



Quel langage pour quelle situation communicative dans une entreprise économique ?

Fatma Zohra Kermadi-Benatta

Doctorante, Université de Mascara, Algérie

fatimaz06@yahoo.fr

Résumé

Les étudiants en économie poursuivent à l'université des cours assez médiocres qui ne leur permettent pas de parcourir une carrière de spécialiste. Un nouveau recruté dans une entreprise s'affronte à des difficultés colossales, lui entravant ainsi une bonne communication interne ou externe. Problématique survenue, nous avons pu avancer l'idée de l'ingénierie de la formation non comme hypothèse de recherche mais comme solution. La formation que nous avons effectuée à Besançon nous a fourni un matériel assez suffisant pour planifier des dispositifs de formation pour ces étudiants mais dans deux lieux particuliers : le trésor public et la banque. En effet, nous avons organisé une trajectoire avec plusieurs organigrammes qui soulignent les différents objectifs et compétences visés.

Mots-clés : ingénierie de la formation, compétence, trésor public, banque publique, professionnalisation, FOS

أي لغة لأي حالة تواصل في المؤسسة الاقتصادية؟

المخلص: يتابع طلاب الاقتصاد في الجامعة دروس في اللغة غير كافية و لا في المستوي و هذا لا يسمح لهم بمواصلة مسار مهني متخصص. الموظف الجديد في شركة عامة يواجه مختلف الصعوبات التي تعرقل الاتصال مع الموظفين الآخرين في الوسط الداخلي أو الخارجي. الإشكالية التي برزت سمحت لنا بالتفكير بنظرية متقدمة و هي هندسة التكوين. التكوين الذي تحصلنا عليه في بوزونسون بفرنسا أمدا بمعدات جد كافية لتخطيط ترتيبات لتكوين هؤلاء الطلاب في مكانين هما الخزينة العمومية و البنك لذا نظمنا مسارا تخطيطيا مع عدة رسوم بيانية التي تسلط الضوء علي مختلف الأهداف و الكفاءات المسطرة.

الكلمات المفتاحية: هندسة التكوين - الأهداف - المهارات - لخزينة المالية - البنك - الاتصال الداخلي أو الخارجي - الرسوم البيانية.

What language to any communicative situation in an economic enterprise?

Abstract

Economic students need more attention to pursue their courses, which are not enough especially for the language domain. A new recruit in a company confronts enormous difficulties which lead to problematic communication in the internal

or external environment. This important problem permits us to think about an advanced idea of engineering training, note as research hypothesis but as a solution. The training we do in Besancon (France) provided us with enough material to plan adequate training facilities for these students, but in two specific places: the treasury and the effect banc. En we organized a path with several charts that highlight different objectives and skills covered.

Keywords: engineering training, objectives, skills, treasury, banc, charts, language, external or internal communication

Introduction

Un étudiant en économie, en droit, en médecine ou en sciences commerciales dépend intégralement d'une idéologie virtuelle constituée de certains nombres de caractères sociaux universitaires. Un élément essentiel pour une interdépendance des contacts culturels et interdisciplinaires. Un discours universitaire nécessite en toute évidence une technique de réflexion linguistique, un automatisme langagier adapté aux besoins des étudiants. En effet, une réelle coïncidence se présente entre le langage et les domaines scientifiques multiples.

Dans ce monde universitaire le langage, instrument magique, est avant tout voué à la communication, à la parole libérée, et au discours permanent. Cet outil d'information épargne aux étudiants la possibilité de s'exprimer intelligemment avec une démarche, des gestes, des signes. Qui dit communication dit : compréhension mutuelle. S'informer ne suffit pas, acquérir un savoir exige un commentaire, une discussion avec autrui; échange de point de vue. L'étudiant doit faire face à cette complexité pendant ses études et dans le milieu de son travail. Dans de telles situations, comment un étudiant en économie peut-il communiquer avec ses professeurs en usant une langue qu'il ne maîtrise pas ? Comment pourrait-il occuper un poste dans une entreprise qui exige une certaine compétence linguistique, communicationnelle ? Des questions aussi provocatrices qu'intuitives ne mènent qu'à des réponses dérisoires. Pronostiquer les solutions est l'étape préconisée dans ce genre de problématique. Une théorie ne suffit pas, une démarche pragmatique doit être mise en œuvre au profit des étudiant dès leur entrée à l'université.

