

UNIVERSITE SAAD DAHLEB DE BLIDA

Faculté des lettres et des sciences sociales

Département de Français

MEMOIRE DE MAGISTER

Spécialité : Didactique du français langue étrangère

DIFFICULTES RENCONTREES PAR LES CADRES BANCAIRES EN EXPRESSION ECRITE

Par

M^{me} CHEBALLAH – BAKOUCHE Amel

Devant jury composé de :

K.AIT DAHMANE	Maitre de conférences, U d'Alger	Président
A.NABTI	Maitre de conférences, U de Tizi-Ouzou	Examineur
N.BENHOUHOU	Maitre de conférences, UNS de Bouzareah	Examineur
F. CARTON	Maitre de conférences, U Nancy crapel France	Rapporteur

Blida, Septembre 2009

REMERCIEMENTS

Je remercie mon encadreur, **M.CARTON FRANCIS** pour ses orientations et ses conseils qui m'ont permis de mener à terme ce modeste travail.

Je remercie également **Mme AIT DAHMANE Karima** pour avoir accepté d'être présidente de mon jury.

Mes remerciements vont également vers :

Melle BENHOUBOU Nabila et, **M.NABTI Amar** pour l'intérêt qu'ils ont porté à mon travail.

Merci à **Mme MOUSSAOUI Nacima**, mon inspectrice pour son aide, ses conseils et sa compréhension surtout.

Merci à mon mari, pour son aide, ses encouragements et sa patience.

Merci à mes parents pour leur foi en moi.

Un Grand Merci pour **MAZIGH**, mon fils pour le bonheur qu'il me procure.

RESUME

Les cadres bancaires rencontrent énormément de difficultés dans leur travail quand il s'agit de rédiger des écrits propres à leur domaine. Afin de cerner les causes de ces difficultés, nous avons procédé à des recherches, des analyses et des enquêtes qui nous ont permis de comprendre pourquoi ces cadres sont dans l'incapacité de produire des énoncés écrits.

En effet, nous avons remarqué qu'il y a un grand décalage entre le terrain (les banques) et l'école de banque qui forme ces cadres bancaires. Ce décalage est dû au fait que la prise en charge du module d'expression écrite n'est pas assurée de manière à répondre aux besoins de l'entreprise (les banques). Nous avons donc cerné les difficultés qui se situent au niveau de l'enseignement / apprentissage de l'expression écrite. Nous avons également analysé le programme en vigueur à l'E.S.B (école supérieur de banque). Cette analyse nous a permis de constater que ce programme ne prend pas en compte les écrits bancaires.

Après l'analyse des difficultés ainsi que les besoins des apprenants (futurs cadres bancaires) de l'E.S.B, nous avons proposé un programme de technique d'expression écrite basé sur des activités qui répondent aux besoins des apprenants et qui sont susceptibles de les aider à surmonter leurs difficultés en expression écrite et par conséquent, à mieux gérer les tâches pour lesquelles ils sont destinés, à savoir produire des écrits bancaires.

ملخص

إن الموظفين السامين (البنك التنفيذي) أو الكوادر، الذين يعملون في البنوك، يواجهون صعوبات كبيرة في ميدان عملهم عندما يتعلق الأمر بالكتابة الخاصة بميدانهم فهم لا يحسنون تحرير بيانات و لا كتابات في ميدان البنوك و لإلقاء الضوء على الأسباب ذلك حاولنا التحري و البحث لنخرج بنتيجة توضح لنا أن سبب فشل هؤلاء في ميدان فنيات التحرير الخاصة بالبنوك يعود إلى هذا التفاوت أو التباين الكبير الموجود بين الميدان (أي البنك) و بين المدرسة التي تتبنى و تعد هؤلاء الموظفين السامين (الكوادر)، ذلك أن هذه المعاهد لم تعتن بتدريب خريجها على تقنيات التحرير و ذلك بتخصيص مقياس (Module) من شأنه تسهيل هذه المهمة على المتخرجين في ميدان عملهم.

- هذا بالإضافة إلى طبيعة البرنامج الذي تعتمد المدرسة العليا للبنوك و الذي لا يأخذ بعين الإعتبار الكتابة المتخصصة في مجال البنوك.
- بعد الوقوف على الصعوبات التي يواجهها طلبة المدرسة العليا للبنوك (كوادر المستقبل) نقترح برنامجا خاصا بتقنيات التحرير في مجال البنوك و التي تركز على أنشطة تستجيب لحاجة الطلبة و تساعدهم على تخطي الصعوبات التي تعترضهم في الميدان حتى يتمكنوا من أداء المهام المنوطة بهم في ميدان الكتابات الخاصة بالبنوك.

Table des matières

REMERCIEMENTS.....	02
RESUMES.....	03
TABLE DES MATIERES.....	05
INTRODUCTION.....	12

PREMIERE PARTIE

CADRE THEORIQUE

CHAPITRE - 1-

LA COMMUNICATION ECRITE

1.1- NATURE DU DISCOURS ECRIT.....	15
1.1.1- Définitions.....	16
1.1.1.1- Définition du dictionnaire didactique des langues.....	16
1.1.1.2- Définition de Sophie MOIRAND.....	16
1.1.2- Différences entre discours écrit et discours oral.....	17
1.1.3- Vision traditionnelle de l'écrit.....	18
1.1.4- L'écrit dans les différentes approches didactiques.....	18
1.1.4.1- L'écrit dans l'approche traditionnelle.....	18
1.1.4.2- L'écrit dans l'approche audio-orale.....	18
1.1.4.3- L'écrit dans l'approche structuro globale audio-visuelle.....	19
1.1.4.4- L'écrit dans l'approche communicative.....	19
1.2-LE PROCESSUS DE L'ECRIT.....	21
1.2.1- Les modèles de production.....	21
1.2.1.1- Un modèle linéaire.....	21
1.2.1.2- Un modèle non linéaire.....	21
a- Le modèle de HAYES et FLOWER (1980).....	21
b- Les modèles de BREITER et SCARDAMALIA (1987).....	22
c- Le modèle de DESCHENES.....	23
1.2.2- Le rôle de la mémoire dans le processus de la production écrite.....	25

