

Amir Gahmia
Magistéran, Centre Universitaire de Souk-Ahras



Depuis 2002, l'Institut National Spécialisé dans la Formation professionnelle (I.N.S.F.P) de Souk-Ahras compte, parmi les modules enseignés aux différentes sections, un enseignement spécialisé intitulé « Techniques d'expression ». Ce module consiste à développer chez les stagiaires des techniques de la rédaction administrative dans la langue cible, c'est-à-dire le français. C'est un enseignement obligatoire pour toutes les spécialités, à raison de deux (02) heures par semaine et pour un volume horaire global de 192 heures (qui s'étend sur 24 mois)¹. Ainsi, que ce soit dans le cadre du mode résidentiel, du mode apprentissage ou de celui des cours du soir, un programme de français administratif est assuré durant les quatre semestres de la formation théorique des apprenants qui ont opté pour la filière T.A.G².

1. Son origine : une offre sans demande précise

Comme pour tous les autres programmes de formation à l'I.N.S.F.P, celui de « *Techniques d'expression* » a un caractère officiel dans la mesure où il émane du ministère de tutelle. Selon le service de la formation et de l'orientation de l'institut, son élaboration incombe à des cellules de réflexion et de rédaction mises en place par le ministère. Ces dernières ont pour mission de faire que le programme soit le plus proche de la réalité du terrain. Leur tâche consiste donc à mettre en place un programme capable de répondre au maximum aux besoins des apprenants. Le travail d'anticipation sur les besoins du public signifie que le contenu de ce programme est large car n'étant pas issu d'une demande de formation.

D'après les propos recueillis auprès de responsables pédagogiques à l'I.N.S.F.P, l'actuel programme de français est inclus dans les différentes offres de formation que l'institut propose aux publics des sessions attendues en septembre et en février de chaque année. L'anticipation sur les besoins langagiers confirme que les apprenants ne sont pas sollicités pour formuler eux-mêmes leurs besoins lorsqu'il s'agit d'une offre large de formation. Les concepteurs procèdent par hypothèses et par éventualités pour réduire l'écart probable entre leurs programmes et la réalité du contexte professionnel.

A titre illustratif, nous avons appris auprès des concepteurs du programme de français que les apprenants de toutes les filières administratives ont besoin d'acquérir les techniques de la rédaction administrative en français car ils auront à les exercer dans leurs métiers, tout en utilisant des techniques similaires en langue arabe. Ce besoin est le résultat d'observations de terrain effectuées par des équipes d'experts sollicités par la tutelle, et non à partir d'un recensement effectif auprès des apprenants eux-mêmes. Sur la base de ces observations in situ, les concepteurs finalisent les différentes composantes du programme d'enseignement qui correspondrait au référentiel professionnel des apprenants.

Nous avons pu constater que ce programme, à l'instar des autres programmes de la formation professionnelle, se fait grâce à un long travail de coordination entre le ministère de la formation professionnelle et les partenaires économiques et administratifs³. Des rencontres de concertation⁴ ont lieu périodiquement dans le but de renforcer les liens entre le ministère et le monde du travail, en adaptant notamment les contenus de formation aux besoins des entreprises et des administrations.

Afin de garantir à ces concertations un résultat probant, des outils ont été mis en place à travers l'installation de commissions d'étude chargées de suivre l'évolution des besoins des organismes employeurs en fonction des nouvelles mutations de l'économie nationale. Ces commissions organisent des réunions qui regroupent les partenaires de la formation professionnelle au niveau des wilayas et envoient des rapports annuels d'évaluation et d'actualisation des nouveaux besoins au ministère de tutelle. A la lumière de ces rapports, les cellules d'élaboration des programmes, notamment celui du français, procèdent à des régulations de certains chapitres de ces programmes pour les rendre plus adaptés au contexte socio-économique actuel. Cette actualisation est adressée régulièrement aux différentes directions de la formation professionnelle sur le territoire national. Enfin, ces dernières procèdent à leur tour à l'envoi des programmes actualisés aux établissements pour les mettre en application.

2. Un programme sans identification des besoins

Pour modeler un programme d'enseignement/apprentissage en F.O.S, l'identification des besoins peut être faite auprès des individus d'une manière directe. Elle peut être réalisée également auprès des institutions auxquelles sont rattachés professionnellement ces individus. Concernant le programme de français à l'I.N.S.F.P, il s'inscrit plutôt dans le cadre d'une offre de formation couvrant, non pas des métiers précis, mais une branche d'activité professionnelle, en l'occurrence, celle de l'administration publique.

