

Les Tice Pour Soutenir La Formation Fos

Technological advancement at work

BOURIDANE Hadj

Université Hassiba Ben Bouali, Chlef,(Algerie), h.bouridane@univ-chlef.dz



Résumé:

Si l'ingénierie de formation en fos tâche à mettre en place des compétences transversales par le biais d'une démarche bien déterminée allant de l'analyse des besoins jusqu'à l'élaboration didactique, les dispositifs de formation ne cessent de multiplier les ressources selon une logique d'éclectisme ayant pour souci ultime d'assurer une formation de qualité et satisfaire la demande du commanditaire. Hormis les avantages qu'elles pourraient générer, l'intégration des tice en ingénierie pédagogique en vue de développer des savoir faire langagiers pourrait écourter la durée de formation, assurer une formation de qualité et encourager les interactions entre le public formé et les ingénieurs-concepteurs de formation.

Mots clés: Fos ; Tice ; intégration ; compétences transversales.

Abstract:

If the engineering in French for specific purposes strives to put in place transversal skills through a well-defined approach ranging from needs analysis to didactic development, training systems continue to multiply resources. According to a logic of eclecticism with the ultimate concern of ensuring quality training and meeting the request of the sponsor. Opting for Tice as an adjunct technology in educational engineering is not only one of the most efficient tools in teaching / learning situations, because apart from the advantages they could generate, the junction of these two methodologies aimed at responding effectively with the objective of developing language skills could shorten the duration of training, ensure quality training and encourage interactions between the trained public and trained design engineers. Thus, the present work does not seek to highlight each of these two transversal skills in the optimization of training situations, but rather to question the contribution of Tice in engineering

work aimed at developing know-how language. We will demonstrate in our article, through a consistent experiment which goes from documentary analysis to the observation of the discursive and situational corpus, how Tice in an educational engineering could contribute to the development of communicative skills in professional environments?

Keywords: French for specific purposes; Technological innovation; integration, transversal skills

1. INTRODUCTION

Sans être la langue officielle, le français en Algérie est la langue d'acquisition des savoirs et de scolarisation, une langue dominante dans la quasi-totalité des administrations publiques. Pour S. Abid-Houcine (2007: 2) « A l'heure actuelle, le français remplit toujours une fonction privilégiée dans l'enseignement supérieur et technique où les cours sont essentiellement dispensés en langue française; seules les filières des sciences humaines et sociales sont enseignées en langue arabe. Le français domine également le secteur industriel et économique en tant que langue de communication. Quant à son statut, il est moins évident: langue seconde ou langue étrangère? Le débat est loin d'être clos et le sujet est toujours source de conflit et de controverse¹. »

Afin de maîtriser les déficits langagiers et reconsidérer davantage la fonctionnalité de la langue française, des efforts consentis à travers des réformes sont observés par les gouvernements successifs ayant ciblé d'une part l'adaptation des méthodes d'enseignement sur le plan éducatif et universitaire; ainsi que la prise en charge des compétences communicatives et professionnelles sur le plan socio-économique, d'autre part. A ce sujet F. Mourlhon-Dallies (2008: 45) considère que « le très faible degré de contextualisation des besoins des publics concernés rejette les spécialités en toile de fond, ce qui conduit à une sorte de transversalité, partiellement compensée par un effort de contextualisation dans le travail. »² De ce fait, notre article s'interroge également sur les dispositifs de formation et aux problèmes liés à l'adaptation des contenus aux besoins réels des publics cibles, selon les exigences du contexte dans lequel ils évoluent.

Ainsi, concevoir un dispositif de formation nous mène droit à évoquer le rôle des technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement (TICE), qui constituent de nos jours un segment crucial dans la réalisation des tâches professionnelles, et ce au niveau des différents domaines d'activité (écoles, université, secteurs économique, industriel ou commercial..). Par ailleurs, les répercussions de l'usage des TICE sur l'évolution des compétences professionnelles sont de plus en plus significatives notamment en termes de développement d'un savoir faire langagier permettant aux uns (formateurs) et aux autres (formés) d'atteindre à bon escient les objectifs escomptés et en temps opportun.

