification de la demande de formation*
- *Analyse du public*
- *analyse des besoins*
- *Recueil de données authentique sur le terrain*

- *Analyse des données en collaboration avec les acteurs du terrain professionnel ou les enseignants de spécialité*
- *Mise en place d'une méthodologie*
- *Autonomisation des apprenants*
- *Évaluation »*

En traitant de la première étape, les mêmes auteurs expliquent que cela renvoie aux cas où une institution, une entreprise ou un organisme « *demande une formation en France ou l'étranger, avec un objectif précis à atteindre, généralement sur une période courte, pour un public homogène ou pas* ». Ils ajoutent que :

« L'identification de la demande, articulée avec l'analyse du public et des besoins, conduit le formateur à orienter le programme vers une demande Fos, vers le français de spécialité, voire vers du français général » (Carras et al, 2007 : 23).

En traitant de l'analyse du public Carras et al. (2007 :25) expliquent qu'afin de concevoir un programme, on prend en considération les conditions sociologiques, géographiques, institutionnelles et sociolinguistiques et que

« L'analyse du public est une étape fondamentale et complexe.les paramètres peuvent en effet être aussi variés que les demandes.il convient donc d'attribuer une grille d'analyse du public qui soit évolutif(les priorités changent souvent en cours d'apprentissage) et adaptable à des cas différents. »

Pour ce qui est de l'analyse des besoins, les mêmes auteurs (ibid : 26) avancent que cette étape « *consiste à recenser les situations de communications dans lesquelles les apprenants auront à utiliser le français dans leurs activités, ainsi que les connaissances langagière et professionnels que ces apprenants devront acquérir durant la formation.* ». .

S'agissant du recueil de données authentiques et leurs analyse, les mêmes auteurs (idid : 31) expliquent qu'après l'analyse du public et des besoins, le formateur doit être capable de recueillir les documents authentiques qui lui permettent de s'informer « *sur les discours qui circulent dans le milieu professionnel ciblé* ». Ils ajoutent que le formateur doit avant l'élaboration du programme consulter et analyser les données collectées en prenant en considération tous les éléments intérieurs et extérieurs qui entourent le demandeur de la formation.

Pour ce qui est de la mise en place d'une méthodologie : après une analyse des besoins et une collecte des données, le formateur doit mettre en place un programme, des cours et des activités.

Le but de ce types de formation est d'apprendre la langue en un temps limité avec un objectif précis, c'est pour cela qu'il impératif d'analyser les besoins des apprenant pour une meilleure satisfaction des besoins de ces derniers.

Conclusion

Le français général est destiné pour un public large dans le but d'acquérir des compétences linguistiques, communicatives et culturelles très diversifiées. Il est enseigné et évalué obligatoirement. Il se caractérise par sa longue ou moyenne durée.

Avec l'apparition de nouveaux besoins et de nouveaux publics, un autre type de français apparait, un français destiné à un public spécifique tel que les étudiants et les professionnels. On les désigne souvent par l'expression générique « Publics spécifiques ».

Les formations qui concernent ces publics ont pour objectifs l'acquisition des compétences communicatives permettant aux professionnels

et étudiants de faire face aux diverses situations de communications auxquelles ils ont affaire dans leur milieu professionnel ou universitaire.

La mise en place d'une formation de ce type passe par cinq étapes qui sont la demande de formation, l'analyse des besoins, la collecte des données (ajustement des hypothèses), l'analyse des données, et enfin l'élaboration des activités pédagogiques.

Notre étude tient compte de cette démarche.

Chapitre 2 : Des besoins langagiers des professionnels des banques

Introduction

Ce deuxième chapitre de notre travail de recherche sera consacré à la détermination des besoins langagiers des professionnels des banques. Nous allons commencer par la collecte des données auxquelles notre public fait face (des documents authentiques utilisés dans ce domaine, des photocopiés remis par des enseignants de cette spécialité à des étudiants plus précisément le module français nommé dans cette spécialité techniques d'expression).

Nous allons tenter d'analyser ces documents afin de déterminer des genres textuels auxquels les professionnels des banques ont affaire ; et tenter de vérifier si ces professionnels font face à des genres bien précis.

2.1. Description des métiers des banques en général

Figure incontournable dans notre société, le banquier s'occupe de l'argent de ses clients, il ouvre des comptes, accorde des prêts, donne des conseils de gestions... Lorsqu'il dirige une agence, il doit en plus encadrer le personnel mais aussi gérer l'administratif (relation avec les fournisseurs, entretien de l'agence...)

C'est-à-dire que le banquier s'occupe de la collecte des ressources à travers des livrets d'épargne (dépôt des clients) et de la distribution de ces ressources pour des agents économiques ayant besoin de financement. En plus d'ouvrir des comptes et domiciliation, il donne des conseils, gère le personnel et s'occupe de l'aspect juridique de la banque de manière générale.

Pour rentrer dans une banque, il faut avoir fait deux ans d'études supérieures (bac +2) de préférence un DSEB (diplôme supérieur des études bancaires) ou BST (Brevet supérieur de banque) en suite, des formations sont proposées en interne pour permettre à un salarié d'évoluer au sein de son entreprise.

En plus du diplôme recommandé et des formations proposées, il faut avoir une très bonne maîtrise des mathématiques, de l'économie avec toutes ses branches, mais aussi une très bonne maîtrise de la langue française, car c'est la langue dominante dans ce domaine, et des autres langues étrangères.

2.2. Les genres textuels dominants

En relation avec le domaine de banque nous allons citer des documents souvent utilisés, c'est le cas du chèque, de la demande, du compte rendu, de la lettre commerciale, etc.

Ces divers documents sont repartis en familles de genres (cf. infra. 2.2.a) et (2.2.b). On peut distinguer les demandes, les bordereaux, les bons, les chèques, les procès-verbaux, les comptes-rendus, les textes de loi, la réglementation, les lettres administratives et commerciales, les factures, etc.

Nous donnerons dans ce qui suit des exemples des genres qui constituent chacune de ces familles de genre.

a. Les demandes

La demande comme famille de genres est un document utilisé quotidiennement dans la banque vu son importance et sa présence dans chaque procédure qu'effectuent le banquier et le client. Elle se repartie en plusieurs types :

- La demande d'ouverture dossier domiciliation (cf. annexe1.1.1, p.2)
- La demande de modification lc (cf. Annexe1.1.2, p. 3)
- La demande d'ouverture de crédit documentaire (cf. Annexe1.1.3, p. 4)
- La demande de chèque de banque (cf. Annexe1.1.4, p.5)
- La demande d'apurement de dossier de domiciliation (cf. annexe1.1.4, p.6)

b. Les bordereaux

Le bordereau circule souvent entre le banquier, le client et la banque d'Algérie. C'est pour cette raison qu'il est cité parmi les documents les plus utilisés dans ce domaine. Ce dernier se repartie à son tours en plusieurs types :

- Le bordereau de transmission des fiches de contrôle (cf. Annexe1.2.1, p.7)
 - L'ordre de virement (cf. Annexe1.2.2, p.8)
 - La remise des chèques (cf. annexe1.2.3, p 9)
- c. L'engagement annexe** (cf. Annexe1.3, p. 10)
- d. L'autorisation annexe** (cf. Annexe1.4, p. 11)
- e. Le répertoire annexe** (cf. Annexe1.5, p. 12)
- f. Le bon de cession** (cf. Annexe1.6, p. 13)
- g. La levée de réserve** (cf. annexe1.7, p. 14)
- h. L'attestation** (cf. annexe1.8, p. 15)

Signalons qu'en plus de toutes ces familles de genres, il y a deux familles qui ont un lien très complexe avec la banque car cette dernière ne peut fonctionner sans la contribution de ces dernières qui sont la réglementation et les textes de loi.

2.3. Caractéristiques dominantes des genres

Le français des banques fait partie du français économique.

La description des documents collectés au prés des banques et l'analyse de deux genres souvent utilisés dans ce domaine, qui sont la demande et le bordereau, nous a permis de constater que ces derniers différent autant de ceux du français général sur le plan structural (cf. infra. 2.3.1), sur le plan syntaxique (cf. 2.3.2), sur le plan lexical (cf. 2.3.3) et enfin sur le plan sémantique (cf. 2.3.4).

2.3.1. Caractéristiques structurelles

Il suffit de voir la demande d'ouverture dossier domiciliation (cf. annexe 1.1.1, p. 2), la demande d'ouverture de crédit documentaire (cf. 1.1.3 & annexe 4) dans lesquelles on ne retrouve pas du tout les caractéristiques structurelles de la demande classique, à l'exception de la place de l'émetteur (en haut de la page, à gauche) et de celle du destinataire (en haut de la page, à droite).

Sinon, nous remarquons que toutes les autres caractéristiques les distinguent de la demande qu'on connaît habituellement. Par exemple :

- l'objet de la demande est en haut de la page au milieu.
- Au lieu des formules de politesses, on remarque qu'elles commencent par une réglementation exemple :

Conformément à la réglementation des changes

Ce crédit est soumis aux règles et usances de uniformes(RUU) 600 révision 2007

- Elles se terminent par un engagement exemple :

Nous vous engageons enfin d'ores et déjà à vous remettre aussitôt après dédouanement le justificatif douanier à cette opération

- Enfin nous remarquons qu'on ne retrouve pas de rédaction dans le corps tel que c'est le cas de la demande classique mais des cases vides destinées remplir par le client, comme en témoigne les exemples suivants :

Contrat commercial(1).....référence.....date.....

Fournisseur.....montant.....

Contre valeur en dinar au cours prévision desoit.....

Il suffit de voir aussi la « demande de modification lc » (cf. Annexe1.1.2, p. 3) pour déduire que cette dernière diffère par exemple de la demande classique par la présence de la référence et du montant dans l'objet de la demande exemple :

Objet : demande de modification lc
Lc 108CD133169742
Montant : USD 30.000,00

2.3.2. Caractéristique syntaxiques

Nous remarquons suite à l'analyse de trois demandes (cf. annexe1.1.1, p 2), (cf. Annexe1.1.2, p 3) et (cf. Annexe1.1.3 p. 4) que le type de phrases qui dominant dans ce genre est loin d'être comme celles de la demande classique. Nous retenons par exemple la prédominance des phrases nominales :

Contrat commercial
Contre valeur en dinars au cours provisoire de
Désignation du titre d'importation

L'examen des échantillons insérés dans les annexes, confirme cela :

Expédition
Expiration lc (Annexe1.1.1, p2)
Crédit à faire notifier
Jeu complet de connaissance maritime
Importation domiciliée (cf. Annexe1.1.2, p3)

2.3.3. Caractéristiques lexicales

Nous retenons également dominance du vocabulaire économique exemple :

Marchandise, fournisseur, référence, change, valeur (Annexe1.1.)

Expédition, expiration, montant (cf. Annexe1.1.3, p4)

Transbordement, crédit, bénéficiaire, négociation, colisage (Cf. Annexe 3)

Tout comme nous constatons la dominance des abréviations puisque c'est un domaine dans lequel le temps est précieux et pour éviter la perte du temps dans la rédaction, on préfère l'utilisation des abréviations pour faire court et gagner du temps, comme le montre les exemples suivants :

T.D (signifiant toute direction)

N° (signifiant numéro), (cf. annexe1.1.1, p2)

Lc (lettre de crédit)

USD (United States dollars), (Cf. Annexe1.1.2, p3)

FOB (fret on board),

Swift (société world international finance transaction), (cf. Annexe 1.1.3, p 4)

Nous ne pouvons enfin ne pas signaler la dominance des chiffres pour exprimer un n° de contrat, une référence, date... etc. Laquelle caractéristique est due à la gestion et la comptabilité des ressources collectées par la banque, et surtout au fait que les documents de ces banquiers traitent toujours de l'agent qu'il faut quantifier, etc.

Cela dit, il est à signaler que le plus souvent les chiffres qui renvoient à des aux différents montants s'écrivent en lettres.

Nous pouvons donc retenir que parmi les besoins spécifiques des professionnels des banques, figure la maîtrise des chiffres en lettres alors que beaucoup de professionnels travaillant dans la banque trouvent des difficultés à le faire, comme le montrent ces exemples :

Contrat commercial.....

Date..... (cf. Annexe1.1.1, p 2)

Lc 108CD133169742

Montant : USD 30,000.00 (cf. Annexe1.1.2, p 3)

Facture pro-format n° UNUSCO0250 DU 18/12/2013

*Ce crédit est soumis aux Règles et Usances Uniformes (RUU) 600
révision 2007* (cf. Annexe1.1.3, p 4)

2.3.4. Caractéristiques sémantiques

Nous remarquons que dans les bordereaux, circulant dans le domaine des banques, on ne se contente pas au de résumer la situation ou de porter les éléments essentiels d'une situation pareille (c'est-à-dire juste informer), mais dans l'ordre de virement et la remise des chèques le client demande en ordonnant sa banque d'effectuer l'opération dont il est question et qui est le virement, soit à son propre compte, soit à un autre compte qui appartient à un autre client (cf. Annexe1.2.2, p8 ; Anexe1.2.3, p9 ; Annexe1.2.4, p 10).