1.2.2.1-La mémoire sensorielle.....	25
1.2.2.2-La mémoire à court terme.....	25
1.2.2.3-La mémoire à long terme.....	26
1.3- LES STRATEGIES D'APPRENTISSAGE.....	26
1.3.1- Les stratégies métacognitives.....	26
1.3.1.1- L'anticipation ou la planification.....	27
1.3.1.2- L'attention.....	27
1.3.1.3- L'autogestion.....	28
1.3.1.4- L'autorégulation.....	28
1.3.1.5- L'identification du problème.....	28
1.3.1.6- L'autoévaluation.....	28
1.3.2- Les stratégies cognitives.....	29
1.3.2.1- La pratique de la langue.....	29
1.3.2.2- La prise de notes.....	29
1.3.2.3- Le devinement.....	29
1.3.2.4- La déduction.....	30
1.3.2.5- L'élaboration.....	30
1.3.3- Les stratégies socio affectives.....	30
1.3.3.1- Les questions de clarification et de vérification.....	30
1.3.3.2- La coopération.....	31
1.3.3.3- La gestion des émotions ou la réduction de l'anxiété.....	31
1.4- SITUATION D'ECRIT.....	31
1.4.1- Définition de Sophie MOIRAND.....	31
1.4.2- Les composantes de base d'une situation d'écrit.....	32
a- Le scripteur.....	32
b- Les relations scripteur / lecteurs.....	32
c- Les relations scripteur / lecteur (s) / document (s).....	33
d- Les relations scripteur / document et extralinguistique.....	33
1.5- LA PRODUCTION ECRITE EN LANGUE ETRANGERE.....	35
1.6- ACQUISITION DE LA COMPETENCE D'EXPRESSION ECRITE.....	35
1.7- LES CONDITIONS DE PRODUCTION DU TEXTE ECRIT.....	35
1.8- CRITERES D'ANALYSE DES DOCUMENT.....	36

1.8.1- Niveau phrastique.....	36
1.8.2- Niveau interphrastique.....	37
1.8.2.1- Cohérence et cohésion.....	37
a- Méta-règle de répétition.....	37
b- Méta-règle de progression.....	38
c- Méta-règle de non contradiction.....	38
d- Méta-règle de relation.....	38
1.8.3- La présentation formelle.....	38
1.8.3.1- La typographie.....	39
1.8.3.2- La mise en page.....	39

CHAPITRE - 2-

LA COMMUNICATION ECRITE PROFESSIONNELLE

2.1- UNE PEDAGOGIE « SPECIALISEE » DE LA PRODUCTION ECRITE.....	42
2.1.1- Définition de l'écrit fonctionnel.....	42
2.1.1.1- Définition des besoins.....	43
2.1.1.2- L'analyse des besoins.....	43
2.1.1.3- Grille de MUNBY.....	44
2.1.1.4- Centration sur l'apprenant.....	47
2.1.2- La spécificité d'une pédagogie de l'expression écrite en domaine spécialisé.....	47
2.1.3- Démarche pédagogique en français sur objectifs spécifiques.....	48
o Le public.....	48
o L'objectif langagier recherché.....	48
o La concrétisation de l'investissement.....	49
o La localisation de l'apprentissage.....	49
o L'institution de la formation.....	49
o La nature des moyens matériels.....	49
2.2- LES DIFFERENTS ECRITS PROFESSIONNELS.....	49
2.2.1- Les écrits bancaires.....	50
2.2.2- Les écrits recensés au niveau des banques.....	50
2.2.3- Types d'écrits et leurs caractéristiques.....	51
2.2.3.1- Le compte rendu.....	51

2.2.3.2- Le procès verbal.....	52
2.2.3.3- Le résumé.....	53
2.2.3.4- Le rapport.....	54
2.2.3.5- Les petits écrits (les correspondances).....	55
2.2.3.5.1- La note de service.....	55
2.2.3.5.2- Les lettres et les notes internes.....	55
2.2.3.5.2.1-Les lettres administratives.....	56
2.2.3.5.2.2-La structure des lettres.....	56
2.2.3.5.2.3-Le style des lettres.....	56
2.2.3.5.2.4-Les éléments de présentation des lettres.....	56
2.2.3.5.3- La circulaire.....	57
Conclusion.....	57
2.2.4-Les caractéristiques du type administratif.....	57
2.2.4.1-Un langage adapté au public à qui l'on s'adresse.....	58
2.2.4.2-L'usage de la ponctuation.....	58
2.2.5- Présentation matérielle des documents administratifs.....	58
2.2.5.1-Le plan.....	58
2.2.5.2-Le paragraphe.....	59
2.2.5.3-La phrase.....	59

DEUXIEME PARTIE

METHODOLOGIE

CHAPITRE - 3-

LES DIFFICULTES DES CADRES BANCAIRES

3.1- DEFINITION DU CADRE INSTITUTIONNEL.....	62
3.1.1- Qu'est-ce qu'une « banque » ?.....	62
3.1.2- Statut de la banque.....	62
3.1.3- Organes d'administration et de gestion.....	63
3.1.3.1- Organe d'administration.....	63
3.1.3.2- Organe de gestion.....	63
3.2- CONDITION DE REALISATION DU CADRE METHODOLOGIQUE.....	63
3.2.1- Constitution de l'échantillon.....	64
3.2.2- Le choix des institutions.....	64

3.3- LE QUESTIONNAIRE.....	64
3.3.1- Conditions de réalisation du questionnaire.....	64
3.3.2- Objectifs du questionnaire.....	65
3.3.2.1- Objectifs du questionnaire destiné aux directeurs de banque.....	65
3.3.2.2- Objectifs du questionnaire destiné aux cadres bancaires.....	65
3.3.3- Les résultats du questionnaire destiné aux directeurs de banque.....	65
3.3.4- Les résultats du questionnaire destiné aux cadres bancaires.....	67
3.3.5- Analyse des résultats du questionnaire destiné aux directeurs de banque.	
3.3.6- Analyse des résultats du questionnaire destiné aux cadres bancaires.	
Commentaire.....	71
○ Pourquoi cette carence ?.....	72
○ Conclusion.....	73
3.4- RECUEIL DE	
DOCUMENT.....	74
3.4.1-	
Document.....	74
3.4.2- Analyse des	
Document.....	74
Conclusion.....	112

CHAPITRE -4 -

LA FORMATION PROFESSIONNELLE EST-ELLE MISE EN CAUSE ?