Professeurs formateurs des spécialistes en différents domaines doivent prendre en considération le système interdisciplinaire des discours universitaires et le système d'entretien d'une entreprise économique; pour qu'ils découvrent tous les besoins langagiers, toutes les compétences linguistiques indispensables dans deux milieux interactifs. De cette façon, on épargnera à nos étudiants des outils de communication interchangeables, efficaces, intermédiaires, nécessitant une connaissance préalable des atouts économiques et des enjeux de bas d'une structure économique.

Avant d'accéder au milieu professionnel, des facteurs doivent être pris en considération, des agents flexibles, atténuant la puissance, l'envie et la sagesse à entreprendre une situation d'assimilation. Ces éléments préalablement conçus sont état majeur dans le cursus étudiant. Si l'étudiant ne parvient pas à communiquer dans situation d'apprentissage et dans une situation de travail c'est qu'il a soit une inhibition à transmettre son message soit il a une incapacité du savoir langagier. Dans les deux cas, une observation continuelle est utile pour spécifier les besoins, et pour atteindre les objectifs des études supérieures. Ainsi, règne l'apprentissage stimulateur et l'enseignement inter complémentaire des différents discours universitaires

Les différentes expériences du FOS dans le monde

Le français sur objectifs spécifiques occupe une place primordiale dans la didactique du FLE. Depuis quelques années, on enregistre une réclamation prononcée d'une langue française plus dynamique, plus opérationnelle, et plus professionnelle. L'approche actionnelle que le CECRL suggère pour l'enseignement/apprentissage des langues, active le côté pratique de langue comme moyen de communication. L'histoire récente du FOS remonte au moins aux années vingt du vingtième siècle avec l'élaboration du manuel français militaire dessiné pour les soldats non francophones en 1927. Quelques décennies plus tard apparaît le français technique et scientifique. Parallèlement, le français instrumental émerge en Amérique latine, visant à faciliter l'accès des doctorants et des universitaires aux textes de spécialité. En 1974 naît le français fonctionnel grâce aux évolutions politiques et économique, celui-ci étant le précurseur du français de spécialité a été confondu au FOS. Le français à objectifs spécifiques travaille par métier, par spécialité, il cible un public particulier.

Le FOS a mis entre nos mains des dispositifs de recherche et de structuration. Le français sur objectifs spécifiques est un expédient délicat d'enseignement, une source de mécanismes d'apprentissage rentables, efficaces pour les étudiants en milieu professionnel.

Des expériences sont menées par certains spécialistes en la matière afin de réaliser des approches authentiques; et des méthodes visant les situations vécues par les étudiants. Des référentiels linguistiques s'installent d'emblée pour enfin répondre à aux besoins langagiers des universitaires.

« Les vacances cubaines » d'Emmanuelle Carette par exemple est une expérience réelle, une excellente tentative de médiation, tout simplement un acte ensorceleur qui peut exaucer les ambitions d'un pays en voie de développement. Cette méthode

a été élaborée entre 1993 et 1998 par le CRAPEL et des enseignants cubains. Destinée aux professionnels du tourisme cubain, elle a rencontré un succès incontestable en Amérique centrale où elle a été adaptée entre 2002 et 2007.

Il s'agit de former en français des professionnels du tourisme donc pourquoi pas des professionnels en économie d'entreprise ? C'est une méthode originale, organisationnelle, méthodologique; orientée sur l'apprentissage et non sur l'enseignement avec une organisation en modules et des activités succinctes qui permettent de développer la capacité d'apprendre de l'apprenant. On trouvera ainsi une partie interculturelle, une partie de communication et une partie de conseils pour apprendre.