Pour confirmer ce qu'on vient de dire, on compare les bordereaux utilisés dans la banque avec un autre utilisé dans un autre domaine, qui est un bordereau d'envoi qui pour seule fonction l'information et l'accompagnement des documents envoyés (cf. Annexe1.2.4, p10).

2.4. Analyse détaillée de quelques genres

Vu le caractère très confidentiel des documents utilisés dans la banque et les difficultés rencontrées lors de la collecte de ces derniers d'une part, et vu que ce sont les pus utilisés dans ce domaine d'autre part, nous avons opté pour l'analyse de deux genres qui sont la demande et le bordereau.

Pour commencer nous allons analyser la demande comme famille de genre puisqu'elle est très utilisée dans les banques. Il s'agit de la demande

avec tous ses types (demande d'ouverture de crédit documentaire, demande de modification lc, demande d'ouverture dossier domiciliation....)

Cette analyse de plusieurs demandes, nous a permis de retenir quelques caractéristiques communes à ce genre d'écrits.

2.4.1. Analyse d'exemples de demandes

2.4.1.1. Analyse de la demande d'ouverture d'un dossier de domiciliation

Qu'est-ce que la domiciliation ? « La domiciliation des importations est régie actuellement par **le règlement N°91/12 du 14/08/1991 de la banque d'Algérie**. Il existe deux types de domiciliation :

- La domiciliation des importations à délai normal DI
- La domiciliation à délai spécial DIP et l'ouverture d'un dossier domiciliation s'effectue sur présentation par l'importateur auprès de sa banque : d'une demande d'ouverture de dossier domiciliation voir modèle d'ouverture en annexe) adressée au siège domiciliaire ».

Cette demande doit être dûment signée par le client importateur et doit comporter les mentions suivantes :

- la date d'établissement de la démarche,
- nom ou raison sociale de l'importateur et son numéro de compte au niveau de l'agence.

Elle doit aussi comporter quelques indications relatives aux marchandises à importer :

- nature des produits à importer,
- montant en devise et contre valeur en dinars,

- nom du fournisseur ou vendeur,
- Origine des produits

Elle doit également comporter les conditions de paiement tel que :

- Montant total en devise des importations,
- Date probable de règlement (Banque d'agriculture et du développement rural (année : 3 et 4).

Mais dans notre travail de recherche, ce qui nous intéresse c'est la demande : sur le plan syntaxique, sémantique, structurel et lexical.

- Donc pour effectuer une domiciliation, il est impératif qu'il y ait une demande d'ouverture de dossier de domiciliation (cf. Annexe1.1.1, p2) dûment signée et datée par l'importateur ou le client de la banque. Autrement dit, cette dernière se fait de la manière suivante : Tout en haut, et au milieu de la page on remarque l'objet qui précède
- Et toujours haut de la page, à droite, on trouve un cadre réservé au client ; nom et prénom du client ou de la personne morale, son adresse
- En face de cette case et en haut de la page, à gauche on trouve un cadre réservé pour la banque : la nature de la banque et son adresse par exemple :

Sarl Aimeur énergie, Bouhia Seddouk, 06011, Bejaia, Algérie, référence, 001 00356 0300301514 78

Banque nationale d'Algérie, 71, rue Hassiba ben Bouali, Alger

- Juste en bas on trouve le corps de la demande qui contient les informations essentielles relatives au client et à son activité. Ces informations sont souvent introduites par des formules de politesse :

Nous vous prions d'ouvrir dossier de domiciliation pour l'importation

.....

- Dans le corps de la demande on trouve les caractéristiques de la marchandise à importer exemple :

Contrat commercial.....référence.....date.....

Fournisseur.....montant.....

Contre valeur en dinar au cours provisoire desoit.....

Se rapportant aux marchandises T.D.Numéro.....

Indiqué ci-contre

Provenance..... Origine.....

Désignation du titre d'importation.....N°.....Du.....

- Après avoir cité les éléments (caractéristiques relatif à la marchandise), on trouve une suite de paragraphes dans lesquels le client fait des engagements.
- Dans le premier il s'engage à dégager la banque de toutes responsabilités quant à la position douanière de ces marchandises exemple :

Il est bien entendu que nous vous dégageons de toute responsabilité quant à la position douanière de ces marchandises, vis-à-vis de la réglementation des changes en vigueur.

- Dans le deuxième il certifie sur l'honneur qu'il ne possède à l'étranger aucun moyen de paiement lui permettant d'effectuer le règlement de cette importation et qu'il charge la banque de lui régler cette opération sur le plan financier exemple :

Nous certifions sur l'honneur ne possédons dans pays étrangère aucun moyen de paiement, nous permettons d'effectuer le règlement de cette importation et somme d'accord pour que cette opération se dénoue sur le plan financier suivant les en vigueur et dégageons la

banque nationale d'Algérie des risques de change éventuel pouvant en découler

- Dans le troisième, le client engage la banque de lui remettre un justificatif douanier à cette opération après dédouanement exemple :

Nous vous engageons enfin d'ores et déjà à vous remettre aussitôt après dédouanement le justificatif douanier à cette opération

- Après ces trois paragraphes on trouve la liste des pièces jointes à ce dernier engagement
- Enfin, tout en bas et à droite on trouve un cadre réservé à la signature de l'intéressé.

2.4.1.2. Analyse de la demande de modification lc

De quoi s'agit-il ? « A l'effet de contourner la réglementation qui leur interdit d'emettre des garanties bancaires classiques, les banques américaines ont créé les « STAND BY OF LETTER OF CREDIT »

Il s'agit de garantie d'indemnisation qui a un cadre réglementaire déterminée puis soumises aux règles et usances uniformes pour les crédits documentaires

Leur spécificité réside dans la clarté de l'engagement qui précise leur caractère documentaire c'est-à-dire que le paiement ne se fait que sur présentation de document et/ou attestations du bénéficiaire démontrant la défaillance de son co-contractant

Par ailleurs, une date de validité est à fixer obligatoirement et l'engagement tombe automatiquement s'il n'ya pas d'appel ou de prorogation ».société inter bancaire de formation (année : p 15)

- En haut, à droite le lieu précis et la date : *Akbou le 11/11/2013*
- Toujours en haut mais cette fois à gauche le non du client ou du groupe client avec son adresse complète : *Sarl Iamouren, Ighil Ali, w de Bejaia*

- En bas de la datte le destinataire de la demande : A monsieur le directeur AGB Akbou 108
- Plus bas à gauche l'objet de la demande avec la référence et la somme : exemple :

*Objet : demande de modification lc, lc 108CD1333169742
montant :usd 30 .000 ,00*

- On trouve aussi une formule de politesse:

Monsieur, nous vous demandons de bien vouloir procéder aux modifications ci-après

- Après on trouve des informations reliées directement à l'objet de la demande exemple :

Expédition : 30/11/2013

Expiration lc : 20/12/2013

- Enfin on trouve une autre formule de politesse:

Dans l'attente de vous lire, veuillez agréer, monsieur, ma salutation distinguée

2.4.1.3. Analyse de la demande d'ouverture de crédit documentaire

Que désigne une demande de crédit documentaire ? « Les règles et usances relatives au crédit documentaire de la chambre de commerce international, publication 500 de 1993 (RUU 500), définissent le crédit documentaire :

-un engagement (**garantie de paiement**) en vertu du quel une banque **(la banque émettrice),**

Agissant à la demande et sur instruction du client (**donneur d'ordre,** ou pour son propre compte,

-est tenu de payer à un tiers (**bénéficiaire**),

-une somme d'agent,

-contre remise **Document** (prouvant l'expédition de la marchandise ou l'exécution d'une prestation de service), pour autant que les termes et conditions (du **dit documentaire**) soient respectés banque de l'agriculture et du développement rural » (2002 : 16)

Cette demande se fait de la manière suivante :

- On trouve le titre du document ou l'objet de la demande :

Demande d'ouverture de crédit documentaire

- Après cela on trouve un texte de loi concernant à cette demande et au règlement intérieur de la banque:

Ce crédit est aux règles et usances uniformes (RUU) 600 révision 2007.....services ou prestations (article 5 RUU 600)

- On également le donneur d'ordre ou le client :

Sarl TRADING, Adresse: TAZMALT w- BEJAIA

- Le bénéficiaire ou l'exportateur :

*UNUS IMPORT AND EXPORT TRADE LIMITED, Adresse
DONGFRNGXI ROAD GUANGZHOU CHINA, TEL 00866-20-
83260175*

- Puis on trouve des informations en relation directe avec l'opération de l'importation :

*Pour l'importation de : ROOFING MACHINE
Montant : en lettres QUARANTE QUATRE MILLE TROIS CENT
CINQUANTES DOLLARS.*

En chiffres USD44 35 ,00 /MAXIMUM

Crédit : transférable non transférable

Crédit à faire notifier par : Swift /

Date d'expiration : lieu d'expiration du crédit

CHINE

Crédit inutilisable à la caisse de : votre correspondant /autre

*Par paiement à vue paiement différé au Acceptation de
traites au*

Négociation.....autre.....

Contre remise des documents suivants :

*Facture commerciale en 05 exemplaires, signé, indiquant la nature
des marchandises et portant la mention « marchandises conformes à
La facture pro-forma/au contrat n°UNUSSC0250 DU 18/12/20133.*

Au terme de cette examen des caractéristiques de trois demande, nous retenons les demandes utilisées dans la banque sont différentes de celles utilisées dans les autres domaines. Ces différences concernent leurs structures et leurs contenus puisque ces dernières ne contiennent pas d'engagement et de réglementation en plus de l'objet qui se trouve avant toutes informations concernant l'émetteur, le récepteur, les informations relatives à l'objet lui-même.

Pour illustrer cette technique de conception de la demande, nous reproduisons dans la page suivante, un schéma illustratif de la demande comme genre utilisé dans la banque :

Objet ou l'intitulé de la demande	
Le donneur d'ordre	
Nom :	
Prénom :	
Adresse	le destinataire :
	Nom et
	Prénom
	Adresse
Formule de politesse	
Informations relatives au client.....	

Informations relatives à l'objet.....

Informations relatives à l'opération

Formule de politesse

Signature de l'intéressé

2.4.2. Analyse des bordereaux

La seconde famille de genres que nous allons décrire est celle des bordereaux. Ce sont des genres qui reviennent souvent dans ce domaine des banques. On distingue le bordereau de transmission des fiches de contrôle, le billet à ordre, la remise de chèque, l'ordre de virement, etc. Pour relever les caractéristiques de ce genre il est impératif de faire une description et une analyse de ces documents. Nous commençons par le bordereau de transmission des fiches de contrôle (cf. annexe1.2.1, p. 7), puis nous continuons avec l'ordre de virement (cf. annexe1.2.2, p. 8), enfin nous terminons avec la remise de chèque (Cf. annexe1.2.3, p. 9)

2.4.2.1. Analyse du bordereau de transmission des fiches de contrôle :

Destiné à la banque d'Algérie, l'agence ou à la banque émettrice, ce bordereau fait accompagner tous les dossiers non apurés. Il sert à rendre compte de ces dossiers et de leurs situations².

Comment se présente ce document ?

- On trouve en haut de la page, à droite un cadre réservé à la banque d'Algérie et son adresse :

Banque d'Algérie, direction des services étrangers et du contrôle des changes, 8, Boulevard Zirout Yousef, Alger

- Toujours en haut de la page, à gauche on trouve l'intermédiaire agréé exemple :

Banque nationale d'Algérie, agence, n° de guichet domiciliation

² Cet éclaircissement nous a communiqué (oralement) par un banquier

- En bas on trouve l'intitulé du bordereau exemple :
Bordereau de transmission des fiches contrôle
- Après on trouve un sous-titre en format plus petit que l'intitulé exemple
Relatif aux dossiers d'importation
- Ensuite on trouve des informations relatives aux fiches et aux dossiers dont il est question exemple :

Ouverts durant le la journée ou la semaine du au
Les dossiers DI
Dossiers ouverts sans titres d'importationle nombre de
fiches
Dossiers ouverts sur présentationle nombre de
fiches
Dossiers ouverts sur présentation.....le nombre de
fiche
Les dossiers DIP
Dossiers ouverts sur présentation.....le nombre de fiche
Dossiers ouverts sur présentation.....le nombre de fiche
(cf. Annexe1.2.1, p7).

2.4.2.2. Analyse d'un ordre de virement

Un ordre de virement permet au client de donner l'ordre à sa banque, de virer une somme pareille à son compte ou au compte d'un autre client. Sous quelle forme il se présente ?

- On trouve en haut de la page, à gauche un cadre réservé à la banque : et dans lequel on mentionne Le nom de l'agence et son adresse
- Toujours en haut de la page et à droite, on trouve un cadre réservé au client :

Le nom, l'adresse, agence, G.L, indicatif+clé, ordre et val

- Juste en bas de ces deux cadres, on trouve l'intitulé du bordereau :

Ordre de virement

- Plus bas on trouve un petit texte qui exprime l'objet de ce bordereau :

Monsieur, par le débit de mon ou notre compte chez vous, je ou nous vous pris de bien vouloir virer par courrier ou fil en valeur de.....