4.1- DEFINITION DU CADRE INSTITUTIONNEL.....	115
4.1.1- Présentation de l'ESB (école supérieure de banque).....	115
4.1.2- Condition d'admission à l'école.....	115
4.1.3- Formation de l'ESB.....	115
4.1.3.1- Le diplôme supérieur des études bancaires.....	116
4.1.3.2- Le brevet supérieur de banque.....	116
4.2- DESCRIPTION DE L'ENQUETE.....	117
4.2.1- Déroulement de l'enquête.....	117
4.2.2- Constitution de l'échantillon.....	117
4.3- LE QUESTIONNAIRE.....	117

4.3.1- Conditions de réalisation du questionnaire.....	117
4.3.2- Objectifs du questionnaire.....	118
4.3.2.1- Objectifs du questionnaire destiné aux étudiants de l'ESB.....	118
4.3.2.2- Objectifs du questionnaire destiné aux enseignants de l'ESB....	118
4.3.3- Analyse des résultats du questionnaire destiné aux étudiants de l'ESB.	
4.3.3.1- Résultats du questionnaire.....	119
4.3.3.2- Commentaire.....	120
4.3.4- Analyse des résultats du questionnaire destiné aux enseignants de l'ESB.....	121
4.3.4.1- Résultats du questionnaire.....	121
4.3.4.2- Commentaire.....	123
Conclusion.....	124
4.4- ANALYSE DU PROGRAMME EN VIGUEUR À L'E.S.B :	125
4.4.1- Programme de première année.....	125
4.4.1.1- Les techniques d'expressions orales.....	125
4.4.1.2- Les techniques d'expressions écrites.....	126
-Commentaire.....	126
4.4.2- Programme de deuxième année :	126
-Commentaire.....	127
4.4.3- Programme de quatrième année :	127
Commentaire.....	128
Conclusion.....	128

CHAPITRE -5 -

PROPOSITIONS DE REMEDIATIONS

5.1- OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE.....	131
5.2- DEMARCHE A SUIVRE POUR L'ENSEIGNEMENT DE LA PRODUCTION ECRITE.	132
5.2.1- Phase d'observation / découverte.....	132
5.2.2- Phase de systématisation.....	132
5.2.3- Phase d'utilisation non systématique.....	133
5.3- PROPOSITIONS D'ACTIVITES.....	133

CONCLUSION.....	146
BIBLIOGRAPHIQUE.....	149
ANNEXES.....	152

INTRODUCTION

L'écrit a toujours constitué une étape difficile à franchir dans le processus d'enseignement / apprentissage. C'est la raison pour laquelle les étudiants l'appréhendent et éprouvent des difficultés à produire des textes. L'écrit tel qu'il est conçu dans leur esprit pose un grand problème parce qu'ils sont conscients que pour pouvoir écrire, il ne suffit pas uniquement de maîtriser une compétence linguistique.

Par ailleurs, tout au long de leur scolarité, les étudiants sont habitués aux écrits scolaires de type littéraire qui supposent des mots savants, pompeux et compliqués susceptibles d'exercer un effet sur le lecteur, un effet esthétique. C'est pour cette raison que les étudiants se trouvent bloqués lorsqu'ils sont confrontés à une situation d'écrit. Une fois sur le terrain (le monde du travail). L'écrit constitue pour eux, une étape difficile à franchir parce qu'ils se trouvent confrontés à un autre type d'écrit auquel ils n'ont pas été préparés qui vise seulement l'action et la dimension pragmatique. Il ne s'agit plus de dissenter mais avant tout d'écrire utile dans un style simple et direct, pour un destinataire bien déterminé et surtout avec un objectif bien défini afin d'être compris.

Les difficultés rencontrées sur le terrain par les étudiants ayant obtenu leur diplôme universitaire créent des problèmes qui souvent mettent en péril la bonne marche de l'entreprise portant ainsi atteinte au fonctionnement même des services, ils risquent également de provoquer des situations susceptibles de donner lieu à des malentendus.

Notre tâche est de remédier à cette situation en essayant d'apporter des solutions pour aider les cadres administratifs à mieux gérer les situations d'écrits auxquelles ils sont confrontés et ce en leur proposant des types d'écrits qui ne soient en aucune façon définitifs mais modelables et adaptables en fonction de la situation, du contexte, des buts et des destinataires de l'apprenant. Des écrits qui marchent de pair avec le profil des apprenants. Autrement dit, Il s'agit de doter les apprenants de stratégies d'apprentissage et des savoir-faire qui leur permettent de

s'adapter aux divers modes de communications écrites et surtout de savoir maîtriser l'ensemble des situations d'écrits qu'ils sont censés rencontrer durant leur carrière.

En ce sens, la communication, à savoir, les écrits, les différents processus de l'expression écrite, la mémoire et le rôle qu'elle joue dans les stratégies d'écriture et d'apprentissage constitueront le premier chapitre de notre partie théorique.

Dans la seconde partie nous nous consacrerons essentiellement à la communication écrite professionnelle. Pour ce faire, nous aborderons les différents types d'écrits professionnels et leurs spécificités. Nous analyserons les démarches d'enseignement / apprentissage inhérentes à cette pédagogie spécialisée.

Dans notre partie analytique nous essayerons de savoir pour quelles raisons les écrits des cadres bancaires ne répondent pas aux besoins communicatifs de la banque. Nous essayerons également de voir si le programme d'expression écrite tel que élaboré au niveau de l'école supérieure de banque répond aux besoins réels de la banque. Nous verrons si les concepteurs de ce même programme ont pris en compte le fait que celui-ci doit être orienté de façon à servir plus les apprenants dans le domaine professionnel.