Eu égard à l'importance des TICE dans le contexte économique, il est notoire de s'attarder sur les avantages de cette compétence transversale dans la mise en œuvre de mécanismes davantage efficaces facilitant la communication professionnelle; et par conséquent une optimisation des revenus sur le plan financier d'où la nécessité de mettre en exergue le concept de savoir faire langagier.

La présente recherche, à partir d'éléments concrets inscrit dans un domaine bien déterminé à savoir l'économie algérienne et la banque précisément comme exemple, focalisera notamment sur la conception des TICE comme compétence transversale, et sur son apport sur le développement des compétences communicatives et professionnelles des employés.

Il serait plus judicieux avant d'émettre la question principale de recherche, de préciser que l'objectif purement didactique du présent travail est d'envisager un scénario pédagogique à ce genre de situation professionnelle dans le souci de joindre les TICE à l'ingénierie pédagogique ayant tout deux pour objectifs spécifiques de développer un savoir faire langagier assurant le lien entre les compétences disciplinaires requises et les compétences linguistiques décelées selon les besoins de la formation.

La question de recherche qui va guider notre constat de départ et à laquelle nous tenterons de répondre tout au long du présent travail est ainsi émise: Dans quelle mesure l'intégration des Tice dans l'ingénierie pédagogique pourrait contribuer au développement des compétences communicatives en milieux professionnels?

Une seule hypothèse pourrait expliquer notre motivation pour le sujet et les représentations assertives que nous soutenons vis-à-vis du poids inéluctable résultant de l'association entre l'innovation pédagogique et les technologies de communication pour l'optimisation des situations enseignement/ apprentissage. Ainsi, notre hypothèse serait donc: L'intégration des nouvelles technologies dans une ingénierie de formation pourraient faciliter davantage le développement des savoir faire langagiers tout au long de la démarche fos.

2. Les Tice au service de la formation fos

Avant de mettre en œuvre un protocole méthodologique visant à apporter des éléments de réponses pertinents à cette question de recherche, il n'en demeure pas moins qu'une conceptualisation rigide des éléments théoriques clés qui en découlent permettrait de relever toute ambiguïté sur les résultats auxquels nous serions parvenus.

Il importe tout d'abord de cerner le concept d' « intégration » des technologies dans les situations d'enseignement/ apprentissage. A ce sujet C. Bourguignon (1994) stipule que: « Par intégration, nous entendons toute insertion de l'outil technologique, au cours d'une ou plusieurs séances, dans une séquence pédagogique globale, dont les objectifs ont été clairement déterminés. Pour chaque phase les modalités de réalisation sont explicitées en termes de pré requis, d'objets, de déroulement de la tâche, d'évaluation, afin que l'ensemble constitue un dispositif didactique cohérent » tandis que Mangenot (2000), lui, tiens à préciser que « l'intégration (des Tice), c'est quand l'outil informatique est mis avec efficacité au service des apprentissages »

En outre, le FOS se propose comme étant la formation linguistique par excellence ayant la capacité de pallier au déficit langagier exprimé en termes de besoins de formation chez un public spécifique évoluant dans un domaine bien déterminé. D'après J.M. Mangiante et C. Parpette (2011 :42) « une formation linguistique dans un centre de langue ou dans l'université porte essentiellement sur la langue, la méthodologie, l'aspect culturel et institutionnel. Cet état de fait nous amène à nous

interroger sur une démarche didactique à mettre en œuvre afin d'élaborer un programme de formation optimal dans un délai de temps limité. »