Avant le début de la formation pour l'obtention du brevet de technicien supérieur (B.T.S), les apprenants n'ont aucun contact avec leur enseignant de français et ne possèdent aucune information sur le contenu du programme de français administratif. Ceci peut être considéré comme une situation normale le cas des offres de formation qui visent une diversification des clients et qui proposent des programmes élaborés par anticipation, sans recensement des besoins du public auquel est destiné ce programme.

Pour étayer notre propos, prenons l'exemple d'un ancien groupe en formation continue (type : cours du soir) que nous avons eu à former à partir de septembre 2005. Ce groupe, composé de 30 apprenants tous actifs et exerçant dans plusieurs administrations locales, suivait une formation en B.T.S de gestion des ressources humaines (G.R.H). Bien que les membres de ce groupe n'aient jamais participé à l'élaboration du programme de français administratif qu'ils s'apprêtaient à étudier, ils avaient manifesté un vif intérêt à la lecture des axes et des chapitres de ce programme, lors de la séance de prise de contact. Cet intérêt s'explique par le fait que ces apprenants avaient fait compris la pertinence de ce programme pour leur travail administratif.

Ceci nous amène à dire qu'en dépit de la méconnaissance préalable des programmes, il y a eu absence de réticence de leur part, en raison de la compatibilité des enseignements proposés avec la nature de leur fonction professionnelle. En effet, l'une des priorités de cette fonction était la maîtrise du français écrit d'une manière générale, et du français administratif d'une façon plus particulière. Cette situation est exprimée autrement par Odile Challe lorsqu'elle affirme que : « *Certaines spécialités ou situations créent un impératif : la maîtrise de l'écrit* »⁵.

Par ailleurs, notre propre expérience de cadre administratif au sein d'une entreprise étatique de gestion immobilière nous permet de confirmer l'importance du français écrit à caractère administratif dans l'administration algérienne.

3. Les grands chapitres du programme de formation

Dans les différents programmes de français que nous avons consultés auprès du service de la formation et de l'orientation de l'institut, nous avons été amenés à constater que les contenus s'intéressent exclusivement à l'écrit professionnel. Nous avons fait ce même constat lors de notre expérience de formateur à l'I.N.S.F.P. Les programmes que nous avons consultés sont destinés aux spécialités relevant des filières de techniques administratives et de gestion (T.A.G). Ces spécialités sont :

- Commerce international
- Gestion des ressources humaines
- Marketing
- Gestion des stocks
- Techniques bancaires
- Techniques des assurances

Dans le cas des spécialités énoncées ci-dessus, le programme de français administratif s'articule autour de quatre grands chapitres relatifs à la documentation administrative écrite. Ces grands chapitres et leurs subdivisions sont respectivement :

A)- La correspondance administrative et commerciale

* Présentation des deux correspondances

* Exemples de lettres et de demandes (information, commande, emploi, etc.)

* Des applications pour consolidation

B)- Le compte-rendu et le procès-verbal

- * Les traits fondamentaux de ces écrits
- * Les différents types et les différentes parties (compte-rendu/ procès-verbal)
- * Des exercices d'application

C)- Le rapport

- * Ses traits fondamentaux
- * Ses différentes parties
- * Des applications

D)- La note

- * La note de service
- * La note d'information
- * Exercices de rédaction

Afin d'expliciter les objectifs qui sous-tendent ces chapitres, prenons l'exemple du programme de français administratif en B.T.S de commerce international :

- A travers le chapitre I de ce programme, intitulé « Introduction à la correspondance commerciale », l'enseignant est appelé à former son public aux exercices suivants :

- * La disposition de la lettre
- * Le plan de la lettre
- * Les formules d'introduction
- * Les formules de politesse
- * Les conseils sur la langue de la correspondance

Pour plus de détails, nous proposons d'expliciter chacun de ces cinq éléments:

a) La disposition de la lettre : les stagiaires⁶ apprennent la forme conventionnelle de cette correspondance à travers la disposition de certains éléments-clés (le lieu et la date d'émission de l'écrit, les références du destinataire, les coordonnées du destinataire, l'objet de la correspondance, le corps de la lettre, etc.)

b) Le plan de la lettre : le public apprend aussi que la lettre se scinde en trois parties (introduction, développement, conclusion) dont chacune complète l'autre, de par sa structure et son sens, et que toute correspondance correcte doit contenir ces trois parties.

c) Les formules d'introduction : de la forme, l'enseignant passe au contenu. Les stagiaires apprennent des formules usuelles que doit contenir l'introduction de ce genre d'écrit. Ces formules sont différentes selon le statut de l'interlocuteur à qui l'on s'adresse.