Pour ce faire, nous avons mené des enquêtes auprès des banques (CPA) et (BADR)¹ et au niveau de l'école supérieure de banque.

Par ailleurs il nous a semblé nécessaire d'analyser le programme en vigueur au niveau de l'école de banque pour voir si les objectifs poursuivis et les contenus des programmes sont conformes aux besoins des banques et des apprenants.

La dernière étape de notre travail consiste à apporter des remédiations en proposant une méthode de travail plus adéquate qui marcherait de pair avec le public concerné à savoir : les futurs cadres bancaires, nous mettrons également à la disposition des étudiants et des enseignants quelques activités susceptibles d'améliorer les compétences scripturales des étudiants de l'école supérieure de banque

(1) : CPA : Crédit Populaire Algérien

BADR : Banque Algérienne du Développement Rural

CHAPITRE 1

LA COMMUNICATION ECRITE

1.1 - Nature du discours écrit :

L'écrit ou ce qui est beaucoup plus appelé de nos jours expression écrite, a toujours été présent dans l'enseignement / apprentissage des langues et notamment dans celui des langues étrangères. Il n'a jamais été question de remettre en cause cette présence car c'est une constante dans tout cours de langue. Ce qui n'a cessé de changer c'est le statut qu'a occupé l'écrit dans les classes des langues entre moyens mis en œuvre pour acquérir une autre compétence, et objectifs en soi. A travers les principales approches didactiques qui ont chaperonné les méthodes d'enseignement / apprentissage des langues, l'écrit a, à chaque fois pris un nouveau statut et par voie de conséquence une nouvelle définition.

Nous essayerons de donner un bref aperçu sur la place inhérente à l'écrit dans les courants qui ont le plus marqué l'enseignement / apprentissage des langues à savoir les approches traditionnelles, les approches audio-orales et audio-visuelles et les approches communicatives. Mais avant tout cela, il convient de définir l'écrit, définition que nous avons prise du dictionnaire didactique des langues.

Nous nous sommes également inspirée des travaux de Sophie MOIRAND, travaux qui portent sur la production écrite en langue étrangère.

1.1.1 -Définitions:

Il n'est pas aisé de définir l'acte d'écrire, selon que l'on se place dans telle ou telle autre approche, nous avons plusieurs conceptions du terme « écrire ».

1.1.1.1 - Définition du dictionnaire didactique des langues:

« En didactique, on distingue «l'écrit » d'un « écrit », la première acception du terme concerne le phénomène de production et représente « le processus de l'écriture » .le processus de l'écriture est une activité complexe qui repose sur une situation (thème choisi, public visé), un savoir-faire (il n'est pas donné à tout un chacun d'écrire), et comprend trois étapes : la production planifiée des idées, la mise en mots et la révision » Robert,J.P [1]

Cette conception de l'écrit est traditionnelle, il est évident que la communication à l'oral est plus aisée (puisque tous les paramètres tels : la gestuelle, la mimique (...)) sont immédiats à la situation de communication. Cependant, il ne faut pas négliger la communication écrite qui est une communication différée (absence du locuteur lorsque le message est transcrit par le scripteur) ou entre en jeu plusieurs paramètres qui sont d'un autre ordre.

1.1.1.2 - Définition de SOPHIE MOIRAND :

Selon MOIRAND, l'acte d'écrire est d'abord un acte communicatif. Tout comme l'oral. Lorsqu'on écrit un mot à quelqu'un on le rédige à un moment donné et dans un but précis. En effet *« La situation d'écrit implique non seulement la présence d'un scripteur qui écrit à l'intention d'un lecteur à un moment donné et pour objectif précis. Mais la situation d'écrit implique la présence d'autres paramètres (composantes) telles la composante linguistique, référentielle, socioculturelle »*. MOIRAND [2]

1.1.2- Différence entre discours écrit et discours oral :

Dans les années 1970, est apparue l'idée selon laquelle l'écrit fonctionnait indépendamment de l'oral.

Selon TOLLE.I [3]: la communication écrite se distingue de la communication orale par trois aspects :

- Une communication différée :

Le scripteur étant seul au moment où il écrit, il devra substituer tous les éléments extralinguistiques par des unités graphiques et expliciter les référents, les diégétiques qui sont présents dans une situation d'énonciation partagée.

- Une communication distancée :

La réalisation matérielle de l'acte d'écrire entraîne une certaine lenteur, un recul par rapport à l'intention de communication. Elle favorise une activité réflexive sur la réalisation du message ainsi l'écrit est plus élaboré, plus construit et plus normé.

- Une communication contrôlée

Le scripteur doit s'efforcer de réduire toutes les ambiguïtés car en communication écrite, il y a absence de rétroaction et donc plus de risques de malentendus.

Par conséquent, produire un texte ou un énoncé écrit est un travail qui nécessite un montage et une réflexion nécessaire pour obtenir un écrit compréhensible et cohérent. Il ne s'agit pas d'aligner une suite de phrases en rapport avec un thème mais de savoir agencer les éléments entre eux afin d'obtenir un texte cohérent.

Toute communication écrite se caractérise par la présence d'un certain nombre important de paramètres qui permettent de la définir.

1.1.3- Vision traditionnelle de l'écrit :

En classe, les apprenants devaient dans leurs copies, montrer à leurs enseignants qu'ils étaient savants, qu'ils connaissaient des mots nouveaux et difficiles.

Depuis longtemps, on a toujours considéré l'écrit comme une étape difficile à franchir parce qu'elle nécessite des savoirs et des savoir-faire complexes. Il fallait réaliser un écrit irréprochable, suivre à la lettre la norme établie par les grammairiens et écrire dans un style très soutenu qui fait appel à des mots savants comme ceux utilisés par les grands auteurs.

1.1.4- L'écrit dans les différentes approches didactiques :

1.1.4.1- L'écrit dans l'approche traditionnelle:

Cette approche met l'accent surtout sur l'enseignement de la grammaire, de manière à permettre la pratique de la lecture et de la traduction de textes littéraires. Les exercices d'écritures portent sur des points de grammaire à faire acquérir aux apprenants et proviennent d'exemples tirés d'un ensemble de textes littéraires. Il n'existe aucune situation où l'apprenant est appelé à faire un usage personnel de la langue écrite.