- Un peu plus bas, on découvre un tableau comportant les noms, les adresses des destinataires, le numéro de compte, le lieu du virement et la somme en chiffres.
- Tout en bas de la page on trouve un espace réservé à l'écriture de la somme en lettre :

La somme de

2.4.2.3. Analyse d'une remise de chèque

C'est un bordereau souvent utilisé en banque lors d'une transmission d'un chèque pour un client.

Souvent, on trouve dans une remise de chèques soit à l'encaissement entre agences/banques ou dans la même agence.

Sous quelle forme se présente ce type de bordereaux ?

- En haut de la page, à gauche on trouve une case réservée au remettant (bénéficiaire) portant les informations suivantes (nom et prénom ou raison sociale, n° de compte avec le code de l'agence, l'indicatif et la clé, l'adresse complète) ;
- Toujours en haut de la page, à droite on trouve un cadre réservé à celui qui a effectué la remise portant les informations suivantes : le nom et prénom, qualité, l'adresse du remettant
- Juste en bas on trouve un tableau devisé en plusieurs cases réservées aux :
 - La première case est réservée à la banque ou à l'agence

- La deuxième est divisée en deux :
 - La première case est réservée au n° de compte,
 - La deuxième case est réservée au nom, prénom ou raison social de l'émetteur
- La troisième case est réservée au n° de chèque
- La quatrième case est réservée au montant
- En bas du tableau on trouve une dernière case réservée au total
- A la fin on trouve un espace réservé à la signature du remettant à gauche et un autre à la signature de l'agence.

2.4.2.4. Synthèse

On retient au terme de cet examen des trois bordereaux que ce qui distingue le bordereau utilisé dans la banque du bordereau classique, c'est-à-dire celui utilisé dans les autres domaines, c'est que en plus des informations qu'ils donnent, ils donnent l'ordre aux récepteurs d'effectuer une opération. Ce qui n'est pas le cas du bordereau classique qui a qu'une seule fonction, à savoir celle d'informer.

Pour illustrer cette technique de conception du bordereau, nous reproduisons dans la page suivante, un schéma récapitulatif du bordereau :

<p><i>Le donneur d'ordre</i> <i>Banque</i> <i>Agence</i></p>	<p><i>D'ordre de :</i> <i>Nom et prénom :</i> <i>Adresse :</i></p>
<i>L'intitulé du bordereau</i>	
<p><i>Remettant :</i> <i>Nom et prénom :</i> <i>Ou raison sociale :</i> <i>N° de compte :</i></p>	<p><i>bénéficiaire :</i> <i>nom et prénom</i> <i>qualité :</i> <i>adresse :</i></p>
<p><i>Emetteur :</i> <i>Nom et adresse N° compte:</i> <i>Raison sociale</i> <i>1.</i></p>	<p><i>récepteur :</i> <i>N° de compte et le lieu</i> <i>Chèque</i></p>
	<p><i>montant</i> <i>somme</i></p>

2.

3

4.

5.

Total :

La somme :

Signature du remettant

signature de l'émetteur

Conclusion

Retenons donc que le banquier joue un rôle très important dans la collecte des ressources et dans leur gestion, et s'occupe, entre autres, de l'ouverture des comptes et de d'domiciliation, de l'aspect juridique et administratif de la banque.

En somme quotidiennement, il fait face à situations de communication particulières qu'il doit gérer attentivement. Dans son travail, il recourt à des documents particuliers qui diffèrent nettement de ceux utilisés dans les autres domaines relevant du français général, comme nous l'avons vu, plus haut (cf. 2.4) en analysant les demandes et bordereaux qui caractérisent ce milieu

Nous avons en effet conclu que la particularité de ces documents apparait dans l'aspect structurel dans lequel on remarque que les demandes analysées ont une structure différente de celle la demande classique (utilisée dans les autres domaines) ; mais aussi sur le plan sémantique qui caractérise les bordereaux utilisés dans les banques de ceux utilisés dans les autres domaines.

La particularité de ces documents apparait aussi sur le plan syntaxique : on constate la dominance des phrases nominales et dans les bordereaux et dans les demandes.

Enfin, il est à noter que tous ces documents se particularisent sur le plan lexical où on remarque une dominance du vocabulaire économique.

Chapitre n°3 : Apports du module « Techniques d'expression et de communication »

Introduction

Dans ce troisième chapitre nous allons tenter de découvrir dans quelle mesure un enseignement du français destinés à des banquiers redonderait aux besoins des professionnels des banques, dont notamment ceux que nous venons de mettre en évidence (cf. chapitre 2).

Pour ce, nous allons analyser le programme proposé dans le module français appelé technique d'expression dans la spécialité banque ainsi que les cours faits par les enseignants aux étudiant destinés à être de futurs banquier grâce à cette spécialité afin de savoir à quel point ils sont conforme à la logique FOS.

Le module de techniques d'expressions et de communication est un module proposé aux étudiants de la spécialité « banque » enseignée dans l'école supérieure de banque, une école étatique qui se trouve à Alger

Le chapitre suivant comporte onze parties. Dans la première, nous décrivons brièvement le module (cf. infra. 3.1). La deuxième est consacrée à l'analyse des cours et du programme afin de savoir si ce français relève du français général ou de spécialité (cf. infra. 3.2). Dans la troisième, nous vérifierons si l'enseignement de ce module se fait par la pédagogie du projet (cf. infra. 3.3). Quant à la quatrième, elle est consacrée à l'examen de la conformité de cet enseignement à logique de la séquence didactique (cf. infra.3.4). La cinquième partie traite de la conformité cours aux étapes, fondements et principes de la séquence didactique (cf. infra ; 3.5). La sixième partie révèle si les cours sont obéissent à une entrée discursive (cf. infra. 3.6). La septime partie vérifie si ces cours obéissent à la tradition du cours théorique suivie de pratique, ou échappent à cet pratique traditionnelle (cf. infra. 3.7). La huitième traite de la nature des exercices ou des activités utilisés dans l'enseignement /apprentissage de ces cours (cf. infra. 3.8). La

neuvième est consacrée à la nature des supports et document utilisés (cf. infra. 3.9). Les deux dernières parties sont consacrées à la nature des compétences visées (cf. infra. 3.10 et 3.11).

3.1. Le module « techniques d'expression et de communication »

En Algérie, nous avons constaté que la spécialité banque s'enseigne qu'au niveau des écoles appelées les écoles supérieures des banques. Vu que ce secteur ne s'est pas détaché de la langue française même après des années d'indépendance le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique a décidé de maintenir l'enseignement de cette dernière en langue française et de programmer le module du français appelé techniques d'expression et de communication.

Les objectifs assignés à ce module sont présentés dans les programmes remis aux enseignants de la manière suivante :

- *Maitriser les techniques d'expression écrites et orales de la langue française ;*
- *Donner des aptitudes en langue française ;*
- *Acquérir les techniques de communication.*

Pour ce qui est de l'organisation pédagogique de ce module, nous retenons qu'il bénéficie d'un volume horaire hebdomadaire de 3heures, d'un volume annuel de 90 heures et d'un séminaire intensif annuel de 30 heures et ce en première année.

Qu'en est-il du degré de conformité de cet enseignement/apprentissage à la logique de la démarche du FOS et aux besoins des étudiants auxquels il est destiné ? Nous apporterons dans ce qui suit des éléments de réponses à ces questionnements.

3.2. Le français général et le français de spécialité :

Nous avons vu plus haut (cf. supra. 1.2.1) que le français destiné à des publics spécifiques se distingue nettement du français général. Est-ce le cas de l'enseignement qui concerne notre étude ?

Pour savoir si les cours de français enseigné dans la spécialité banque relèvent du français général ou du français de spécialité, on compare entre l'enseignement de ces derniers avec les caractéristiques du français de spécialité.

A l'issue de cette comparaison, nous avons constaté que le français enseigné dans cette spécialité relève davantage du français général. L'examen du programme (cf. Annexe 2.1, p 16), nous permet en effet de retenir c'est un module enseigné obligatoirement, repartit sur deux semestres avec un volume horaire de (90 h annuel, 45 h pour chaque semestre, 3h hebdomadaire et 30h de séminaire intensif) voir (pour qu'il soit évalué à chaque fin de semestre. Car le français de spécialité est enseigné par demande du public en une courte durée et n'est évalué.

Nous constatons aussi que le public de ce module est un public spécifique tout comme leurs besoins car ce sont des étudiant de spécialité, destinés à devenir de futur banquiers qui ont besoins d'acquérir des compétences leur permettant de communiquer quotidiennement dans leur travail. Donc ce sont des étudiants qui ont des besoins particuliers et spécifiques ce qui fait d'eux un public spécifique puisque la spécificité du public est relative à la spécificité des besoins.

Et ce qui confirme cela, ce sont les cours proposés dans le français de cette spécialité qui visent l'acquisition des compétences communicatives telles que : Le compte rendu d'une réunion (cf. Annexe2.2.1, p17), la lettre

administrative (cf. Annexe 2.2.2, p 23) et le rapport de réunion (cf. Annexe 2.2.3, p 29),

Nous constatons que les thèmes de ces supports concernent situations auxquelles ont affaire les banquiers quotidiennement c'est-à-dire qu'ils relèvent de la spécialité des banques.

3.3. La pédagogie du projet

Afin de pouvoir vérifier la conformité du programme français dans la spécialité banque avec les besoins de ces apprenants nous allons le comparer à la logique de l'enseignement par projet, par séquence et par genre textuels.

Pour commencer nous allons le comparer à la pédagogie du projet et pour cela on doit savoir ce que la pédagogie du projet, ses étapes et ses fondements.

Ce n'est qu'avec l'avènement de la réforme éducative que les termes projet didactique et projet pédagogique ont vu le jour. et si ces notions sont apparues c'est pour que les programmes soient adaptés et spécifiés mais aussi pour que l'enseignement puisse être amélioré et que les objectifs et les finalités soient atteints. Michel Hubert déclare à ce sujet que la pédagogie du projet

« Est un mode de finalisation de l'acte de l'apprentissage. L'élève se mobilise et trouve du sens à ses apprentissages dans une production à portée sociale qui le valorise. les problèmes rencontrés au cours de cette réalisation va favoriser la production et la mobilisation de la compétence nouvelle, qui deviendront des savoirs d'action après formalisation. » (Michel Hubert, 1999 :18)

Le même auteur (Hubert, 2005 : 16-17) explique également que

«Le projet pédagogique fixe les modalités de mise en œuvre d'une structure d'apprentissage.ces dernières sont définies par une équipe d'enseignants, qui les adaptent aux enfants et aux adolescents dont ils ont la charge en prenant appui sur les instructions officielles. L'utilisation de la pédagogie du projet-élève peu faire partie de cette stratégie et même en être l'axe principal. La plus part de ces objectifs pédagogiques seront transversaux ou transdisciplinaires, c'est-à-dire que les différentes matières concourront à leurs acquisitions, (...). Le projet didactique, enfin, est élaboré par chaque enseignant, qui détermine quel sont les savoirs à enseigner à partir des programmes (disciplinaires) et la façon de les exposer aux élèves(...) »

Les cours de techniques d'expression et de communication ne s'inscrit pas dans la pédagogie du projet. Il obéit à la logique de l'enseignement par contenus « isolés » les uns des autres. On se contente donc de travailler compétences linguistiques tel que le vocabulaire spécifique à l'argumentation, les articulations logiques, le gérondif et la concordance de temps (cf. Annexe 2.1, p 16), qui ne sont pas mise au service d'un projet bien précis.

3.4. La séquence didactique

L'enseignement que nous évaluons obéit-il à la logique de la séquence didactique ? Pour répondre à cette question, nous devons définir la séquence didactique, et traiter de ses étapes et de ses fondements afin de pouvoir comparer avec les cours proposés dans le module de français dans la spécialité banque.

Le dispositif de la séquence didactique est par exemple définit comme suit :

« La séquence didactique organise sur un ensemble de séances d'activités de lecture et d'écriture visant à faire acquérir à des élèves clairement identifié un certain nombre de savoir et de savoir faire préalablement définis » (A. Armand, M. Descot, J. Jordy et G. Langlade, 1992 :17)

En analysant le programme de techniques d'expression et de communication proposé dans la spécialité banque, nous découvrons qu'une séquence est travaillée en plusieurs séances par exemple en visant la compétence de la lecture rapide, on repartit la séquence en plusieurs séances dans lesquelles on travaille différents objectifs (cf. Annexe 2.1, p. 16). C'est ce que peuvent montrer les contenus suivants :

a. La lecture rapide :

- Lire vite, comprendre et l'essentiel
- Apprendre à identifier un chapitre dans un livre, un article dans une revue spécialisée

B. Les types de la lecture rapide :

- lecture sélective
- lecture intégrale structurée
- lecture intégrale déstructurée

Et en travaillant la prise de note on la repartit également la séquence en plusieurs séances (cf. Annexe 2.1, p. 16) :

2 .a. La prise de note :

- Prendre notes à partir de supports oraux : cours, conférences et exposé
- prendre note dans une réunion
- prendre notes à partir des supports écrits
- mettre en forme une prise de notes

Cela dit, nous tenons à préciser que le terme séquence n'est pas mentionné dans le programme de français proposé aux étudiants de la spécialité banque : on n'y parle que de cours.