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

3. L'enquête

Dans un premier temps, nous avons analysé les manuels de français élaborés par la direction chargée de la formation des employés de la banque. Puis, dans un second temps, tout en nous inscrivant dans la démarche fos comme bien recommandée par J.M. Mangiante et C. Parpette, nous nous sommes rendu sur terrain pour collecter des corpus discursif et situationnel, et ce à travers plusieurs visites effectuées auprès de plusieurs agences de cette même banque, dans laquelle nous avons pu collecter un nombre important de documents écrits, utilisés au niveau de ses différents services. Tandis que le dernier corpus est constitué de plusieurs séquences vidéos enregistrées lors de la tenue d'une formation organisée dans un centre de formation sis à Blida courant le mois de février 2018 au profit des employés de cette banque, dans le cadre de la mise en place d'un nouveau système bancaire baptisé « FLEXCUBE »

Nous rappelons ainsi les trois pistes d'investigation que nous avons choisies pour confronter les situations authentiques du terrain aux éléments théoriques jusque-là bien explicités :

1. Analyse documentaire du dispositif pédagogique ayant trait à l'apprentissage du français langue de travail.
2. Grilles d'analyse réservées dans un premier temps au traitement des contenus de la matière de français proposés dans le cadre de la formation puis aux documents écrits collectés auprès des différents services visités dans un second temps.
3. Observation non participante vise à recenser, via des enregistrements audiovisuels de plusieurs séances de formation, tous les éléments nécessaires à l'enquête (Thème de chaque séance, langue de formation utilisée, compétences visées, compétences requises, interactions avec les formés...)

3.1. Analyse documentaire

Il est à préciser que ce premier corpus est composé de tous les manuels qui relèvent de la matière de français fournis par la direction de formation à tous les stagiaires bénéficiant de la formation. Dans le tableau suivant, nous allons présenter en détail, les contenus de chaque manuel. Il est à préciser que ces manuels nous ont été fournis par l'administration du centre de formation de la BADR banque, lieu de notre enquête.

Tableau 1: Les supports pédagogiques de matière de français

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

La source: La direction diplômante de la BADR banque

3.1.1. Les supports pédagogiques du DES (Diplôme des études supérieures de Banque)

Tableau 2: Support1 (Méthodologie de l'expression écrite)

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

La source: La direction diplômante de la BADR banque

Tableau 3: Support2 (Communication et négociation)

	Projets didactiques (compétences finales)	Structure	Contenus
Plan de formation	1-Les fondamentaux de la communication 2-L'efficacité du système de communication 3-La communication interpersonnelle 4-Communication et structure de l'entreprise 5-La négociation-vente 6- La communication comme outil de gestion 7-Communication de crise	1. Le concept de communication 2. Réseau et techniques de communication 3.La communication verbale, non verbale 4.Communication hiérarchique/fonctionnelle 5.Approche de la négociation 6.Pratiquer la communication ouverte 7. Les stratégies de la reconnaissance, du projet latéral et du Refus	Des éléments théoriques (les éléments et les variables dont dépend la communication) -L'entretien -La lettre, La note, Le procès verbal, le compte-rendu, le rapport)

La source: Support pédagogique DES (Direction diplômante de la BADR banque)

3.1.2 Les supports pédagogiques du BB (Brevet des banques)

Support1: Méthodologie de l'expression écrite

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

Tableau4: Support2 (Méthodologie de l’expression orale)

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

Source: Support pédagogique BB (Direction diplômante de la BADR)

3.2 Grilles d’analyse

Cette partie de l’enquête vise à priori l’analyse de toutes les données recueillies à l’issue des visites effectuées que ce soient au niveau des agences bancaires ou même ceux collectés dans le centre de formation.

Outre les manuels de français élaborés par la direction chargée de la formation des banquiers, ce deuxième corpus est constitué de 51 documents écrits collectés auprès des différents services des agences bancaires visitées.