Le plus important, ce sont les modules de socialisation qui ménagent les étudiants de tous les dispositifs linguistiques permettant de communiquer avec autrui (saluer un touriste, mener des conversations). La progression grammaticale se produit au fur et mesure de l'utilisation. En effet le bagagiste n'emploie pas le même langage qu'un réceptionniste ou qu'un serveur. *Vacances cubaines* est une ressource d'apprentissage, cette méthode permet de diriger un groupe hétérogène; l'enseignant se comporte comme animateur, conseiller, qui donne essence à une force intérieure, à un résultat concret; il est au service des apprenants, plutôt qu'un décideur ou un passionné des lois de l'éducation nationale. D'autres apparitions du FOS se manifestent au Maroc, en Algérie.

L'idée de cette formidable méthode de professionnalisation est donc de suivre un itinéraire pédagogique pour chaque filière universitaire. L'état a mis à la disposition des universités des programmes de formation avec des professionnels en la matière; les étudiant économistes sont à l'échelle nationale sans emploi et s'il en trouve un, ils trouvent des difficultés à s'intégrer dans une société et à y communiquer en langue arabe ou en langue française. Le FOS va leur permettre de s'approprier une formation adéquate à ce genre de situation.

Le projet APES¹ à Besançon

Le projet APESE des magistrants de Mascara effectué en 2008, s'est chargé d'appliquer l'ingénierie de La formation sur les étudiants d'économie de Mascara. Des objectifs ont été planifiés avec des modules et des séquences; néanmoins une pièce du puzzle a été négligée. Nous avons ciblé les activités de langue et non pas les activités de communication dans un milieu professionnel.

Après l'obtention du diplôme, l'étudiant s'émancipe en espérant trouver un poste dans une société privée ou public. Dans ce cas là, comment pourrait-il avoir

cet emploi ? Et s'il l'aurait comment serait-il en mesure d'entretenir une communication interne ou externe ? Répondre à ces questions ne signifie nul d'autre qu'une réelle métamorphose de l'enseignement universitaire. On peut dégager un continuum allant de l'enseignement général à l'enseignement le plus pointu, envisagé pour des métiers précis. Il s'agit d'un enseignement de français de la communication et de l'incorporation professionnel, transversal à tous les domaines d'activités et à toutes les fonctions. La centration se fait sur le dispositif du travail lui-même. On est axé sur les exigences liées à un métier ou à une sélection d'une situation type. L'observation d'un milieu professionnel nous aidera sûrement à découvrir ces situations de communication non assimilés pour l'employé.

Nous proposons modestement un travail personnel, une expérience originaire de notre formation en FOS avec M Kaaboub et de notre stage achevé en France, à Besançon, en 2008 avec Mme Gaël Fischer, dans le domaine de l'ingénierie de la formation. Nous ajoutons au projet APASE une matière vivante, un terrain de jeu très sensible, permettant à l'apprenant de s'entraîner avant de commencer sa vie professionnelle.

L'ingénierie de la formation, une nouvelle pédagogie de professionnalisation

Selon Barkat (2012), le concept d'ingénierie n'est pas un concept figé, c'est un signe de développement et de vigueur. Elle témoigne de ces aptitudes de s'accommoder à des problématiques et des contextes nouveaux. La notion d'engineering est apparue au début de ce siècle, avant la seconde guerre mondiale aux Etats-Unis et en Grande Bretagne. Cette notion *se définit comme l'ensemble coordonné des activités permettant de maîtriser et de synthétiser les informations multiples nécessaires pour la conception, l'étude et la réalisation d'un ouvrage ou d'un ensemble d'ouvrages* (Barkat, 2012).

Cette notion apparaît en France au cours des années 60 pour des facteurs de nécessité; il s'agissait de mettre en œuvre des systèmes de formation professionnelle qui consiste à former dans le délai rapide des cadres, des techniciens, des ingénieurs, etc. Ces dispositifs devraient être efficaces et efficaces. A partir de ce moment, plusieurs concepts et outils sont nés en faveur de cette démarche et elle se répand dans tous les domaines de spécialité.