Dans l'approche traditionnelle, l'écrit était considéré comme le seul mode d'expression admis. Le système scolaire limitait son apprentissage à l'étude des formes et des règles qui conduisaient à « écrire pour écrire » et à se conformer à la situation institutionnelle et littéraire. Seuls les écrits des grands auteurs étaient pris comme modèles, on ne prenait pas donc en considération l'aspect pragmatique de la communication vu que l'on écrivait « dans et pour l'école ».

1.1.4.2- L'écrit dans l'approche audio-orale:

Quant aux méthodes structurales et audio-orales, elles ont surtout axé l'apprentissage sur la communication orale et ont retardé l'apprentissage de l'écrit qui était conçu comme un code second, un substitut graphique de la communication orale. Son apprentissage était centré sur l'imitation des échanges communicatifs conventionnels et sur le réemploi mécanique des structures grammaticales.

L'approche audio-orale s'appuie sur le modèle structuraliste bloomfieldien, qu'elle associe aux théories behavioristes sur le conditionnement. Elle perçoit l'apprentissage d'une langue comme l'acquisition d'un ensemble de structures

linguistiques au moyen d'exercices qui favorisent la mise en place d'habitudes ou d'automatismes.

1.1.4.3- L'écrit dans l'approche structuro globale audio-visuelle:

Les méthodes structuro-globale audio-visuelles se sont fortement inspirées de la psychologie béhavioriste et de la linguistique structurale d'où certaines implications pédagogiques qui ont révolutionné les méthodes d'enseignement / apprentissage des langues et par ricochet celui de la compétence en expression écrite. En effet, le statut de cette dernière a changé vu la primauté de l'oral dans ces approches. Et ce changement n'a pas été au profit de l'enseignement / apprentissage de l'écrit car il s'est vu relégué au second plan.

Cette méthode est d'abord phonétique, l'apprenant devant imiter parfaitement les énoncés entendus, c'est-à-dire en reproduire intégralement les sons, le rythme et l'intonation, ce n'est qu'après une soixantaine d'heures de cours que l'on croit pouvoir passer à la langue écrite par le biais de la dictée.

Il y a en réalité une négligence du processus écrit puisque cette approche considère l'acquisition / apprentissage de la langue comme étant l'acquisition / apprentissage d'un certain nombre de comportements qui répondent à des stimuli (les exercices dans un cadre scolaire).

Cette suprématie des comportement observables et du discours oral a conduit vers une marginalisation de l'écrit et des processus cognitifs inhérents à l'acquisition / apprentissage d'une langue.

1.1.4.4 - L'écrit dans les approches communicatives :

Il nous a semblé important de définir l'écrit dans les approches communicatives, une pratique langagière qui constituera un savoir-faire à la fois verbal et non verbal, une connaissance pratique du code et des règles psychologiques, Sociologiques, culturelles qui permettent un emploi approprié en situation.

Sans vouloir renier les apports des approches citées ci-dessus dans le domaine de la didactique des langues étrangères, il est toutefois juste de dire

qu'elles ont négligé l'écrit dans leur conception de l'enseignement / apprentissage d'une langue, chacune pour ses propres raisons.

L'écrit n'a, en fait, été défini objectivement et isolement des autres aptitudes qu'avec l'avènement de l'approche communicative qui a donné à chacune des quatre aptitudes (la compréhension écrite, l'expression écrite, la compréhension orale, l'expression orale) la place qui lui revenait de droit. Cette remise en cause a permis d'avancer, ne serait-ce que de quelques pas, dans la définition et la redéfinition de certaines notions liées au domaine de l'enseignement / apprentissage / acquisition des langues et notamment la redéfinition du processus de l'écrit.

L'approche communicative a bénéficié des précieux apports de la psychologie cognitive qui a mis sur pieds les principes sur lesquels est défini aujourd'hui le processus de l'écrit. La psychologie cognitive a mis la structure cognitive de l'apprenant au centre des études effectuées dans le domaine de l'enseignement. Contrairement à la psychologie behavioriste qui étudiait surtout les comportements observables, elle a permis de réaliser des études approfondies sur les processus mentaux qui entrent en jeu dans l'acquisition / apprentissage d'une langue entre autres le processus de l'écrit. L'approche communicative a placé l'apprenant au centre de ses préoccupations et par conséquent ses choix concernant le contenu de son enseignement dépendaient des besoins de cet apprenant. Autrement dit, ce sont ses besoins qui vont décider de la primauté d'une aptitude par rapport aux autres.

L'enseignement / apprentissage de l'écrit dans ce type de cours vise à acquérir une compétence communicative c'est-à-dire à donner à l'apprenant les moyens de réagir dans une situation d'expression écrite réelle. Au terme de cet enseignement / apprentissage, l'apprenant doit être capable d'utiliser les stratégies de l'écrit qui conviennent aux situations d'écrit qu'il pourra éventuellement rencontrer dans sa pratique de la langue.

Les quatre approches que nous venons de citer se sont basées sur les différentes études faites sur le processus de l'écrit ; des études qui ont avant tout tenté de donner une explication à l'acte de l'écrit. Chacune de ces approches a donc contribué à dessiner un cadre théorique autour du processus de l'écrit et c'est à la lumière de ces études que nous essaierons dans les lignes qui suivent de décrire le processus de l'expression écrite.

1.2- Le Processus de l'expression écrite

1.2.1- Les modèles de production :

Nous avons trois modèles de production écrite à présenter, ces modèles sont des théories, des ensembles d'idées et d'hypothèses qui nous donnent une vision globale des multiples réalités qui constituent les processus d'expression écrite.

1.2.1.1- Un modèle linéaire :

C'est ROHMER (1965) qui est l'un des premiers à avoir élaboré ce modèle à la suite d'expériences menées auprès d'adultes, son modèle se subdivise en trois grandes étapes : la préécriture, l'écriture et la réécriture.