3.5. Les étapes de la séquence didactique

3.5.1. Les fondements théoriques de la séquence didactique

La démarche de la séquence didactique comporte plusieurs étapes. On distingue « Une mise en situation », de montrer l'utilité du contenu de la séquence aux apprenants et delà de susciter leur motivation, « Une production initiale », qui est importante dans la mesure où

« Les élèves sont invités à réaliser une première fois l'activité communicative projetée, dans toute sa complexité ; (...) cette première production est en même l'occasion de faire apparaître la représentation que les élèves se font de ce qui deviendra l'objet de l'apprentissage. De rendre visible leurs acquis et leurs difficultés. C'est ainsi que, à partir des du projet communicatif initial, elle permet de fonder un second projet-d'apprentissage- dans le cadre du quel les élèves vont travailler dans des modules atelier, les principales difficultés apparues » » (J-F. De Pietro, 2002 : par. 17-18)

Elle est constitué également de divers ateliers qui permettent de prendre en charge différents « aspect du genre considéré et sont sélectionné en fonction des difficultés apparues lors de la production initiale ». De Pietro, explique à ce sujet, qu' « on pourra être amené à travailler la « relance » dans une séquence portant sur l'interview, on « la reprise du discours de l'autre » dans une séquence sur le débat ».

On distingue également la production finale :

« En terme de travail en atelier, les élèves réalisent une seconde fois l'activité communicative (généralement selon les modalités légèrement différents) cette production finale se situe ainsi, comme en miroir à la production initiale, à l'articulation entre les projets de

communications et l'apprentissage : aboutissement du projet communicatif, elle permet de mettre en œuvre les apprentissages effectués et de les rendre visibles » (J-F. De Pietro, 2002 : PAR. 17-18).

Une séquence didactique doit obligatoirement s'articuler autour d'un seul genre textuel :

« Ainsi, chaque séquence didactique s'organise à partir d'un projet d'appropriation des dimensions constitutives du genre » (Th. Thèvenaz-Christen & G. Sales Cordiero, 2008 :100).

S'agissant des contenus des séquences on explique par exemple que *«Chaque activité comporte un objectif spécifique précis, qui concourt à l'atteinte de l'objectif général de la séquence »* (Chartrand et Gauvin FIST, 2007 :03).

3.5.2. Les principes de la séquence dans le module

Qu'est-il de la prise en compte de ces principes dans les leçons proposés dans le module techniques d'expression, que nous étudions ?

a. Mise en situation

Au sujet de la mise en situation, nous supposons qu'il serait pas difficile à l'enseignant de susciter la motivation chez les apprenants dans la mesure où il pourrait faire comprendre aux apprenants qu'il auront à apprendre comment rédiger plusieurs types de lettres et les motiver pour les découvrir.

b. Production initiale

Par contre ce qui est à signaler c'est l'absence de la production initiale car les enseignants de ce module de français procèdent directement par l'annonces des notions théoriques (des définitions et les caractéristiques de chaque lettre) et des exemples par exemple dans la lettre administrative : l'enseignant a donné des notions théoriques (cf. Annexe2.2.2, p 21) et un exemple de cette lettre administrative (cf. Annexe .2.2.2, p22).

c. Les modules

Cette analyse nous a permis de repérer le module dans lequel les compétences secondaires sont visées exemples :

- Travailler la permission et de la parole dans une réunion (cf . annexe 2.2.2, p 19 et 20)
- Travailler les formules de politesses (cf. Annexe.2.2.2, P 23, 24)
- Travailler les formules exprimant un commentaire ou un jugement (cf. Annexe2.2.2, p 29)

d. La production finale

Quant à la production finale, nous avons remarqué que les enseignants du module français dans la spécialité banque accorde une importance à cette étape de la séquence didactique puisque à chaque fin de cours ils proposent des activités pour pouvoir mettre en pratique ce qui a été fait durant les séances, comme le montrent les exemples suivants :

- Les activités dans lesquelles l'enseignant demande aux apprenants de rédiger un compte rendu d'une réunion tout en leur proposant une situation de communication anonyme (cf. Annexe.2.2.1, p. 21et p.22) ;

- Les trois activités proposées par l'enseignant : la première à travers laquelle il demande d'observer et d'identifier les six pôles de la communication puis d'analyser la lettre en proposant des situations de communication authentiques (cf. Annexe2.2.2, p. 27 et p.28)
- L'activité 1 dans laquelle l'enseignant demande aux apprenants de dégager dans une situation de communication imaginaire : à qui le rapport est adressé, l'organisation générale du rapport, les formules rendant compte des résultats de la mission, les formules exprimant le jugement et finalement de rédiger une version dépréciative en reprenant le commentaire appréciatif (cf. ; annexe2.2.3, p 31).
- L'activité 2 dans laquelle l'enseignant demande aux apprenants de dégager dans une situation de communication anonyme : la plan de du rapport, les conditions de l'entretien et le résumé des informations recueillies sur le contexte, et quelles sont les propositions de FUTURIS et quel types de produit vend cette entreprise (cf. Annexe2.2.3, p 32)

Qu'en est-il des autres principes du travail par séquences didactiques ?

Les fondements de la séquence didactique sont divers, nous allons alors nous limiter à quelques-uns d'entre eux, que nous jugeons des plus importants. Il s'agit de ceux concernant le type d'entrée (cf. infra. sous-titre 3.5), le recours à la théorie ou à la pratique (cf. 3.6), la nature des activités (cf. 3.7), des supports (cf. 3.8), la nature des compétences visées (cf. 3.9 et 3.10).

3.6. L'adoption par entrée discursive

Au sujet du type d'entrée qu'il faut adopter, J-F. D Pietro et M. Matthey (2000 :2) expliquent :

« Dans la démarche séquence didactique le travail s'effectue toujours sur un texte _ entendu ici comme produit matérialisé (écrit ou oral) des pratiques langagières des locuteurs _ et non de la phrase. »

Le travail par séquence didactique implique nécessairement une entrée par le discours ou les genres de textes qu'on utilise souvent pour attirer l'intention de l'apprenant et le motiver, pour faire acquérir des compétences communicatives en même temps linguistiques.

Par contre dans les anciennes méthodes, le cours ou la leçon se fait par une entrée linguistique là où on donne une phrase comme exemple, puis on l'utilise comme référence pour donner la règle à apprendre. C'est là où la seule préoccupation est la grammaire, l'orthographe.

L'entrée dans le module de techniques d'expression et de communication que suit l'étudiant de la spécialité banque est souvent discursive car le plus souvent les cours portent sur un genre de discours, le discours sur lequel on travaille les compétences exemple :

- Le compte rendu (cf. Annexe2.2.1, p 17)
- La lettre (cf. annexe2.2.2, p 23)
- Le rapport (cf. Annexe2.2.3, p 29)

3.7. Théorie /pratique

Dans les méthodes traditionnelles, on considère que le savoir est détenu par l'enseignant, c'est lui le maître de la classe et tellement l'élève n'avait pas d'importance ni de rôle à part « apprendre » et appliquer les cours se faisait par la théorie suivie d'application.

C'est-à-dire que l'enseignant dicte les règles, les explique et les fait appliquer par le biais des exercices. L'élève suit, apprend par cœur applique

dans des exercices ce qu'il a acquis. Ce qu'on appelle la théorie suivie de pratique. L'inconvénient de cette méthode c'est que l'apprentissage par cœur est ennuyeux et les savoirs ne sont pas souvent installés car ils sont oubliés dès qu'on les utilise plus.

Mais avec les approches par les compétences et les nouvelles méthodes actionnelles qui se sont centrées sur l'apprenant et l'enseignement/apprentissage, l'enseignement/apprentissage se fait avec la participation active de l'apprenant (M. Ammouden, 2007).

C'est-à-dire que l'enseignant donne des exercices aux apprenants qui les font pour ensuite déduire les règles à partir des cas qui reviennent souvent et des exceptions qu'ils rencontrent. Ce qu'on appelle la démarche active de découverte et l'avantage de cette démarche c'est que l'apprenant découvre les règles par lui-même et les exceptions ce qui facilite l'acquisition des savoirs (ibid.).

Les cours de français dans la spécialité banque qu'on a collectés suivent les méthodes traditionnelles car on a remarqué que les règles et les notions théoriques sont dictées et expliquées au début du cours et sont par la suite suivies par des exercices d'applications exemple, comme le montrent les échantillons de cours que nous avons insérés dans les annexes qui portent sur le compte-rendu (cf. annexe. 2.2.1, p. 17), la lettre administrative (cf. annexe. 2.2.2, p. 23), et sur le rapport de mission (cf. annexe.2.2.3, p. 29).

Nous constatons en effet que ces cours sont débutés par des notions théoriques, des définitions et les caractéristiques de chacun des genres pour passer aux exercices d'application.

Ce que l'on peut constater de cette analyse c'est que les enseignants ne font pas travailler les apprenants par le biais des exercices grâce auxquels ils

vont découvrir les règles à apprendre. C'est plus tôt le contraire, ils leurs apprennent les règles pour les apprendre et les appliquer dans des exercices d'application afin de mieux retenir la leçon. Ce qui est loin de correspondre aux recommandations de la didactique d'aujourd'hui.

3.8. Exercices ou activités

Lorsqu'on parle d'exercices structuraux on parle toujours de méthodes traditionnelles. Avec ces méthodes l'enseignement se faisait en dictant les règles suivies d'exercices d'application et puisque avec ces méthodes on travaillait que la grammaire et la conjugaison...etc., les enseignants préparaient ce type d'exercices (mots, phrases ...). Il s'agit alors des exercices à questions fermés qui ne font pas travailler l'apprenant car il fait que remplacer, remplir, relever ... des mots, et transformer, relier,...les phrases. Il n'ya ni contexte, ni situation.

Mais quand on parle d'activités, de tâches, situations-problèmes on parle par exemple de l'approche actionnelles qui favorise l'interaction et qui a comme principe la centration sur l'apprenant. Cette méthode favorise dans l'acquisition des savoirs par le bilait des activités et pourquoi parle-t-on de tâches, situations-problèmes (Ammouden, 2007).

Dans ce genre d'activités, l'apprenant travaille, produit, il est actif dans la recherche du savoir, il a un travail à accomplir ou il y a des efforts à fournir cognitivement. (Ibid.).

Ce que nous avons constaté lors de notre analyse des cours de français de la spécialité banque c'est que il y a un parfait équilibre entre le type d'exercices et activités proposées dans ce module, bien que ces cours se fassent suivant la démarche théorie/pratique cela n'a pas empêché l'utilisation des deux types d'exercices et d'activités.

On remarque que dans les cours qui ont pour objectif l'acquisition des compétences purement linguistiques, les enseignants ont opté pour les exercices structuraux (mots, phrases..) ce qui est conforme avec l'objectif. Mais dans les cours dont l'objectif est d'atteindre des compétences purement communicatives, les enseignants ont opté pour les activités, les productions écrites et les expressions.

A titre d'exemples, afin de travailler le compte rendu d'une réunion comme objectif, les enseignants proposent des situations de communications souvent authentiques pour mettre les apprenants dans la situation problème qu'ils doivent gérer. C'est ce que nous pouvons constater en examinant les annexes Annexe.2.2.1, p. 21 et 22 ; 2.2.2, p. 27 et 28 et 2.2.3, p. 31, 32, 34 et 35).

Seulement on remarque que cette méthode met juste en valeur les compétences communicatives car elle se penche trop sur ce types d'exercices et se focalise moins sur les exercices structuraux (à visée linguistiques)

3.9. Les supports fabriqué ou documents authentiques

Les didacticiens recommandent de recourir à des documents authentiques. Pour ce qui est du choix du support, nous constatons une très grande richesse de supports et une diversité de thèmes utilisés par les enseignants de la spécialité banque dans le module de français qu'on a analysé.

Des supports authentiques (c'est-à-dire qu'on les a collectés dans le domaine), des thèmes en rapport directe avec la spécialité. Ce qui est en faveur de l'enseignant à qui l'enseignement de ce module devient plus facile car les situations de communications excitent déjà et les thèmes relèvent de l'actualité. Il est également en faveur des apprenants à qui l'acquisition est

plus rapide car les thèmes et les situations de communication sont en rapport direct avec le domaine de leur spécialité et au sujet desquels ils ont assez de connaissances (des pré-acquis). Ils sont enfin en faveur de l'enseignement auquel les objectifs visés sont atteints facilement et rapidement car enseigner avec des supports authentiques et avec des thèmes divers en même temps original facilite la communication dans les situations de communications quotidiennes professionnelles. Ce qui est l'objectif justement de cet enseignement. Citons, à titre d'illustration les exemples suivants : Le compte rendu (cf. Annexe 2.2.1, p. 18, 21), la lettre administrative (cf. annexe 2.2.2, p. 27, 28) et le rapport (cf. annexe 2.2.3, p. 31, 32, 34 et 35), dans lesquels l'enseignant après avoir donné les notions théoriques, les définitions et les caractéristiques de ce genre, insère un exemple qu'il prend dans le domaine pour une meilleure compréhension puis propose d'autres dans des activités à faire pour une meilleure application des notions déjà données.