Le séminaire conçu et réalisé par Mme Madeleine Rolle-Boumlic présente une authentique méthode de formation pour les enseignants professionnels en FOS, un secret incontestable de réussite au milieu universitaire de spécialité. C'est l'ingénierie des compétences professionnelles qui est mise en exergue. C'est une procédure en trois temps :

1. une étape d'Audit qui consiste à comprendre la situation, à établir le déficit des compétences et à déterminer les objectifs de formation.
2. une étape d'Ingénierie pédagogique : elle consiste à bâtir un dispositif performant (plan de formation, objectifs pédagogiques, modules) et à mettre en œuvre des actions de formation.
3. une étape d'Evaluation triple (formative, sommaire et fonctionnelle): elle consiste à suivre, à contrôler et analyser l'action pédagogique tout au long de la formation et après la formation.

La première étape majeure permet de déterminer les situations difficilement maîtrisées dans une entreprise (communication externe ou interne). Quant à la deuxième partie, elle met en évidence le plan détaillé des objectifs, des modules et des activités mises en œuvre au service de l'apprenant Enfin, la dernière partie sera un contrôle de l'acquisition des compétences prévues.

L'ingénierie de la formation appliquée à deux milieux professionnels : le trésor et la banque (Wilaya de Mascara) :

Qu'est qu'un trésor public ?

Le trésor public est établissement public qui exécute les recettes et les dépenses de l'état; c'est le moyen d'appliquer la politique financière économique de l'état, qui doit être planifié avec des objectifs précis et une stratégie bien définie : c'est ce qu'on appelle le management.

La bonne gestion (management) de l'administration doit être basée sur quatre critères primordiaux :

- 1) la finalisation : définir les fins et préciser les objectifs,
- 2) l'organisation : construire une stratégie et une planification avec mobilisation des ressources humaines,
- 3) l'animation : bonne communication,
- 4) l'évaluation : évaluer le rendement et les impacts inattendus.

La communication dans son rôle animateur d'une administration y est partiellement absente. Des contraintes succinctes s'activent au moment de la circulation des informations.

Qu'est-ce qu'une banque?

Une banque au sens général du mot, est « Un établissement habilité à gérer des fonds reçus du public, employés en opérations de crédit ou en opérations financières » (*Le Petit Robert*). C'est aussi un moyen de paiement; elle fournit des chèques, des cartes de paiements, et des devises étrangères. Elle permet des

virements vers d'autres comptes bancaires. Elle comptabilise les mouvements de fonds. C'est aussi un moyen de transférer des fonds à l'étranger acceptés dans d'autres banques.

On dénombre cinq types de banques : la *Banque Centrale* (qui supervise les opérations des diverses banques), la *Banque de dépôt* (qui gère les dépôts des clients), la *Banque de Détail* (pour les Petites et Moyennes Entreprises), la *Banque d'Affaires* (pour les grandes entreprises), et la *Banque d'Investissement* (marchés financiers).

La banque se compose de plusieurs services à savoir: la direction (direction, adjoint), le service engagement (chef service, chargé d'étude), et le service caisse (chef service caisse, chef de section port, chef section caisse et chef de section virement).

La banque étant un agent économique qui reflète une stratégie monétaire de n'importe quel état, son activité se base sur l'échange et l'intermédiation. En effet, une telle spécificité implique une communication verbale ou écrite au niveau central ou au niveau des agences. Un licencié sortant nouvellement de l'université a besoin de travailler et accumuler d'autres connaissances pratique dans sa spécialité. Une fois installé, il se rend compte que son savoir n'est pas compatible avec le savoir faire et le savoir être auxquels il est confronté. Ce nouveau recruté découvre que ses connaissances en langue surtout ne sont pas suffisantes pour affranchir une carrière si difficile.

Objectifs et problématique

L'information est l'épine dorsale de toute communication, un bon manager est celui qui peut gérer l'émission, l'écoute et l'échange de messages ; c'est aussi celui qui a la capacité de comprendre les messages qui circulent à l'intérieur de l'organisation et entre l'organisation et son environnement. Cependant nos étudiants économistes ne possèdent pas ces compétences langagières. Aucune formation antérieurement conçue pour eux, aucun outil d'adaptation dans ces milieux professionnels, pas plus qu'une théorie aléatoire.

Notre travail servira d'outil de professionnalisation et de communication pour ces nouveaux recrutés au sein de ces deux entreprises et pour les étudiants en économie durant leur cursus universitaire. Nous proposons modestement un dispositif de formation capable de faire acquérir aux publics visés un ensemble de compétences communicatives solennellement conçues pour différentes situations problèmes en milieu professionnel.