Tableau 5: Grille d’analyse des documents écrits collectés auprès des agences bancaires

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

Source: Agences bancaires de la BADR

3.2 Observation non participante

Il s'agit d'un corpus discursif constitué de plusieurs séquences vidéos enregistrées dans le cadre d'une formation au profit des employés pour la mise en place d'un nouveau système bancaire baptisé « FLEXCUBE³ » (Environnement Bancaire Universel Compréhensif et Flexible)

Ce dernier corpus est constitué de 60 enregistrements audiovisuels réalisés pendant des séances de formation (supports visuels et explications) sur l'innovation technologique du système bancaire en Algérie

N.B: la durée des séquences vidéos varie entre de 2 minutes jusqu'à 45 minutes pour la plus longue.

Parmi plusieurs enregistrements, nous avons regroupé par thème les séquences vidéo qui abordent le même sujet. Comme nous avons mis la lumière lors de notre observation participante, sur la nature du Public présent qui constitue tout le personnel chargé du crédit de la région Ouest.

Tableau 6: Grille d'analyse des enregistrements audiovisuels

	Thème de la vidéo	Durée de la séance	Interactions avec les formés	Langues utilisées	Compétences communicatives mises en œuvre	Taux d'acquisition des notions (d'après les formés)
1 ^{ère} vidéo	Le rééchelonnement	29 minutes	Débat+vérification des acquis	Français dominant à l'oral et à l'écrit. timidement l'arabe dialectal lors des explications	Prise de parole, prise de notes, comp. De l'oral et comp. de l'écrit, Synthèse	1*Satisfaisant après séances de révision et d'application
2 ^e vidéo	Crédits: dispositifs aidés	48 minutes	Quelques Inter. verbales	Même constat	Les quatre compétences communicatives	2*Difficultés d'acquisition des nouvelles notions jugées trop compliquées
3 ^e vidéo	Consulter les CBE (caution de bonne exécution)	18 minutes	Exercices et Travaux de groupes	Idem	C.O, C.E, P.O, P.E	3* Le temps en premier lieu puis la langue et la charge des contenus constituent les grands écueils
4 ^e vidéo	Main levée pour CBE	1 heure	Débat+vérification des acquis	Idem	Idem	4*La prise de notes est l'une des grandes défaillances
5 ^e vidéo	Dispositifs de déblocage	45 minutes	Exercices et Travaux de groupes	Idem	Idem	5*La prise de parole est une contrainte qui nous empêche d'interroger les formateurs
6 ^e vidéo	Crédit reconductible	41 minutes	Incitation au débat par questions	Idem	Idem	6*La réception des informations en français sur le tas constitue aussi une

			directes			carence linguistique
7e vidéo	Remboursement par anticipation ANSEJ	40 minutes	Exercices sur micro et discussions entre les éléments des groupes	Idem	Idem	7*Après des séances de révision et de remédiation, nous arriverons progressivement à assimiler les notions des cours

Source: Centre de formation des banque

4. Analyse des résultats

A la lumière de cette expérimentation complexe, nous pouvons déduire que le français bien qu'il soit sans conteste la première langue de travail à l'écrit, les contenus des manuels analysés montrent le grand écart entre la qualité de la formation dispensée d'une part, et les besoins spécifiques réels des employés, d'autre part. Ainsi, les employés en qualité de formés ici demeurent confus entre un déficit langagier flagrant et l'impératif de développer des compétences professionnelles amplement requises pour optimiser les situations de travail. En outre, malgré les efforts des centres de formations à travers la multiplication des dispositifs technologiques, dans le souci de promouvoir les compétences communicatives des employés, l'enquête révèle l'insuffisance de ces moyens en termes de méthodologies adoptées pour assurer un meilleur apprentissage. Ceci dit, la formation professionnelle, à l'heure actuelle, intègre timidement les Tice pour développer des compétences communicatives permettant une meilleure insertion professionnelle ainsi qu'une bonne rentabilité de travail.