3.10. La compétence visée linguistique ou communicative

Enseigne-t-on par genres dans la situation qui nous concerne ? Dans le module de français enseigné pour les futurs banquiers, il semble qu'on enseigne par genre de texte, c'est ce que nous avons pu constater à travers une analyse des cours de ce module. Puisque en regardant leurs cours, nous remarquons que les enseignants travaillent à chaque fois un genre bien précis en rapport avec la spécialité tel que le compte rendu (cf. annexe 2.2.1, p. 17), la lettre administrative (cf. annexe 2.2.2, p. 23) et le rapport.

Ce sont des genres spécifiques au domaine de la banque qui permettent aux apprenants l'acquisition de pratiques langagières communicatives par le biais d'activités de production de ce genre de texte à partir de techniques et de notions théoriques déjà enseignées. Nous pouvons citer, à titre d'exemples les cas suivants :

- Travailler le compte rendu en donnant les notions théoriques et les définitions de ce genre, qui seront suivies d'exercices d'application sur ces notions et théories tout en travaillant le style directe et indirect et le présent de l'indicatif (cf. annexe 2.2.1, p. 17) ;
- Travailler la lettre administrative en donnant les exemples à suivre puis en proposant des exercices d'application afin de reproduire le même genre tout en travaillant les formules de politesses (cf. annexe 2.2.2, p 23, 24, 25 et 26) ;
- Travailler le rapport de mission en donnant des pratiques culturelles et techniques afin d'avoir un aperçu sur ce genre, on travaillant les verbes introductifs voir (cf. annexe 2.2.3, p 29)

Par ailleurs nous remarquons qu'en travaillant un genre donné, l'enseignant commence par annoncer et expliquer le genre de texte auquel ils vont faire face, il donne quelques notions théoriques et règles à suivre, il donne des activités aux apprenants en demandant de respecter les consignes et les notions théoriques déjà enseignées, il demande de rédiger un exemple de ce genre afin de pouvoir faire face à cette situation dans la réalité professionnelle et les mettre dans le bain (c'est-à-dire que la compétence visée ici est communicative) tout en travaillant des compétences linguistiques grammaire, orthographe, etc.

Nous pouvons donc retenir que les compétences visées sont plutôt davantage communicatives que linguistiques.

3.11. Les compétences visées orales/écrites ou compréhension/production

Si l'on examine le programme proposé dans le module de technique d'expression et de communication (cf. Annexe 2.1, p 16), on va constater que l'objectif des cours est :

*-l'acquisition des techniques d'expression de base et la maîtrise du -
fonctionnement de la langue.*

- maîtrise de la langue orale et écrite : compréhension et production

Et pour confirmer si ces compétences visées sont vraiment travaillées en classe, il suffit d'analyser les cours du module.

L'analyse du cours consacré au compte –rendu permet de remarquer, d'après les activités (cf. annexe2.2.1, p. 18 et 19) et (cf. annexe 2.2.1, p. 22) dans lesquelles l'enseignant demande aux apprenants de rédiger un rendu, que les compétences visées sont :

-La Compréhension et production de l'oral par le jeu de mot proposé

-La production écrite à travers la rédaction demandée

Et si on analyse de cours consacré à la lettre administrative et des activités proposées (cf. annexe2.2.2, p 27 et 28), on constate que les compétences suivantes sont visées sont :

-La compréhension de l'écrit travers les supports authentiques à lire et à comprendre

-La production écrite à travers la rédaction (production écrite demandée)

L'analyse du cours consacré au rapport et des activités proposées (cf. annexe2.2.3, p 31, 32, 34 et 35) conduit par ailleurs à remarquer que les compétences visées sont :

-la compréhension de l'écrit et la production orale (cf. activité n ° 1),

-La compréhension de l'écrit et la production orale (cf. L'activité n°2),

- la compréhension de l'écrit et la production écrite (cf. activité n °3),

-la compréhension de l'écrit et la production écrite d'après (cf. activité n° 4).

Nous remarquons donc que les compétences visées dans les cours proposés dans le module de techniques d'expressions et de communication sont le plus souvent celles relatives à la compréhension de l'écrit à travers les supports écrits utilisés par l'enseignant, à la production orale et écrite d'après les activités qu'il a proposé et finalement à la production écrite à travers la rédaction qu'il leur demande de faire.

Conclusion

Nous retenons au terme de cette analyse des cours de français que le français enseigné relève davantage du français général, que les cours ne sont pas enseignés par la pédagogie du projet, et qu'ils obéissent à la logique de la démarche traditionnelle (cours théorique suivi d'exercices de pratique). Cela dit, certains principes de la séquence didactique semble être pris en considération, citons par exemple l'adoption d'une entrée discussive, travaillent avec des activités plutôt par des exercices.

Conclusion générale

Après un bref état de la question sur la didactique du français destiné à des publics spécifiques, nous avons constaté qu'il y'a une distinction entre le français général, le français de spécialité et le français sur objectif spécifique.

La distinction ne concerne pas seulement la « demande » ou la proposition de cette formation, ou la durée de cette dernière, mais aussi et surtout l'importance de déterminer les besoins selon le domaine de la spécialité et les diverses situations de communications auxquelles le public fait face.

Ces derniers se distinguent aussi par Le public qui a une grande relation avec les besoins, puisqu'on n'arrive à déterminer les besoins qu'à partir des publics visés : si ceux là sont des étudiants de spécialité ou des professionnels, et on arrive à déterminer les publics selon leurs besoins spécifiques (besoins communicatif).

Ces types de français se distinguent, enfin, par la démarche de l'enseignement, car l'enseignement du français de spécialité passe par cinq étapes (étude de la demande, analyse des besoins, collecte de données, etc) ce qui n'est pas le cas du français général.

D'après l'analyse des documents que nous effectuée, nous avons constaté que les professionnels des banques font face quotidiennement à des situations de communications particulières et qu'ils travaillent avec des documents relatifs à ces situations de communication.

Puisqu'on remarque dans la demande et les bordereaux analysée qu'ils se distinguent de ceux utilisés dans d'autres domaines sur le plan structurel, la demande utilisée dans la banque n'a pas la même structure que celle utilisée dans d'autres domaines, sur le plan sémantique le bordereau se distingue des autres par l'ordre que donne ce dernier à son destinataire contrairement à

Conclusion générale

celui utilisées dans les autres administrations, sur le plan syntaxique et lexicale ou on remarque une dominance importante des phrases nominales et du vocabulaire économiques dans les deux genres analysés

Enfin l'analyse des cours du module français programmé dans la spécialité banque nous conduit à constater que même si l'enseignement de ce dernier ne se fait par la pédagogie du projet et qu'il obéit toujours à la traditionnelle démarche « théorie suivie d'exercices de pratique », il obéit néanmoins à quelques principes de la séquence didactique.

Références bibliographiques

Abbas A (2005), « Le traité du 25 Aout 1971 ».

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVLOPEMENT RURAL,
Direction de la revalorisation des ressources humaine, « la domiciliation et
l'apurement des dossiers import- export »

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVLOPEMENT RURAL, « Les
principaux moyens de paiement et modes de financement des opérations de
commerce extérieur »

CARRAS Catherine, TOLAS Jacqueline, KOHLER Patricia, SZILAGYI
Elisabeth (2007), *Le français sur objectifs spécifiques et la classe de
langue*, paris « techniques et pratiques de classe », Paris : clé
international.

CUQ J.-P, (2003), *Dictionnaire de didactique de français langue étrangère et
seconde*, Paris : clé international

MANGIANTE, J.M. et PARPETTE C. (2004) *Le français sur objectifs
spécifiques : de l'analyse des besoins à l'élaboration des activités*, Paris :
Hachette.

MOUHOUS F, (2011), « Etude critique du programme du français au
département de sciences et techniques : cas des étudiants de première
année, p 25

QOTB Hani, (2008), vers une didactique du français sur objectifs spécifiques
médité par internet, édition publibook université

RICHTERICH R, besoins langagiers et objectif d'apprentissage, paris, hachette,
(coll. F), 1985

SEBAA.R(1996) *L'arabisation dans les sciences sociales*, p142

Références bibliographiques

SOCIETE INTER BANCAIRE DE FORMATION, direction des formations thématiques et spécifiques, la banque et l'environnement bancaire, p 15

ZADI ERRADJI .L (2007) L'oral en français de l'économie et des finances : proposition d'une méthodologie d'enseignement/apprentissage pour l'Algérie

ANNEXES

Annexe N° 01 .

ANNEXE N°1

DEMANDE D'OUVERTURE DOSSIER DOMICILIATION

ALGER, LE

Donneur d'ordre

BANQUE NATIONALE D'ALGERIE
71, RUE HASSIBA BEN BOUALI
- ALGER -

Conformément à la réglementation des changes, nous vous prions d'ouvrir un dossier de domiciliation pour l'importation des marchandises dont les caractéristiques désignées ci-après :

Contrat commercial (I) Référence Date
Fournisseur Montant
Contre valeur en Dinars au cours provisoire de Soit
.....
Se rapportant aux marchandises T.D. Numéro
Indiqué ci-contre
Provenance Origine
Désignation du titre d'importation N° Du

Il est bien entendu que nous vous dégageons de toutes responsabilités quant à la position douanière de ces marchandises, vis à vis de la réglementation des changes en vigueur.

Nous certifions sur l'honneur ne possédons dans pays étrangers aucun moyen de paiement, nous permettons d'effectuer le règlement de cette importation et somme d'accord pour que cette opération se dénoue sur le plan financier suivant les normes en vigueur et dégageant la BANQUE NATIONALE D'ALGERIE des risques de change éventuels pouvant en découler.

Nous vous engageons enfin d'ores et déjà à vous remettre aussitôt après dédouanement le justificatif douanier à cette opération.

- (1) Préciser s'il s'agit d'une facture ou d'un marche.
- (2) A détailler.
- (3) S'il y a lieu

SIGNATURE AUTORISEE

AKBOU LE 11/11/2013

SARL IAMOURENE
IGHIL ALI W- BEJAIA

A MLONSIEUR LE DIRECTEUR

AGB AKBOU 108

Objet : Demande de modification LC
LC 108CD133169742
MONTANT : USD 30.000,00

no ?
→ quelle money ?

Monsieur,

Nous vous demandons de bien vouloir procéder aux modifications ci-après :

EXPEDITIONS : 30/11/2013

EXPIRARATION LC : 20/12/2013

Dans l'attente de vous lire, veuillez agréer, messieurs, mes salutations distinguées.

3

AGENCE :

DEMANDE D'OUVERTURE DE CREDIT DOCUMENTAIRE

Ce crédit est soumis aux Règles et Usances Uniformes (RUU) 600 révision 2007

L'engagement de la banque porte uniquement sur la conformité des documents objet de la lettre de crédit et ne porte, en aucune manière, sur la marchandise, services ou prestations (article 5 RUU 600)

Nous vous demandons d'ouvrir pour notre compte un crédit documentaire

/ Irrévocable ⁽¹⁾ selon nos instructions ci-après :

Donneur d'ordre : SARL TRADING Adresse : TAZMALT W- BEJAIA

Bénéficiaire : UNUS IMPORT AND EXPORT TRADE LIMITED
Adresse : DONGFRNGXI ROAD GUANGZHOU CHINA
- TEL 0086-20-83260176 FAX 0086-20-83260175

Pour l'importation de : ROOFING MACHINE

Montant : En lettres QUARANTE QUATRE MILLE TROIS CENT CINQUANTE DOLLARS.

En chiffres USD 44 350 ,00 / Maximum

Crédit ⁽²⁾ Transférable non transférable

Crédit à faire notifier par : Swift /
Date d'expiration du crédit

Lieu d'expiration du crédit CHINE

Crédit utilisable aux caisses de : votre correspondant / Autre ⁽¹⁾

Par ⁽²⁾ : Paiement à vue Paiement différé au Acceptation de traites au
 Négociation autre :

Contre remise des documents suivants ⁽²⁾

Facture commerciale en 05 exemplaires, signées, indiquant la nature des marchandises et portant la mention « Marchandises conformes à la facture pro-forma/au contrat ⁽¹⁾ n° UNUSCO0250 DU 18/12/2013 ».