Nous avons fait appel à un juriste du trésor et un chargé d'étude de la banque de la wilaya de Mascara. Ils ont été soumis aux questions suivantes :

- Dans quelles situations vous sentez-vous incapable de communiquer oralement ou par écrit ?

- Quelles difficultés entravent votre recrutement dans cette entreprise ?

Suite à ce questionnement, de multiples problématiques manifestent les difficultés qui se présentent dans ces deux entreprises :

1) Au niveau du Trésor Public

- Difficulté de communiquer avec les salariés de l'entreprise (communication interne),
- Difficulté de communiquer avec la clientèle (communication externe),
- Incapacité de prendre des décisions,
- Manque de formation pratique des employés,
- Manque de contrôle réglementaire menant à une inefficacité du service public et la négligence de certains détails du travail (correction des mandats, des fiches d'écriture et des numéros de compte interne du trésor),
- Manque de discipline et d'audience,
- Incapacité de rédiger une lettre de motivation.

2) Au niveau d'une Banque Publique

- Difficulté de communiquer avec le personnel et le supérieur (communication interne),
- Difficulté de communiquer avec les clients (communication externe),
- Difficulté de rédiger des rapports d'évaluation d'un projet à finance, des rapports de visite sur site, des feuilles de comité, des commentaires d'appui ou de rejet, des correspondances destinées aux responsables hiérarchiques ou à divers,
- Difficultés d'utiliser un outil informatique.

Après avoir choisi le public ciblé et repéré le déficit des compétences, nous pouvons en toute sérénité analyser les besoins et fixer des objectifs de formation. Le profil souhaitable d'un nouvel employé est le profil professionnel qui décrit l'ensemble des savoirs, des savoir-faire et savoir-être. C'est sur ce profil que seront finalisées les actions de formation ou de perfectionnement. Ce que nous ciblons avec notre étude, ce sont les compétences du savoir-faire, des compétences qui

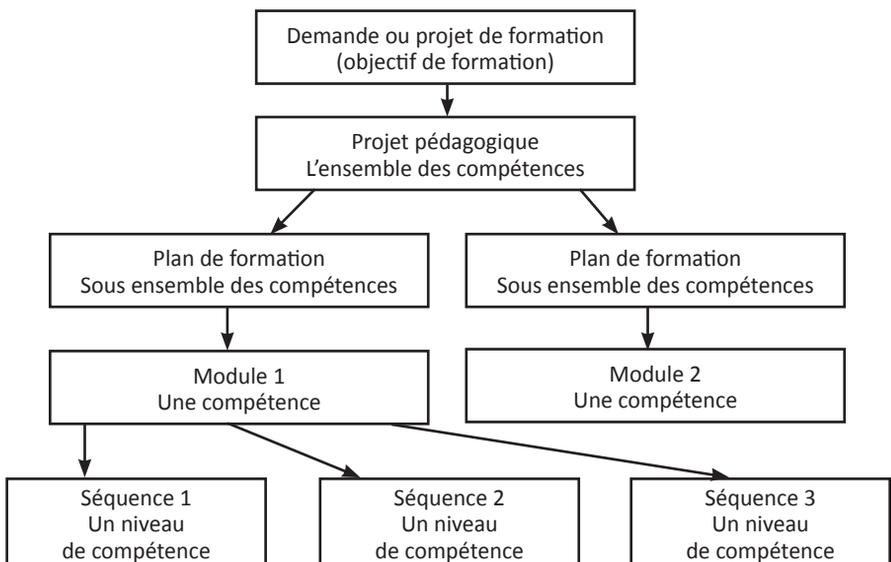
relèvent du domaine cognitif ou psychomoteur. On les appelle aussi les habilités.