* **Exemple d'illustration** : dans le contexte algérien, en s'adressant à un supérieur hiérarchique, un scripteur utilise généralement une tournure du genre : « J'ai l'honneur de venir très respectueusement solliciter auprès de votre haute bienveillance... »

d) Les formules de politesse : comme pour l'introduction, la conclusion de ce type d'écrit répond à un contenu particulier teinté de politesse et de déférence. Cette manière de faire garantit à l'écrit de laisser un impact plus important chez le lecteur. En contexte administratif algérien, les formules de politesse sont différentes selon la position socioprofessionnelle du lecteur. Elles se présentent, selon les cas, en trois formules standard :

- Pour un supérieur hiérarchique (homme) : « Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de ma haute considération »
- Pour un supérieur hiérarchique (femme) : « Veuillez agréer, Madame, l'hommage de mon profond respect »
- Pour un égal : « Veuillez croire, Monsieur et cher collègue, à l'assurance de mes meilleurs sentiments »
- Pour un subalterne : « Recevez, cher collègue, mes sincères salutations »

e) Conseils sur la langue de la correspondance : l'enseignant prodigue à son public des conseils et des orientations sur le niveau de langue dans lequel doit s'élaborer un écrit professionnel. Ce niveau de langue varie selon le destinataire et l'objet de l'écrit. Soutenu pour s'adresser aux responsables, il est néanmoins médian pour les égaux et les subalternes. Pour Missoum Sbih⁷, selon que l'on soit demandeur ou producteur d'un service, notre style et nos tournures changent et épousent les contours de l'humeur et du statut de notre interlocuteur.

L'exemple précédent témoigne de l'aspect pragmatique du programme de l'institut destiné à une branche professionnelle donnée. Les chapitres et sous-chapitres qui le composent sont axés sur des activités langagières liées à des tâches professionnelles. Ces activités correspondent donc à des situations de communication dans lesquelles l'individu occupant un poste administratif est « *supposé devoir/pouvoir intervenir* »⁸. Daniel Coste⁹ fait référence à ces situations communicatives dans un ordre décroissant à travers son exemple sur l'analyse proposée par W.J.C. Stuart et E.V. Lee.

Cette analyse dresse un inventaire exhaustif de 21 activités langagières à caractère professionnel, dont 13 sont relatives au domaine de l'administration. Parmi ces dernières, figurent des activités propres à la rédaction administrative de correspondances et rapports ainsi que d'autres écrits cités précédemment.

Sur un autre plan, lors de notre expérience à l'INSFP en qualité d'enseignant, entre 2003 et 2006, et aux fins de réussir notre activité d'enseignement de toutes ces techniques de l'écrit administratif, nous procédions à une collecte des données auprès des fonctionnaires et des retraités des administrations publiques. En effet, pour pouvoir réussir à dispenser un cours sur la correspondance administrative ou commerciale, nous faisons appel à ces personnes qui nous élaboraient, pour la circonstance, des écrits administratifs improvisés, mais puisés dans la réalité professionnelle algérienne.

Nous avons opté pour le même procédé de collecte des données pour les autres types de documents administratifs (notes, rapports, comptes-rendus et procès-verbaux) afin que leur enseignement en classe puisse se faire avec

clarté et cohérence. Cette façon de faire demeure la seule alternative pour un enseignant de français administratif en quête de documents authentiques. Souvent confronté au « *Secret Professionnel* » de l'administration, le formateur est obligé d'avoir recours à des subterfuges pour trouver et présenter des documents supports à ses apprenants. En effet, qu'il s'agisse de documents internes ou externes, l'administration refuse de les remettre aux formateurs même à des fins pédagogiques. Les règlements intérieurs et les textes législatifs régissant le fonctionnement des administrations étatiques, comme le code du travail algérien¹⁰ interdisent aux personnes étrangères à l'administration d'accéder aux documents à caractère professionnel pour quelque raison que ce soit, sous peine de sanctions et de poursuites judiciaires.