Certificat d'origine dûment signé, visé par la chambre de commerce

Jeu complet de connaissance maritime « clean on board » établi à l'ordre de Algeria gulf Bank, et portant la mention Fret payé / Fret payable à destination

Note de poids Liste de colisage Photocopie du document EX1

Autres :

Assurance couverte par : Nous-même /

Terme de vente ⁽²⁾ CFR FOB FCA Autres :

Embarquement / Expédition (1) de Port CHINE à destination de Port Alger au plus tard le

Expéditions partielles ⁽²⁾ Autorisées Interdites

Transbordements ⁽²⁾ Interdits Autorisés

Frais et commissions ⁽²⁾ : Vos frais et commissions sont à X notre charge la charge du bénéficiaire

Ceux de votre ou vos correspondants sont à notre charge X la charge du bénéficiaire

4

Importation domiciliée sous le numéro : En votre agence

(1) Rayer la mention inutile (2) Mettre une croix dans la case appropriée

Autres instructions :

.....

.....

.....

ce que c'est - P = ✓

De convention expresse : Ce crédit est régi par les règles et usances uniformes RUU 600 de la Chambre de commerce internationale relative aux crédits documentaires, dernière révision 2007. Les documents de ce crédit sont affectés par nous à titre de gage et de nantissement pour garantir la bonne fin de tout paiement et/ou acceptation régulièrement fait(s) par vous ou toute autre banque intervenante ainsi que le paiement de toute somme dont nous serions débiteurs envers vous pour quelque raison que ce soit.

Nous notons bien que le risque de change est à notre charge, de même que nous assumerons tous frais et/ou commissions que le bénéficiaire refuserait de payer à vous ou à toute autre banque intervenante au titre du présent crédit et ce même si les dits frais et/ou commissions sont mis à la charge dudit bénéficiaire selon nos instructions ci-dessus.

Vous débiterez notre compte n° **5041601208** tenu en son agence **AKBOU**

(Date, cachet et signature habilitée)

4



Agence : _____

DEMANDE DE CHEQUE DE BANQUE

Nom/Prenom ou Raison Sociale : _____

Né le : _____ à : _____

Adresse : _____

Compte N° (1) ou N° Carte d'Identité (2) délivrée à : _____

Monsieur le Directeur de l'Agence C.P.A.

Objet : Demande de Chèque de Banque

Monsieur le Directeur

Par le débit de mon compte N° : _____

Par le versement préalable de la provision

CYRIL MEN

J'ai l'honneur de vous demander de me délivrer un Chèque de Banque sous mon entière responsabilité.

Libellé à l'ordre : _____

_____ d'un montant de DA : (en chiffres et lettres) : _____

Je vous serai obligé, sauf opposition de ma part, de bien vouloir bloquer la provision de ce chèque et de la mettre à la disposition du bénéficiaire pendant toute la durée de validité du lendemain de son émission.

Je vous décharge des conséquences qui pourrait éventuellement résulter de cette opération.

Signature

ACCUSE DE RECEPTION

*Serie et N° Chèque : _____

* Date : _____

* SIGNATURE

Biffer la mention inutile :

(1) concerne les clients domiciliés.

(2) concerne les clients de passage.

MAI

AGENCE
W- BEJAIA

Le 30/09/2013

A

*Monsieur le Responsable
Des services de Douanes
BEJAIA*

Objet : D 10 Exempleire Banque

Monsieur,

Nous sollicitons votre précieuse collaboration afin de nous délivrer le D10 Exempleire Banque de L'opération énuméré ci-dessous pour pouvoir établir dans les délais, les déclarations de nos dossiers commerce extérieur à la banque d'Algérie.

En espérant une prompte intervention de votre part, veuillez agréer Monsieur nos sincères salutations.

DOMICILIATION	CLIENT	REFERENCE	MONTANT
062302 2013 2 10 00052 USD	EURL XXXXXX	/	USD 27 360,00

Copie Pour Information :
Direction Générale des Douanes

6

AGENCE
W- BEJAIA

Le 30/09/2013

A

*Monsieur le Responsable
Des services de Douanes
BEJAIA*

Objet : D 10 Exempleire Banque

Monsieur,

Nous sollicitons votre précieuse collaboration afin de nous délivrer le D10 Exempleire Banque de L'opération énuméré ci-dessous pour pouvoir établir dans les délais, les déclarations de nos dossiers commerce extérieur à la banque d'Algérie.

En espérant une prompte intervention de votre part, veuillez agréer Monsieur nos sincères salutations.

DOMICILIATION	CLIENT	REFERENCE	MONTANT
062302 2013 2 10 00052 USD	EURL XXXXXX	/	USD 27 360,00

Copie Pour Information :
Direction Générale des Douanes

6

Annexe N° 05

ANNEXE N°05

Modèle H. R.I

Instruction n°893 - Annexe XI

Intermédiaire agréé

BANQUE NATIONALE
D'ALGERIE

Agence :

N° de guichet domiciliaire

BANQUE D'ALGERIE
Direction des Services Etrangers
et du Contrôle des Changes
8, Boulevard Zirouf Youcef
ALGER

BORDEREAU DE TRANSMISSION DES FICHES DE CONTROLE
Relatives aux dossiers d'importation

Ouverts durant la { journée du
Semaine du au (1)

DOSSIERS DI *de domiciliation import*

Dossiers ouverts sans titre d'importation.....
Dossiers ouverts sur présentation d'une attestation AV.....
Dossiers ouverts sur présentation d'une licence.....

TOTAL

NOMBRE de fiches jointes
.....
.....
.....
.....

DOSSIERS DIP

*de domiciliation import
délait particulier*

Dossiers ouverts sur présentation d'une ATP

Dossiers ouverts sur présentation d'une AP

TOTAL

(1) Rayer la mention inutile



الائتمانية الجزائرية
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

Agence _____

No 0082896

Remise de Chèques (1)
- A l'Encaissement Autres Agences/Banques
- Même Agence

Remettant (Bénéficiaire)

Nom :
(Nom et Prénom ou Raison Sociale)
N° de Compte | Code Agence | Indicatif | Clé
Adresse :

Remise effectuée par :

Nom :
(Nom et Prénom)
Qualité :
Adresse :

	Banque / Agence	N° de Compte	Emetteur		N° de Chèque	Montant
			Nom & Prénoms (Raison Sociale)			
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
Total						

GRÉLIMEN

Le

Le

Visa de l'Agence

(Signature)

Signature du remettant

Nous vous prions d'établir des bordereaux de remise distincts pour les chèques même agence et pour les chèques autres agence et autres banques.

Réf.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

La République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

الديوان الوطني للخدمات الجامعية

Office National des Œuvres Universitaire

مديرية الخدمات الجامعية لولاية بجاية

Direction des Œuvres Universitaires de Bejaia

الإقامة الجامعية برشيش 03- القصر

Résidence Universitaire BERCHICHE 03 El Kseur

Réf : _____/R.U.B03/2014

BORDEREAU D'ENVOI

A Madame

.....

DESIGNATION	NOMBRE	OBSERVATION
<u>Veillez trouver ci-joint :</u>		Pour exploitation

El-Kseur le :.....

Le Directeur

10

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

La République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

الديوان الوطني للخدمات الجامعية

Office National des Œuvres Universitaire

مديرية الخدمات الجامعية لولاية بجاية

Direction des Œuvres Universitaires de Bejaia

الإقامة الجامعية برشيش 03- القصر

Résidence Universitaire BERCHICHE 03 El Kseur

Réf : _____/R.U.B03/2014

BORDEREAU D'ENVOI

A Madame

.....

DESIGNATION	NOMBRE	OBSERVATION
<u>Veillez trouver ci-joint :</u>		Pour exploitation

El-Kseur le :.....

Le Directeur

10

ENGAGEMENT

Je soussigné Mr représentant légal de la société ;

- Raison sociale : **SARL**
- Activité : **MOULIN**
- Adresse : **DE BEJAIA**
- NIS :
- RC N° :

M'engage au nom de la société à supporter tout risque de change pouvant résulter de la réalisation de la lettre de crédit dont détail :

- Montant LC : **9 755,00 EUR**
- Fournisseur : **DEGIRMEN MAKINALARI**
- Objet de l'importation : **FILTRE POUR MOULIN**

Je m'engage en outre à assurer tous frais et ou commissions que le bénéficiaire refuserait de payer à vous ou à toute autre banque intervenante au titre du présent crédit.

Fait à **AKBOU** le-**13/03/2011**





Agence **AKBOU 108**

AKBOU, le **16/02/2014**

BON DE CESSION BANCAIRE

CONCERNE: **TOP GLOBAL PARTS CO .LTD.**

EXPEDIE PAR: **CRYSTAL CONSOLIDATION CO. LTD. / EMIRAT AIRLINE**

DE : **KOREAN AIRPORT**

A DESTINATION : **AEROPORT AHB ALGER**

Messieurs,

Nous avons l'honneur de vous demander de bien vouloir délivrer les

Marchandises objet de votre **LTA N° : 17659646193**

A L'ordre de : **EURL xxxxxx.**

Nous vous remercions de votre collaboration et vous prions d'agréer, Messieurs
l'expression de nos salutations distinguées.

124

**CONSTRUCTION
SEDDOUK
W- DE BEJAIA**

le 03/02/2014

A Mr le directeur

AGENCE AKBOU 108

**Objet : LEVEE DES RESERVES
108CD133384238
51 440,86 EUR**

Nous vous autorisons à lever les réserves relatives à la lettre de crédit ci-après désignée :

. CREDOC

- **108CD133384238**
- Montant : **51 440,86 EUR**
- Client : **CONSTRUCTION.**
- Rétail : **22325416 01 208**

Nous vous en souhaitons bonne réception.

15

ATTESTATION

RAISON SOCIALE DU CLIENT :

Nous (je) soussigné (s).....attestons (atteste) par la présente avoir pris connaissance de la teneur des articles 29 et 31 du règlement n° 95 /07 du 23/12/1995 de la Banque d'Algérie relatif au contrôle des changes et des articles 11 et 17 du règlement 91/13 du 14/08/1991 de la Banque d'Algérie relatif à la domiciliation et au règlement financier des exportations hors hydrocarbures.

Nous(je) prenons acte de l'obligation de rapatriement des fonds qui incombe^{nt} solidairement à l'exportateur et à la banque.

En conséquence, nous (je) délivrons (délivre) cette attestation par laquelle nous nous (je) engageons (m'engage) sur l'honneur vis à vis de la Badr Annaba 802 à rapatrier le produit de notre opération d'exportation domiciliée sous n°

Totalisant un montant en devises de et ce dans les délais réglementaires de 120 jours.

Cachet et signature (s) autorisée (s)

16

LE COMPTE-RENDU

NOTIONS THEORIQUES /

C'est un écrit destiné à une autorité supérieure ; il a pour but de transcrire ce qui s'est passé ou ce qui s'est dit dans une réunion.

Le compte-rendu est un document synthétique, il ne doit rapporter que les idées essentielles.

Toutefois, il peut aussi reprendre, entre guillemets des déclarations, lorsque celles-ci sont importantes ou présentent un intérêt particulier pour la compréhension des débats, de l'exposé.

Document d'ordre interne, non opposable aux tiers, le compte-rendu est souvent utilisé pour des réunions informelles, non prévues par les textes, réunions de travail organisées librement par l'administration.

Caractéristiques du compte rendu

C'est un document sélectif :

- il relate une situation et des faits d'une manière objective et résumée

- il peut être accompagné d'appréciations, de déclarations des participants.

Il faut savoir que l'objectif est de transmettre une information aux absents.

- emploi du style direct ou du style indirect.

- emploi du présent de l'indicatif.

- le plan peut être chronologique ou thématique.

- les formes de politesse ne doivent pas y figurer.

- Absence d'opinion personnelle.

ANALYSE DU COMPTE-RENDU N°1

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

Etablissements BOUZIDI Frères

Compte-rendu d'accident

Alger le

2006

Monsieur le Directeur de la fabrication
S/C de Monsieur le chef de département
De l'unité de fabrication machine-outil

Je soussigné, Mr X déclare avoir été témoin de l'accident survenu à Mr Y, le 28 Janvier 2006 à 8 heures dans les circonstances suivantes :

Le lundi 28 Janvier, Mr Y circulait dans l'atelier machine-outil pour rejoindre son poste de travail à l'heure de la reprise en empruntant le couloir de circulation ; sa démarche était tout à fait normale.

Je vis tout à coup Mr Y trébucher sur une barre de fer et tomber ; sa tête porta sur l'angle du capot du tour à reproduire.

LE CONTREMAITRE ^M~~ME~~X

18

LA REUNION

PRESIDER, DIRIGER, CONDUIRE UNE REUNION

APRES LES SALUTATIONS

- Je crois que vous vous connaissez tous
- Je crois que vous ne vous connaissez pas tous. Je vous propose donc de faire un tour de table, chacun se présentera

PRESENTER LA REUNION ET PASSER A LA DISCUSSION

- La réunion a pour objet la réorganisation du service...
- La réunion a pour objectif de faire le point sur...
- Cette réunion a été organisée pour vous informer/discuter du/examiner le problème de/prendre une décision en ce qui concerne...
- Je souhaiterais qu'on fasse le point sur...
- Je vous ai réunis pour parler de...
- Vous avez tous pris connaissance de l'ordre du jour et du compte rendu de la dernière réunion. Avez-vous des remarques à faire ?
- Je vous demanderai d'être bref et précis
- Je vous propose de limiter le temps de parole à 5 minutes

DONNER LA PAROLE

- M.X, voulez-vous intervenir ?
- Mme.Y, vous pouvez continuer ?
- M.Z, vos remarques ?