Dans ce modèle, la préécriture comprend des activités comme la planification et la recherche d'idées, qui se concrétisent par l'écriture, (la rédaction du texte). Durant, l'étape finale, la réécriture, le scripteur retravaillerait son texte en y apportant des corrections de forme et de fond.

1.2.1.2 - Un modèle non linéaire :

a) - le modèle de HAYES & FLOWER (1980) :

HAYES & FLOWER ont mis au point les divers processus qui interviennent et se combinent au cours de l'activité d'écriture. Il présentent un système d'analyse très différent de celui de ROHMER, en ce sens que l'écriture ne consiste plus en une démarche linéaire mais s'appuie sur l'interrelation d'activités cognitives qui ont lien à diverses étapes du processus.

Le modèle de HAYES & FLOWER se subdivise en trois grandes composantes : le contexte de la tâche, la mémoire à long terme du scripteur et le processus d'écriture.

Ainsi, durant l'étape de la planification, le scripteur recherche dans sa mémoire à long terme les connaissances se rapportant au domaine de référence du texte. A partir des éléments retenus, il élaborera ensuite un plan sur lequel il

s'appuiera pour la mise en texte. De plus, il fera souvent appel à sa mémoire à long terme pour sélectionner les éléments linguistiques nécessaires à l'élaboration du texte. L'étape de révision, qui se caractérise par une sorte de mouvement d'aller et retour, conduira à l'évaluation du texte en fonction de l'objectif à attendre.

b) - Les modèles de BREITER & SCARDAMALIA (1987) :

Quelques années plus tard, BREITER & SCARDAMALIA ont proposé deux descriptions basées sur l'analyse des comportements pendant l'acte d'écriture.

La première description appelée « connaissances – expressions » : *« décrit la démarche du scripteur centré sur lui-même et éprouvant des difficultés à se distancier de son mode de pensée qui commence à rédiger un texte sans trop se préoccuper de recueillir des renseignements préliminaires précis sur le sujet qu'il va traiter »*. CORNAIRE, C.L & RAYMOND, P.M [4]

La deuxième description appelée « connaissance – transformation » : *« décrit la démarche d'un scripteur qui sait ajuster son fonctionnement cognitif à la tâche à accomplir et parvient à détecter ses propres difficultés et y apporter des solutions »*. Ce scripteur ne se contente pas de retrouver dans sa mémoire à long terme quelques bribes de connaissances qu'il posséderait sur un sujet, *« il recherche au fait le matériel qui l'aide à construire son message et se fixe un objectif à atteindre qui est parvenir à faire passer son message. Il travaille et retravaille son texte en révisant à maintes reprises la forme et le contenu »*. CORNAIRE, C.L & RAYMOND, P.M [4]

Ces deux descriptions sont intéressantes dans la mesure où elles nous laissent entrevoir les deux extrêmes de la production écrite, d'une part, un scripteur inexpérimenté qui ne sait trop comment s'y prendre pour rédiger un texte, d'autre part, un scripteur dont les objectifs sont bien définis et qui est « maître » de son texte.

c) – Le modèle de DESCHENES :

En s'inspirant des recherches menées par HAYES & FLOWER, DESCHENES propose un modèle original en expression écrite qui a pour objet de faire le lien avec l'activité de compréhension écrite que DESCHENES considère comme une condition préalable à toute production écrite. Ce modèle comprend deux grandes variables : la situation d'interlocution et le scripteur.

La première qui est la situation d'interlocuteur, inclut tous les aspects qui peuvent avoir une influence sur l'écriture et en particulier « *la tâche à accomplir, l'environnement physique, le texte lui-même, les personnes dans l'entourage plus ou moins proche du scripteur et les sources d'information externes* ». CORNAIRE, C.L & RAYMOND, P.M [4]

La tâche c'est ce qu'il faut faire, l'environnement physique, c'est le moment où se déroule l'activité dans un lieu particulier le texte lui-même , c'est le message produit avec ses modalités particulières.

Les personnes – ressources peuvent aider le scripteur à mieux cerner la question dont il va traiter, le lecteur à qui le message est destiné. Les documents à partir desquels le texte sera composé sont également des éléments qui font partie de la situation d'interlocution. DESCHENES dira dans ce sens : « *ces nombreux éléments sont autant d'informations que le scripteur doit classifier et traiter* ». CORNAIRE, C.L & RAYMOND, P.M [4]

Le bon scripteur doit donc mettre en œuvre des stratégies pour pallier les contraintes de la tâche d'écriture. Une de ces stratégies pourrait consisté à recourir à une méthode particulière pour classer l'information recueillie comme le tableau, le graphique.

La variable la plus importante selon DESCHENES est la variable « scripteur » qui comprend deux grands ensembles : les structures de connaissances et les processus psychologiques.

« *Les structures de connaissances renvoient à l'ensemble des informations qui sont contenues dans la mémoire à long terme, le scripteur peut y trouver des informations linguistiques, sémantiques, rhétoriques, référentielles, etc.... regroupées selon différents ensembles désignés sous le nom de schèmes* ». CORNAIRE, C.L & RAYMOND, P.M [4]

Les processus psychologiques se décomposent à leur tour en cinq éléments correspondant à cinq grandes étapes ; la perception – activation – la construction de la signification - la linéarisation - la rédaction – édition et la révision.

DESCHENES propose un essai de description du fonctionnement de la mémoire, dans lequel il montre comment ces différents éléments sont activés au cours d'une tâche d'expression écrite.

Dans un premier temps, le scripteur devrait essayer de définir en quoi va consister la tâche, des informations sont alors sélectionnées en mémoire pour être utilisées plus tard. Cette perception de la tâche à accomplir va ensuite amener le scripteur à activer certains schèmes qu'il possède sur le sujet et à les enrichir à l'aide d'une recherche de données sur le sujet à traiter.

A cette activité de perception – activation succèdera celle de la construction de la signification qui se subdivise elle-même en trois activités cognitives qui sont : la sélection, l'organisation et la gestion de l'activité.

Au cours de la sélection, le sujet fait des choix à partir des éléments récupérés en mémoire, ces éléments se rapportent au sujet, au genre de texte à produire.