La structure du dispositif de formation est organisée à partir des étapes suivantes :

- 1) Détermination profil professionnel souhaitable : formation de bons managements aptes à utiliser un langage de spécialité dans les différentes situations de communication,
- 2) Détermination d'un objectif pédagogique : mener une communication interne ou externe dans une entreprise
- 3) Détermination d'un objectif global : être capable de comprendre ou d'écrire un message au sein d'une entreprise.
- 4) Détermination des objectifs intermédiaires :
 - identifier et comprendre les différents messages qui circulent au sein d'une entreprise (le trésor et la banque),
 - rédiger un message au supérieur (demande de recrutement, demande de congé, demande de mutation, compte rendu sur une visite ou sur une réunion, remplir une fiche de renseignement ou un imprimé),
 - tenir à bout une communication téléphonique (répondre au téléphone ou téléphoner)

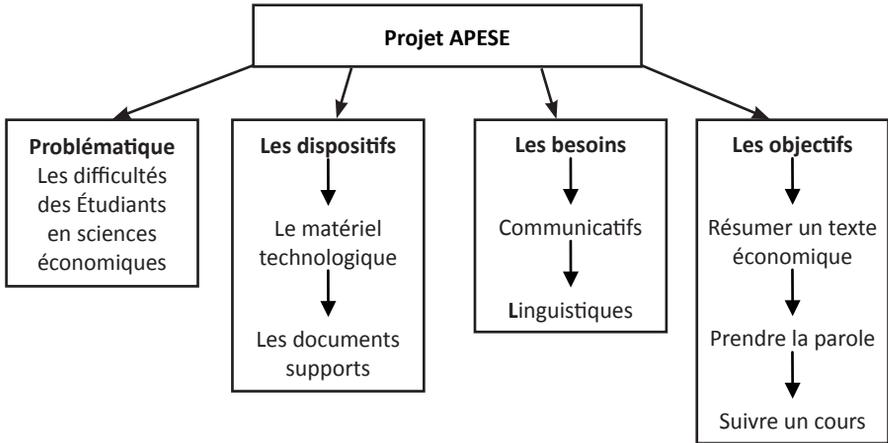
Le dispositif de la formation peut être figuré dans un organigramme, comme ci- dessous, du moins opérationnel.

Le dispositif de formation

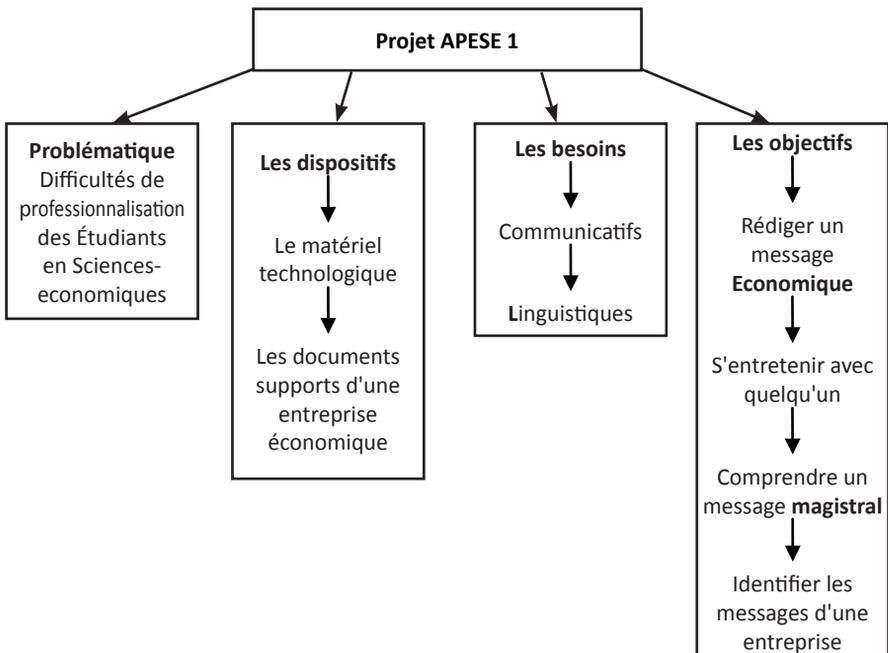


Ci-dessous le projet APESE (accompagnement pédagogique des étudiants en science économique) que nous comptons compléter par un autre projet APESE1 (accompagnement pédagogique des étudiants en science économique dans une entreprise économique).