PRENDRE LA PAROLE

- Si vous permettez...
- Je voudrais dire...
- Juste un commentaire pour dire...
- Je voulais juste ajouter...
- Je voudrais dire...
- Je voudrais ajouter...

EXPRIMER DES PROPORTIONS, DES ORDRES DE GRANDEUR

- Une forte/faible proportion de...
- La majorité de...
- La majeure partie de...
- La moitié de...
- Le tiers de...
- Le quart de...

CONCLURE

- Avez-vous quelque chose à ajouter ?
- A quand fixons-nous la prochaine réunion ?
- Bien c'est tout pour aujourd'hui
- Bien, la réunion est terminée

LA REUNION

LE COMPTE RENDU DE REUNION

- Assistaient à la réunion
- Etaient présents
- Membres présents
- Etaient absents
- Membres absents
- Membres absents et excusés

M.X :

- rappelle que...
 - demande ensuite à chaque participant de donner son point de vue
 - propose...
 - souhaite...
 - parle pour l'ensemble du groupe en soulignant que...
 - suggère que...
 - aborde la question de...
 - considère que...
 - estime que...
 - fait observer que...
 - fait remarquer que...
 - mentionne....
 - confirme...
 - partage l'avis de...
 - n'est pas de cet avis et suggère que...
-
- il a été décidé que...
 - il a été convenu que...

20

ANALYSE DU COMPTE-RENDU N°2

BANQUE NATIONALE D'ALGERIE
Agence principale de Bab Ezzouar

Alger le 2006

Compte-rendu de la réunion du 15 Mars 2006

Objet : Mise en service des cartes bancaires

Le lundi 15 Mars 2006 à 10 heures, s'est tenue au niveau de la Direction de l'agence de BabEzzouar, sous la Direction de Monsieur X, responsable de l'agence, une réunion relative à la mise en service des cartes bancaires.

Etaient présents :

- M, Directeur d'agence
- M, Directeur Adjoint
- M, Représentant de la société Satim

Etaient absents :

- M, Chef de compartiment
- M, Chef de caisse

Mr X ouvre la séance et rappelle l'objet de la réunion : mise en service des cartes bancaires.

La parole est donnée à Mr Y représentant de la société Satim qui imprime ces cartes.

Cette première discussion aboutit aux conclusions suivantes :

- Dans un premier temps, essai de la carte bancaire auprès du personnel de l'agence.
- Dans un second temps, généralisation aux clients fidèles.

Toutes les propositions ont été retenues.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 12h30.

La prochaine séance aura lieu le 10 Mai 2006 au sein même de l'agence.

LE DIRECTEUR ADJOINT

SA

Le compte-rendu

Activités :

1/- Une réunion a eu lieu sous la présidence du Directeur Général en vue d'élargir le réseau CNEP-Banque
Rédigez le compte-rendu.

2/- Un incident sans gravité mais qui a perturbé le cours normal du travail est survenu dans l'enceinte de l'entreprise.
Rédigez le compte-rendu.

LA LETTRE ADMINISTRATIVE

NOTIONS THEORIQUES

1) La lettre en « forme administrative »

C'est la lettre échangée entre deux services publics : L'état ou les collectivités locales.

Elle est utilisée lorsque le destinataire n'appartient pas à la même administration que son expéditeur.

~~On peut distinguer différents types de lettres administratives en fonction de leur contenu : les accusés de réception, de transmission de document, d'information, d'explication, de renseignement et de rappel.~~

Ces lettres peuvent engager la responsabilité du destinataire et exigent donc un savoir-faire et une certaine expérience des pratiques administratives.

2) La lettre en « forme personnelle »

C'est celle qu'une administration adresse à un particulier et vice-versa.

- Ainsi un employé peut écrire à une entreprise
- Un administré peut écrire à son administration
- Un sociétaire peut écrire à l'organisme auquel il adhère.

LA LETTRE ADMINISTRATIVE

INDICATIONS GENERALES

1) La rédaction :

La lettre administrative doit répondre à certaines normes, notamment :

- La grandeur de la feuille utilisée 21/27.
- Le papier blanc et uni.
- Une écriture lisible (elle est elle-même une forme de politesse).
- Une présentation soignée (on vous juge à travers elle).
- Pas d'abus de guillemets, de parenthèses, de points de suspension et encore moins de points d'exclamation.

2) La mise en page :

Indications à suivre :

- La marge de gauche est assez large.
- IL est préférable de ne pas écrire jusqu'au bas de la page.
- Evitez si possible de couper les mots et si cela s'impose, utilisez le tiret.
- Lorsque vous tournez la page, ne commencez pas tout en haut de la feuille.
- Laissez une marge assez importante.
- Si vous utilisez une feuille double, utilisez la feuille 1 et 3.

3) L'en-tête :

- Date
- Nom ou qualité du signataire
- Qualité et adresse du destinataire (on ne désigne pas un correspondant administratif par son nom, mais par sa qualité, son titre, sa fonction ; on écrit Monsieur en toutes lettres.
- Références (éventuellement)
 Votre lettre du ----
 S'il y a des chiffres ou des lettres

Exemples :

- | | | | | | | |
|--------|---|------|---|-----|---|-----|
| Div II | / | 3427 | / | JD | / | KB |
| (a) | | (b) | | (c) | | (d) |
- a) Division de l'entreprise
 - b) N° du classement
 - c) Initiales du rédacteur
 - d) Initiales de la dactylographe

- Objet : exemples

- Demande d'extrait de casier judiciaire
- Modification de l'intitulé du compte chèques
- Demande d'emploi
- Demande de subvention etc...

4) Le corps de la lettre :

- Les formules d'appellation :
 - Pour un commerçant/ Monsieur-Madame
 - Pour un élu/ Monsieur le Maire
 - Monsieur le député
 - Pour un avocat/ Maître
 - Pour un militaire/Mon Commandant
 - Mon Capitaine
 - Pour un médecin/Docteur

- La formule d'attaque :

Pour un accusé de réception : j'ai bien reçu votre --- du ---

Pour l'envoi d'un document : en réponse à votre lettre du --- je vous adresse --- à la

Suite de notre conversation téléphonique du --- je vous adresse

Pour l'envoi d'une lettre officielle : j'ai l'honneur de vous faire parvenir

Pour une information : j'ai la joie de vous annoncer

J'ai la douleur de vous faire part

J'ai le plaisir de vous apprendre que

J'ai le regret de

Je prends la liberté de vous informer

J'ai l'honneur de porter à votre connaissance

J'ai l'honneur de rappeler à votre attention

Pour une demande : je vous prie de bien vouloir m'adresser

Je vous serais très obligé de bien vouloir m'adresser

Je vous serais reconnaissant de

Pour une réclamation : j'ai le regret d'attirer votre sur

Je prends l'initiative de vous signaler

J'ai eu la surprise de constater que

Pour une réponse à une demande de réclamation :

Formule positive : j'ai le plaisir de vous faire connaître

Formule négative : je suis au regret d'attirer votre attention sur

Formule neutre : je vous informe que

Formule officielle : j'ai l'honneur de porter à votre connaissance

Pour des excuses : je vous prie de bien vouloir excuser mon absence

Je vous prie de bien vouloir m'excuser de ne pouvoir

J'ai le regret de ne pouvoir

Pour des remerciements : je vous adresse mes vifs remerciements

Je tiens à vous exprimer toute ma gratitude

RAU

BA (22)

L

J'ai été sensible à votre aimable attention
Comment enchaîner le corps de la lettre avec la formule d'attaque :
Formule d'attaque_objet de la lettre

Exemples :

J'ai l'honneur	solliciter	de votre bienveillance	l'autorisation
Je regrette	de ne pouvoir	donner suite	à votre demande de prêt
Je vous prie	de bien vouloir m'adresser		un certificat

5) la formule de politesse :

En fonction de la situation respective des correspondants

D'égal à égal : je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations
Je voue prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les
Les meilleurs

D'inférieur à supérieur :

je voue prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes
respectueuses salutations

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mon
respectueux dévouement.

Comment construire la formule de politesse :

Je vous prie d'agréer mes salutations
Mes hommages

D'agréer l'expression de mon profond respect
De mon dévouement respectueux

De recevoir l'assurance de ma gratitude respectueuse
De mes sentiments dévoués

Distingués
Les meilleurs.

26

ACTIVITES

(L.)

Lettre personnelle (Authentique) N° 2

Le 25 novembre 1983

Salut Hamid !

Comment vas-tu dans ce désert de Djelfa ? J'avais espéré te voir à Marseille ou ici à Alger ; mais je n'ai, hélas, pas pu venir à la cité phocéenne.

Je t'écris aujourd'hui, pour te faire part d'une chose : les éditions Nathan (en coédition avec la SNED) me demandent de faire, pour une de leurs collections, une anthologie de la poésie algérienne. C'est projet sérieux.

J'ai d'abord longtemps hésité, car une anthologie c'est à la fois bête, facile et arbitraire.

J'ai finalement accepté en me disant que ce genre de travail, c'est toujours une possibilité supplémentaire de s'exprimer.

J'ai choisi très peu de poètes dont tu fais partie. Alors si tu es d'accord, peux-tu m'envoyer une quinzaine ou une vingtaine de poèmes ainsi que des renseignements biographiques ?

En te remerciant d'avance, je te transmets mes bien amicales pensées et j'espère que ta petite famille se porte bien.

Tahar

Lettre envoyée à Hamid Nacer Khodja, poète et chercheur. Extrait de « Tahar Djaout ou les raisons du cri » de Youcef Merahi.

Observons et identifions les axes pôles de la
Communication puis analysons la lettre

27

Mr Bachir Zoubiri
9 rue Hassiba Ben Bouali
Alger

Alger le 30 septembre 2003 N° 1

A
Monsieur le Directeur Général
de l'école supérieure de banque

Objet : demande d'inscription au concours d'entrée

Monsieur le Directeur,

J'ai l'honneur de solliciter de votre bienveillance mon inscription
au concours d'entrée à votre école.

J'ai été reçu au baccalauréat en juin dernier. Vous trouverez ci-
joint mon extrait de naissance et la photocopie de mon diplôme.

Avec mes remerciements, je vous prie d'agréer, Monsieur le
Directeur, l'assurance de ma parfaite considération.

Zoubiri

*Consignons et identifions les six pôles de la
Communication puis analysons la lettre*

ZJ

POUR SE PRÉPARER

REPÈRES

Pratiques culturelles

Le rapport est un mode d'expression écrite fréquemment employé pour la correspondance interne d'une administration ou d'une entreprise : il facilite une **circulation** des informations : horizontale (dialoguer avec ses pairs) et verticale (alerter ou attirer l'attention de ses supérieurs). Il alimente ainsi la **(ré)évaluation** d'une situation et la **(ré)actualisation** constante de ces informations.

Si le rapport joue le rôle combiné de bilan et d'évaluation d'une action, il joue également celui d'**argumentaire** pour les actions à venir. De par sa nature même, il participe pleinement à la « culture de projet ».

Le rapport est tellement ancré dans les pratiques professionnelles françaises que toute personne chargée d'une mission, d'une visite, ou « gratifiée » d'un stage, d'une bourse de formation ou responsable d'une étude, d'une analyse, est **automatiquement** redevable d'un rapport auprès des instances supérieures dont elle relève.

Le rapport ne relie pas seulement les individus entre eux, il relie les actions dans le temps et assure une relative continuité (le suivi) et cohérence dans les décisions prises successivement, parfois par des décideurs différents. Le rapport est un document de référence.

Pratiques techniques

116

L'en-tête indique clairement le type de rapport dont il s'agit (ex. : rapport de stage, de mission, de visite, d'étude...).

Le rapport s'organise selon un plan, visible et lisible à travers ses titres, marquant ainsi les différentes parties de la rédaction et annonçant le thème traité dans chaque partie. L'ordre et l'intitulé des rubriques varient d'un rapport à un autre, selon le type de situation analysée ou la problématique rencontrée, et le destinataire visé.

Le rapport de stage, de mission ou de visite ne dépasse généralement pas quatre ou cinq pages (sinon le destinataire se décourage).

Les autres rapports (d'étude, d'opportunité, etc.) exigeant une analyse plus détaillée et un commentaire plus développé sont le plus souvent accompagnés d'une table des matières (plan) et d'un résumé ou mini-synthèse (en fin ou début de rapport) à l'intention du lecteur.

Pratiques linguistiques

1. Formules de description et d'explication

- **Verbes introductifs** : observer, noter, constater, examiner, repérer, inventorier, dégager, relever, définir, décrire, exposer, expliquer, présenter, comparer, confronter...
- **Constat** : d'après notre étude, observation, expérience ; après examen, analyse ; notre première / dernière constatation, observation, remarque concerne, porte sur, s'intéresse à, se préoccupe de, traite de ; nous arrivons à l'idée, au constat, à la conclusion que...
- **Énumération** : d'une part, d'autre part, en premier point, en dernier point, d'un côté, d'un autre ; et, puis, aussi, également, ainsi que, de plus, en outre, par ailleurs, de surcroît...
- **Exemplification** : tel que, par exemple, ainsi, pour donner un exemple, pour illustrer...