L'organisation est la mise en relation ou l'agencement de ces divers éléments. Ce travail, facilité par l'actualisation de schèmes, aboutira à un plan du texte.

Il s'agit ensuite d'ordonner ou de linéariser les différentes propositions qui constituent le plan du texte, en procédant à de nouvelles recherches en mémoire. L'activité de rédaction permet la construction des propositions syntaxiques. La révision, qui est le dernier processus psychologique du modèle consiste à apporter des corrections au texte (forme ou contenu).

En résumé, nous pouvons dire que Les modèles qu'on vient de voir nous montrent que l'activité d'écriture se déroule selon une série d'opération complexe, avec des va et vient entre les différents éléments des processus mentaux. La production écrite n'est pas la simple transposition de quelques connaissances, mais une construction complexe qui résulte de l'interaction entre le scripteur, le texte et le contexte.

1.2.2 -Le rôle de la mémoire dans le processus de la production écrite :

Nous venons de décrire le processus de production selon le modèle interactif, ce qui veut dire que le scripteur utilise, en plus des informations prises du texte, ses connaissances personnelles. Il doit donc récupérer ces connaissances dans la mémoire, comme nous l'avons dit auparavant. Et pour mieux comprendre le rôle de la mémoire dans le processus d'expression écrite, il faut d'abord savoir comment elle fonctionne.

« Les experts en psychologie cognitive affirment que la mémoire fonctionne selon trois grandes modalités à savoir : la mémoire sensorielle, appelée également réserve sensorielle, la mémoire à court terme, ou mémoire de travail, et la mémoire à long terme ». Smith cité par CORNAIRE, C.L & RAYMOND, P.M [4]

1.2.2.1- La mémoire sensorielle :

Elle constitue le premier contact entre la mémoire et l'environnement. Elle est la porte d'entrée de notre mémoire, elle capte les informations venues du monde extérieur, les garde pendant un quart de seconde environ avant de les transférer à la mémoire à court terme.

Dans une situation de lecture, la réserve sensorielle stocke des mots et non des lettres ce qui veut dire qu'elle procède à une sélection basée sur des informations prises de la mémoire à long terme. Autrement dit, elle se base sur les connaissances antérieures pour choisir les éléments d'information à stocker.

1.2.2.2- La mémoire à court terme :

Cette mémoire est aussi dite mémoire de travail par certains psychologues bien que d'après ALAIN LIEURY (1992), la mémoire de travail est l'une des fonctions de la mémoire à court terme.

Elle est de courte durée de vingt à trente secondes et sa capacité est de sept éléments d'information en moyenne : il peut s'agir de lettres, de mots, de chiffres, etc. Les données retenues par la mémoire à court terme doivent être transférées dans la mémoire à long terme sinon elles disparaissent.

1.2.2.3- La mémoire à long terme :

La mémoire à long terme, qui contient tout ce que nous savons, les événements qui se sont produits il y a dix minutes comme ceux qui nous ont marqués durant notre enfance, n'est limitée ni en capacité ni en temps. Toutefois, les données qui y sont inscrites dépendent en grande partie de la qualité du traitement de l'information dans la mémoire à court terme, de l'intérêt des données, de la charge émotive qu'elles véhiculent, des techniques mises en œuvre pour s'en souvenir.

Les trois niveaux de mémoire sont étroitement liés. Ainsi, lorsque nous sélectionnons de l'information à partir de la mémoire sensorielle, nous le faisons grâce à des connaissances emmagasinées dans la mémoire à long terme. De la même façon, lorsque la mémoire à court terme attribue un sens au mot, nous le faisons par rapport aux données conceptuelles, syntaxiques, qui encore une fois, sont contenues dans la mémoire à long terme.

1.3 - Les stratégies d'apprentissage :

Dans cette partie, nous allons définir les stratégies d'apprentissage en s'inspirant de OXFORD (1985 – 1990). Il nous semble important de définir les stratégies d'apprentissage.

1.3.1- Les stratégies métacognitives:

Les stratégies métacognitives consistent essentiellement à réfléchir sur son processus d'apprentissage, à comprendre les conditions qui le favorisent, à organiser ou à planifier ses activités, en vue de faire des apprentissages, à s'auto évaluer et à s'auto corriger. « *Les élèves sans approche métacognitive sont essentiellement des apprenants sans but et sans habilité à revoir leurs progrès, leurs réalisations et l'orientation à donner à leur apprentissage futur* ». GERMAIN, C [5]

Généralement ce sont les élèves qui sont avancés dans leur apprentissage qui font un plus grand usage de stratégies métacognitives que les débutants. « *La métacognition est une caractéristique distinctive entre les experts et les novices* » TARDIF [6]

Les stratégies de type métacognitif se présentent comme suit :

1.3.1.1- L'anticipation ou la planification:

On peut favoriser l'utilisation de cette stratégie lorsque l'on amène l'apprenant à formuler ses objectifs d'apprentissage ou les niveaux de compétences qu'il désire atteindre. On fait encore appel à ce type de stratégie lorsque l'on demande à ses élèves de prévoir le contenu ou le déroulement d'un échange, à l'écoute ou à l'oral, dans le cas d'une simulation. De même, à la lecture, on peut encourager ses élèves à prévoir le contenu d'un article de journal à partir du titre.

1.3.1.2- L'attention:

C'est le fait de capter l'attention de l'apprenant lors de l'exécution d'une tâche. O'MALLEY & CHAMOT (1990) établissent une distinction entre deux types d'attention qu'ils qualifient de dirigée et de sélective. Le premier type (dirigée) est lié à la concentration c'est-à-dire que l'élève décide à l'avance. De prêter attention à la tâche d'apprentissage et d'ignorer tout ce qui pourrait l'en distraire. Le deuxième type (sélective) consiste à se concentrer sur des aspects spécifiques de la tâche, c'est-à-dire que la concentration est faite sur certains éléments qui semblent plus importants que d'autres et c'est à l'enseignant d'orienter les élèves en n'attirant leur attention que sur les éléments sur lesquels ils doivent faire attention.