Formation en France Besançon août 2008



Dispositifs de formation des étudiants économistes en milieu professionnel (Trésor et Banque)



Dispositif de formation d'un management dans un trésor ou une banque publique

C'est l'étape la plus importante car elle oriente en quelque sorte la formation du management dans un trésor publique ou dans une banque publique. Dans les deux cas de figure, la formation vise le savoir-faire, le savoir, et le savoir être. Cet atout est d'une grande utilité au management. Cela va l'aider à communiquer à l'intérieur de l'entreprise, à comprendre l'oral et l'écrit, et en même temps produire l'écrit et l'oral, et enfin à communiquer avec son environnement.

À la fin de sa formation, le management au trésor ou à la banque doit être capable de :

- comprendre un message écrit par un supérieur (consignes, notes, instructions),
- remplir un imprimé (fiche de renseignement, bordereau d'envoi, fiche crédit, fiche client, fiche notation, fiche de mobilisation et suivi des impayés),
- identifier les messages (notes de service, circulaire administrative),
- rédiger un message (correspondance administrative, demande de congé, demande de démission, demande recrutement, de mutation, rapport d'évaluation, rapport de visite, feuilles de comité, commentaires),
- répondre au téléphone et s'entretenir avec les clients (expliquer une procédure, laisser un message téléphonique à un client) c'est-à-dire maîtriser une langue de spécialité savante et ordinaire en même temps.
- comprendre un message venant de l'extérieur, par exemple du ministère ou des autres entreprises publiques (télégramme, fax, circulaire ministérielle, télex).

Conclusion

On peut dire que le FOS à un futur promoteur en Algérie comme dans d'autres pays francophones, surtout lorsque l'enseignement dans le primaire, aux cours moyens et au lycée reste toujours en arabe. La diversité des enjeux liés à l'économie fondée sur la connaissance et la communication renvoie à de nouvelles nécessités fonctionnelles internes ou externes aux entreprises. Ces outils proposés dans ce travail répondent à ces nouvelles exigences. Les solutions fournies facilitent la réactivité et la flexibilité des structures économiques, et le partage d'informations et de connaissances. Ce présent travail n'est que l'amorce d'une formation professionnelle. Nous envisageons de poursuivre ce programme en planifiant des activités convenables à chaque objectif opérationnel.

Bibliographie

- Barkat, M. 2012. « L'ingénierie de la formation au service du développement des assurances ». Bulletin des assurances, n° 19, Le Portail de l'Assurance en Algérie. [En ligne] : <http://www.cna.dz/Documentation/Travaux-du-CNA/Publications-du-CNA/Bulletin-des-assurances-n-19> [Consulté le 10 mars 2016].
- Carette, E. 2008. Entretien. « Vacances Cubaines et ses adaptations ». <http://www4.franccparler-oif.org/images/stories/articles/carette2008.htm> [Consulté le 10 mars 2016].
- Documents et écrits fournis par le juriste du trésor et le chargé d'étude de la banque.
- Kaaboub, A. 2008. « Réussir ses études à l'ENPEI. <http://www.franccparler-oif.org/2015-07-29-09-07-03/>
- Kaaboub, A., Cortier, C. 2010. « Le français dans l'enseignement universitaire algérien: enjeux linguistiques et didactiques ». *Le Français dans le Monde*, Recherches et Applications, N° 47, Faire des études supérieures en langue française, Coordonné par C. Parpette et J-M. Mangiante, p.53-63.
- Mangiante, J-M., Parpette, C. 2004. *Le français sur objectif spécifique*. Paris : Hachette.
- Rolle-Boumluc, M. 2002. *La démarche d'ingénierie de formation*. Document séminaire de formation, non publié.
- Rolle-Boumluc, M. 2008. « Le français à visée professionnalisante, Le cas des filières de l'enseignement supérieur. » <http://www.franccparler.org/dossiers/flp6.htm>. [Consulté le 10 mars 2016].

Notes

1. Ce projet est le résultat d'une formation d'accompagnement pédagogique des étudiants en sciences économiques en France en 2008.
2. Sources :
<http://www.banques-en-ligne.fr/guides/>
<http://www.banque-mag.com/definitions/quest-ce-quune-banque.html> [Consultées le 12 mars 2016].