POUR SE PRÉPARER

REPÈRES

2. Formules exprimant un commentaire ou un jugement

- **Verbes introductifs** : juger, trouver, préciser, estimer, apprécier, déprécier, déplorer, signaler, préciser, revenir / insister sur le fait que, souligner que, être d'accord / en désaccord avec, accepter, souscrire à, adhérer à, refuser, réfuter, s'interroger...

- **Appréciatif** : bien, positif, important, intéressant, excellent, appréciable, satisfaisant, agréable, attractif, unique, original, extraordinaire, unique, merveilleux, passionnant, cohérent, structuré, organisé, planifié, adéquat à, en adéquation avec, en harmonie avec...

- **Mitigé** : acceptable, moyen, plus ou moins satisfaisant, passable, ordinaire, médiocre...

- **Dépréciatif** : négatif, dommage, insatisfaisant, inutile, superflu, ennuyeux, fastidieux, désagréable, frustrant, risqué, excessif, aventureux, coûteux, irréalisable, surprenant, ambigu, incohérent, inadéquat, désorganisé, destructuré...

- **Cause** : car, en effet, de fait, à cause de, en raison de, c'est pour cette raison que, puisque, étant donné, vu que, sous prétexte que, du fait que...

- **Conséquence** : ainsi, donc, c'est pourquoi, par conséquent, pour cette raison, en déduction ; de sorte que, de telle manière que, à tel point que, tellement que ; cela implique, nécessite, exige que, s'applique à, a pour conséquences que, il en ressort que...

- **Opposition** : mais, or, au contraire, à l'opposé, en revanche, par contre, en contradiction avec, malgré, en dépit de, au lieu de, alors que, tandis que, quoique, bien que...

11

3. Formules exprimant des propositions

- **Le souhait** : nous voudrions que, nous aimerions que, nous souhaitons que, nous espérons que, nous avons le souhait que, nous émettons le vœu que, nous aspirons à, nous rêvons de...

- **Le conseil** : nous suggérons de, nous recommandons de, nous conseillons de, nous proposons de ; il serait bon, intéressant, excellent, important, essentiel, urgent, prudent, recommandé de, conseillé de, opportun, judicieux, profitable, avantageux de ; il vaudrait mieux (+ infinitif)...

- **Le projet** : nous envisageons de, nous projetons de, nous imaginons que, nous avons en projet, en perspective... ; nous nous représentons l'avenir, nous planifions de...

- **L'objectif** : améliorer, perfectionner, parfaire, peaufiner, affiner, (ré)équilibrer, donner une image positive à, donner suite à, assurer le suivi de, soutenir le projet de, maintenir le contact avec, raffermir les liens avec, élargir, renforcer les relations avec, changer, transformer, prendre en compte (en considération), renouveler, réinvestir... *Expression du but* : afin de, pour, en vue de, dans le dessein de, dans l'objectif de, dans l'intention de, dans le but de...

- **La conclusion** : bref, en somme, en résumé, en conclusion, en fin de compte, en définitive pour cette/ces raison(s), pour finir/ terminer, pour conclure, pour résumer...

POUR S'ENTRAÎNER

ACTIVITÉS

Activité n° 1. 1. À qui M. Grandet adresse-t-il ce rapport de mission (« réinventé ») et pourquoi? – 2. Dégagez l'organisation générale de ce rapport. – 3. Relevez les formules rendant compte des résultats de la mission. – 4. Relevez les formules exprimant le jugement. – 5. En reprenant le commentaire appréciatif, rédigez-en une version dépréciative.

RAPPORT DE MISSION

NOM, Prénom: Michel GRANDET

Fonction: Chargé de mission

Institution: Service des relations extérieures

(ministère de la Coopération culturelle et éducative)

Coordonnées: téléphone: 45 76 89 32; télécopie: 45 76 89 33

Lieu de la mission: Vilnius en Lituanie

Dates de la mission: du 23 au 27 septembre 1994

Organisateur(s) de la mission: Service culturel, Ambassade de France à Vilnius

Objet de la mission: mise en place de programmes culturels et pédagogiques.

Institutions visitées et personnes rencontrées

1. Université de Vilnius: Mme Kafyulite, Directeur du département de Français à la Faculté des Sciences humaines.
2. Institut des Langues étrangères: M. Bankūnas, Doyen de la Faculté de Pédagogie.
3. Ministère de la Culture lithuanien: M. Komantas, Responsable des échanges culturels.
4. Institut supérieur du cinéma: M. Razimaite, Recteur de l'Institut.
5. Académie des Télécommunications: M. Azturas, Vice-directeur du Service des relations internationales.

Résultats de la mission

Nos partenaires ont exprimé et réitéré le vœu d'intensifier les échanges avec la France dans les domaines aussi bien éducatifs que culturels. Ils ont proposé d'organiser, en collaboration avec notre service, un festival de films français à l'intention de publics scolaires. Ils ont annoncé le projet d'ouverture et d'animation d'une station de radio française et pour ce, demandent un soutien financier de la France. Par ailleurs ils prévoient des expositions d'art et d'artisanat lithuaniens à Paris en février 1995, avec le concours de l'association France-Lituanie. Ils souhaiteraient la réciprocité dans leur capitale, en collaboration avec une région française pour l'année suivante et s'engageraient à prendre en charge toute l'organisation. En outre, ils ont insisté sur le fait qu'une augmentation des bourses pour de jeunes talents en musicologie et cinématographie contribuerait d'une manière non négligeable à l'épanouissement de l'expression culturelle du pays.

Commentaire

Les contacts établis avec nos interlocuteurs lithuaniens se sont avérés très positifs et fructueux. L'accueil de notre délégation a été excellent, marqué par un esprit d'ouverture et de coopération des deux côtés. Un effort considérable, compte tenu des conditions économiques actuelles, est fourni par nos partenaires lithuaniens pour s'ouvrir vers notre pays et pour établir des liens durables. Je ne peux que soutenir leur requête dans les différents secteurs évoqués. Dès accord de notre ministère, il me paraît urgent d'établir un devis estimatif du coût total ainsi qu'un calendrier plus précis pour la mise en œuvre de nos projets communs, afin que ces programmes se réalisent dans les délais prévus. Pour ce, nous envisageons d'organiser une prochaine réunion dans les trois mois à venir à Paris, où nous recevrons à notre tour nos partenaires lithuaniens.

Informations complémentaires

1. Une enquête a été réalisée en août par Crimson-France, auprès de cadres : 902 réponses reçues, soit 41 % des personnes interrogées.

Question 1 : « Êtes-vous favorable à une diminution du temps de travail accompagnée d'une baisse de rémunération ? »

Réponses : Oui : 37 % ; Non : 63 %.

Question 2 : « Si oui, la formule de répartition de 4 jours sur 5 ans vous semble-t-elle bonne ? »

Réponses : Oui : 37 % ; Non : 63 %.

2. M. Baudois s'occupe également de la restructuration: 60 000 personnes dans le monde, dont 25 000 en France qui ont déjà près de 50 % de temps partiel, mais pas dans l'encadrement.

Conclusion de l'entretien

– Sur le projet, toute la DRH (Direction des ressources humaines) est concernée.

– Le choix est collégial*.

– Il n'y a pas de contraintes connues si ce n'est qu'il n'est pas question de faire faire en 4 jours à quelqu'un ce qu'il faisait en 5.

Leur souci : les résultats financiers fin mars 1994 n'étant pas exceptionnels, la concurrence s'avérant très vive sur le marché, la solution recherchée ne devra pas avoir d'impact négatif sur l'efficacité et la performance économique et financière de la société.

L'aménagement du temps de travail reste cependant une préoccupation majeure mais il faut trouver des solutions progressives et adéquates.

Commentaire

À la fin de cet entretien, j'ai exposé brièvement l'expertise que peut apporter FUTURIS et ai fait les propositions suivantes :

1. évaluer les contraintes, l'environnement, le contexte et la faisabilité du projet ;
2. proposer la mise en œuvre de la réorganisation du travail. Un premier site concerné pourrait être Corbeil-Essonnes où il y a 350 personnes dont 50 % de cadres ;
3. donner un repère en terme de coût et en terme de méthode ;
4. clore le dossier fin juin-début juillet.

Ayant l'accord de principe de M. Baudois pour commencer l'étude, j'ai déjà obtenu un rendez-vous le 9 juin à 10 heures avec le DGRH du site de Corbeil-Essonnes. À cette occasion, il me paraît opportun et judicieux de faire une présentation, dans son intégralité, de notre méthodologie sur l'aménagement du temps de travail. N'étant pas uniques dans ce créneau et étant donné l'enjeu de ce projet, nous devons faire preuve d'un très grand professionnalisme.

Il faut être conscient que la diminution de travail est à contre-courant culturel dans un secteur où les journées sont parfois très longues. Donc, dans un premier temps, il serait préférable de prendre en compte les situations et le fonctionnement de l'entreprise, les activités des services centraux ainsi que les prises de responsabilité (au niveau des magasins, entrepôts, centres régionaux).

* Collégial : les décisions sont prises de manière consensuelle au sein du comité de direction.

POUR S'ENTRAÎNER

ACTIVITÉS

Activité n° 3. Rapport de stage ou de formation professionnelle
 Vous êtes boursier du gouvernement français : vous venez de terminer un stage de formation de 6 mois dans une entreprise ou dans une administration. Vous devez rendre un rapport au service de l'ambassade de France concerné.
 Rédigez un commentaire (bilan + propositions), en 15 lignes au minimum, sur l'une des deux formations proposées ci-dessous.

TRAME DE LA FORMATION

*Entreprise CARON Sarl
 P.M.E. (capital : 3 500 000 F)
 6/8, rue Alexandre-Dumas
 94578 CEDEX Nogent-sur-Marne
 Exportateur de produits cosmétiques
 dans les pays francophones et autres*

*Ministère de l'Économie
 Ministère du Budget
 Coopération technique,
 économique et financière
 pour les pays en transition
 Quai de Bercy, 75012 PARIS*

Responsable de la formation
 Mme Gilberte ROUSSE.
Objectif de formation
 La vie de l'entreprise :
 en comprendre l'organisation
 et le fonctionnement.
Moyens mis en œuvre
 Consultations individuelle.
 Entretiens avec les chefs de service.
 Études de cas et résolutions.
 Pratique la correspondance commerciale.
 Initiation au logiciel W (comptabilité).
 Fourniture de documentation.
 Assistance linguistique technique.
 Tâches pratiques dans un service.
Hébergement / repas
 Dans une famille française,
 en demi-pension.
Déplacements
 En voiture.
Activités culturelles
 Visite d'autres PME dans la région
 parisienne.
 Excursions : châteaux de la Loire,
 Normandie et Bretagne.
 Sorties : cinéma, ballet, dîners
 week-ends avec la famille, etc.

Responsable de la formation
 M. Albert BLOND
Objectif de formation
 Savoir-faire de l'administration
 financière et procédures de
 transfert de ces savoir-faire.
Moyens mis en œuvre
 Visite des différents services.
 Informations sur les projets.
 Initiation aux méthodes de
 travail, les réseaux formation
 à la formulation de
 diagnostic.
 Intégration dans une équipe.
 Travail sur projet.
Hébergement / repas
 Dans une résidence universitaire,
 au restaurant universitaire.
Déplacements
 En métro et bus.
Activités culturelles
 Visites des structures de l'Union
 européenne : à Strasbourg et à Bruxelles.
 Excursions : Alsace, Bourgogne et nord
 de la France.
 Sorties : théâtre, concert, expositions, etc.

374

POUR S'ENTRAÎNER**ACTIVITÉS**

Activité n° 4. Rapport de stage linguistique ou pédagogique
 Vous avez certainement fait un stage linguistique ou pédagogique dans un Centre de français langue étrangère en France ou suivi un stage, un séminaire organisé par vos partenaires français dans votre pays.

En vous référant à l'un de vos souvenirs ou expériences, rédigez en deux ou trois pages le rapport de stage destiné au directeur du centre et / ou au service de l'ambassade de France concerné, en vous aidant du plan ci-dessous.

Votre identité

(Nom, prénom, coordonnées, statut / fonctions, institut / département...)

Identification du stage

(Intitulé du stage, organisme, dates, durée, lieu, organisateurs...)

Description de la formation

(Localisation, salles de travail, programme, organisation, objectifs et contenus, intervenants, méthodologie, matériaux pédagogiques, équipement, etc.)

Description du contexte / des conditions du séjour

(Accueil, hébergement, transports, repas, activités culturelles, excursions, sorties, etc.)

Contacts, relations

(Avec l'administration, les enseignants, les collègues, les Français...)

Commentaire et propositions

(Votre appréciation – appréciative, dépréciative, mitigée – du séjour et vos propositions pour l'améliorer.)