5. Conclusion et perspectives

Pour conclure, même si l'analyse des résultats recueillis ne reflète pas un pessimisme parfait, il faut avouer que l'ingénierie de formation dans les milieux professionnels marque un recul explicite en termes d'accompagnement technologique à la lumière de l'avancée qui distingue le monde développé. Notre expérimentation nous a démontré que la formation professionnelle, à l'heure actuelle, intègre très peu la dimension linguistique, alors que les compétences communicatives en français, orales et écrites, se trouvent au cœur de la « bonne » intégration de tout salarié dans son entreprise (l'insertion professionnelle), il est temps que les responsables des entreprises prennent en compte les avantages qui résultent de la maîtrise des savoir faire langagiers et notamment les TIC en priorité. Ces compétences favorisent d'une part son efficacité, son appartenance à la culture de son cadre de travail et lui permettent d'accéder à d'éventuelles promotions et d'assurer une bonne santé financière à cette entreprise par ses contributions positives, d'autre part.

En perspective, comme notre travail tend à focaliser sur les aspects positifs des résultats obtenus nous estimons que même si les TIC ne sont pas encore bien considérés comme il se doit en ingénierie pédagogique, le plus important reste à faire. Il suffit d'emboîter le pas à ceux qui ont déjà récolté les fruits de

l'introduction des TIC depuis très longtemps dans les différents secteurs de la vie, pour persuader les tenants des décisions de prendre au sérieux la question de l'introduction des TIC non seulement dans le cadre des formations professionnelles mais notamment dans le cadre de l'ingénierie de la formation, et ce afin de favoriser le développement des savoir faire langagiers. S'inscrire dans cette lignée va certainement fournir à l'ingénierie pédagogique ce dispositif si efficace pour mener à bon escient les objectifs escomptés dans des temps record. En effet, les TIC fournissent à la relation pédagogique des moyens novateurs, non seulement pour la diffusion des savoirs, mais aussi pour l'exploration des stratégies d'apprentissage qui favorisent la construction de compétences (Lebrun, 2002)⁴

Notes de fin

1 Samira Abid-Houcine, « Enseignement et éducation en langues étrangères en Algérie : la compétition entre le français et l'anglais », *Droit et culture* [En ligne], 54 | 2007-2, mis en ligne le 31 mars 2010, consulté le 25 novembre 2021.

2 Mourlhon-Dallies, F. Enseigner une langue à des fins professionnelles. Paris : Didier.2008.

3 Ce système centralisé à partir de la succursale d'Alger est actuellement mis en pratique et est généralisé sur toutes les agences bancaires de la BADR banque réparties sur tout le territoire national.

4 Lebrun, M., *Des technologies pour enseigner et apprendre*, Paris, De Boeck, 2e édition, 2002.

6. Bibliographie

Livres

- Basque J., Une réflexion sur les fonctions attribuées aux TIC en enseignement universitaire, (*Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire*, 2005)

- KARSENTI T., Intégration pédagogique des TIC : quelles sont les stratégies les plus efficaces ?, (Montréal : Presse de l'université du Québec, 2008)

- Lebrun, M., *Des technologies pour enseigner et apprendre*, (Paris, De Boeck, 2e édition, 2008).

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

Sitographie

1- Morsly Dalila(2005), «La situation sociolinguistique et le poids symbolique du français en Algérie» in Rapport sur : Dynamiques sociolinguistiques (scolaires et extra scolaires) de l'apprentissage et de l'usage de français dans un cadre bi- ou plurilingue (langue de migrants, langues locales) sur les axes Ouest- africain et francoafricain, AUF.

www.sdl.auf.org/IMG/doc/AUF_Reseau_Sociolingu_1 (consulté le25/11/2021)

2- Najoua Mohib (2010), « Les TIC : une solution miracle pour le développement des compétences ? », *Questions Vives* [En ligne], Vol.7 n°14 | 2010, mis en ligne le 15 mars 2011, consulté le 22 novembre 2021.

3- Samira Abid-Houcine, (2007) « Enseignement et éducation en langues étrangères en Algérie : la compétition entre le français et l'anglais », *droit et culture* [En ligne], 54 | 2007-2, mis en ligne le 31 mars 2010, consulté le 25 novembre 2021.