Les difficultés liées au recueil de données authentiques se répercutent négativement sur le processus d'élaboration du cours. Il est effectivement inconcevable de présenter un cours de français administratif sans se munir de supports authentiques à même de faciliter aussi bien le processus d'enseignement que celui d'apprentissage. C'est pourquoi le recours à des pratiques compensatoires s'avère indispensable. A titre d'exemple :

- Pour enseigner les techniques de rédaction du rapport de réunion relatif à une opération de recrutement à un groupe en formation de gestion des ressources humaines (G.R.H), nous faisons appel à des fonctionnaires en service ou à la retraite afin de nous aider pour l'élaboration d'un exemplaire-type.
- Pour l'enseignement des techniques de la rédaction d'un compte-rendu à caractère financier et commercial au public de B.T.S de comptabilité et finances, nous nous adressons à d'anciens financiers qui nous aidaient à mettre en place un compte-rendu modèle.

Cette méthode de travail, bien que rude, nous permettait de présenter un cours de français sur objectifs spécifiques plutôt qu'un cours de français de spécialité. Cela signifie qu'elle nous permettait de nous focaliser, autant que faire se peut, sur des métiers administratifs précis plutôt que sur des branches entières d'activité professionnelle.

Sur un autre plan, nous avons relevé dans ces programmes l'absence d'un volet réservé à l'oral. En effet, les différents chapitres cités précédemment consacrent l'exclusivité à l'écrit au détriment de l'oral.

Sur l'ensemble des programmes que nous avons enseignés ou consultés pour les besoins de notre recherche en magistère, seulement deux programmes contiennent des sous-chapitres relatifs à une activité orale :

Une référence aux techniques de l'entretien dans le programme de français des techniciens supérieurs en informatique. Cette référence ne fait cependant aucune allusion à la nature de cet entretien. Par conséquent, on ne peut comprendre s'il s'agit d'un entretien entre deux professionnels, entre un professionnel et un client commercial, ou encore entre un recruteur et un candidat dans le cadre d'un entretien d'embauche.

Une référence à la simulation dans le programme de français des techniciens supérieurs en banques, sans la moindre précision sur la nature de cette simulation ou le contenu à enseigner dans un tel cas. L'opacité entourant cette référence laisse libre cours à diverses interprétations sur le contenu à prévoir en cours, à l'exemple d'une simulation d'un échange banquier/client, d'un échange banquier/banquier, d'une conversation directeur de banque/employé de banque, etc.

Ces constats constituent pour nous une piste à exploiter ultérieurement, par le biais d'une prospection sur le terrain administratif algérien. Cette opération nous permettra de mesurer la convergence ou l'absence de convergence du programme officiel avec ce terrain.

Notes

¹ La durée générale de la formation est de 30 mois : 24 mois de formation théorique et 06 mois de stage pratique en entreprise.

² Techniques administratives et de gestion.

³ Entreprises économiques publiques ou privées, administrations de la fonction publique, etc.

⁴ Ces rencontres sont organisées au niveau local ou élargies à l'échelle régionale ou nationale.

⁵ Challe, O. 2002. « Enseigner le français de spécialité », *Economica*, Paris, p. 66.

⁶ Terme communément employé pour désigner les apprenants dans le secteur de la formation professionnelle.

⁷ Sbih, M. 1973. *L'administration publique algérienne*. Paris, Hachette, Paris, p. 32.

⁸ Vigner, G. 1980. *Didactique fonctionnelle du français*, Paris, Hachette (coll. F), p. 28.

⁹ Coste, D. 1977. « Analyse des besoins et enseignements des langues étrangères aux adultes à propos de quelques enquêtes et de quelques programmes didactiques », in *Etudes de linguistiques appliquées*, n° 27, p. 57-77.

¹⁰ Article 7, alinéa 7 interdisant la divulgation d'information professionnelle écrite ou orale à un tiers quelque soit la raison, sauf si l'information est requise par la loi ou la hiérarchie.

Bibliographie

Challe, O. 2002. « Enseigner le français de spécialité ». *Economica*, Paris, p. 66.

Coste, D. 1977. « Analyse des besoins et enseignements des langues étrangères aux adultes à propos de quelques enquêtes et de quelques programmes didactiques ». In *Etudes de linguistiques appliquées*, n° 27, p. 57-77.

Sbih, M. 1973. *L'administration publique algérienne*. Paris, Hachette, Paris, p. 32.

Vigner, G. 1980. *Didactique fonctionnelle du français*. Paris, Hachette (coll. F), p. 28.