Dans un processus d'apprentissage, l'attention est très importante surtout dans les premières phases de l'apprentissage. Le manque d'attention peut provoquer des retards ou des ralentissements dans le processus d'apprentissage.

1.3.1.3- L'autogestion:

Cette stratégie suppose que l'élève sait qu'il peut faire des apprentissages par lui-même et qu'il peut faire des attitudes appropriées face à ses capacités, à son rôle et à ses responsabilités dans le processus d'apprentissage. Elle suppose donc un minimum d'autonomie et une grande implication de sa part. En d'autres termes, s'autogérer signifie que l'apprenant recherche activement des activités de façon à maximiser son apprentissage, il s'implique, il fait des efforts en dehors de la classe.

1.3.1.4- L'autorégulation:

C'est vérifier et corriger sa performance au cours d'une tâche d'apprentissage ou d'un acte de communication. L'autorégulation peut prendre plusieurs formes : vérifier sa compréhension de l'oral ou de l'écrit, vérifier sa production, son plan, son style d'apprentissage. Cette stratégie se manifeste souvent par l'autocorrection que l'on peut observer chez les meilleurs apprenants.

1.3.1.5- L'identification du problème:

C'est le fait de cerner la nécessité d'une tâche, ou d'une activité. Ce sont les meilleurs apprenants qui réfléchissent au but d'une tâche ou d'un exercice.

1.3.1.6- L'autoévaluation:

C'est évaluer le résultat de ses performances langagières ou de ses apprentissages. L'apprenant peut évaluer, par exemple, ses habilités générales, ce qu'il est capable de faire, sa compréhension, sa production, son niveau de compétence à l'oral ou à l'écrit. Cependant cette stratégie est rare car on ne demande pas aux apprenants de s'auto – évaluer dans un cours.

1.3.2 - Les stratégies cognitives :

Les stratégies cognitives impliquent une interaction entre l'apprenant et la matière à l'étude, une manipulation mentale et physique de cette matière et l'application de techniques spécifiques en vue de résoudre un problème ou d'exécuter une tâche d'apprentissage.

1.3.2.1- Pratiquer la langue:

Parmi les stratégies cognitives, la pratique de la langue est celle qui est le plus souvent mentionnée par les apprenants. Il peut s'agir d'une mise en pratique structurée en salle de classe ou d'une application spontanée en situation de communication authentique.

1.3.2.2- Prendre des notes:

C'est noter dans un cahier ou une feuille les mots nouveaux, les concepts, les expressions, les locutions figées ou ritualisées qui peuvent servir à la réalisation d'une tâche d'apprentissage ou d'un acte de communication. Cette pratique est très observée par les enseignants chez les apprenants..

1.3.2.3- Devinement:

C'est le fait d'utiliser les éléments connus d'un texte ou d'un énoncé afin d'introduire le sens des éléments nouveaux ou inconnus, utiliser le contexte langagier ou extra langagier afin de comprendre le sens ou la signification globale d'un texte ou d'un acte de communication. On essaye de comprendre le mot nouveau d'après le contexte ou la situation, de formuler des hypothèses qui vont être vérifiées par la suite.

1.3.2.4- La déduction:

C'est un procédé inverse de l'inférence (devinement). Il s'agit d'appliquer une règle en vue de produire ou de comprendre. Souvent les apprenants appliquent une règle sur une forme qu'ils ne connaissent pas à partir d'une forme qu'ils connaissent déjà. Cette stratégie illustre le fait que l'apprenant est entraîné de générer les règles sur le fonctionnement de la langue. Mais il ne faut pas oublier de signaler aux apprenants que même si la langue est systématique, il y a toujours quelques exceptions.

1.3.2.5- Elaborer :

Etablir des liens entre les éléments nouveaux et les connaissances antérieures ; faire des associations intralinguales dans le but de comprendre ou de produire des énoncés. O'MALLEY & CHAMOT (1990) attribuent à l'élaboration une grande importance car elle permet de restructurer les connaissances dans la mémoire à long terme, ce qui est au cœur de l'apprentissage.

Elaborer peut signifier faire des analogies, contextualiser, relier des informations nouvelles à des concepts en mémoire, à des connaissances générales, à des connaissances techniques ou à la connaissance du monde. L'élaboration permet à l'apprenant de construire le sens en établissant des connexions explicites entre le texte écrit ou l'énoncé et ses connaissances..

1.3.3 - Les stratégies socio affectives :

Les stratégies socio affectives impliquent une interaction avec les autres en vue de favoriser l'appropriation de la langue ainsi que le contrôle ou la gestion de la dimension affective personnelle accompagnant l'apprentissage.

1.3.3.1- Les questions de clarification et de vérification:

Il s'agit de solliciter auprès de l'enseignant des clarifications ou des reformulations. Les enseignants sont toujours contents des questions posées par les apprenants, celles-ci vont leur permettre d'approfondir leurs connaissances.

Ceci dit, il faut savoir que certains apprenants n'auront pas ou auront peu recours à ce type de stratégies, ils pensent que poser une question signifie qu'on n'a pas bien compris, ce qui est répréhensible, et cela peut vouloir dire que l'enseignant n'a pas bien expliqué et en lui posant une question, on court le risque de lui faire perdre la face surtout s'il ne connaît pas lui-même la réponse.

1.3.3.2- La coopération:

C'est interagir avec ses pairs dans le but d'accomplir une tâche ou de résoudre un problème d'apprentissage. L'approche communicative a incorporé cette stratégie dans ses démarches et a promu l'organisation d'une gamme variée d'activités où les apprenants sont invités à travailler ensemble en sous groupes en vue d'un objectif d'apprentissage commun. Selon O'MALLEY & CHAMOT (1990), la recherche a montré que les activités de coopération, outre qu'elles fournissent d'excellentes occasions de pratiques fonctionnelle et significative en classe, encourageant l'apprenant à adopter des attitudes appropriées face à lui-même et aux autres, et contribuent de façon appréciable à son rendement.

1.3.3.3- La gestion des émotions ou la réduction de l'anxiété:

C'est la dimension affective qui entoure l'apprentissage, il s'agit d'utiliser diverses techniques qui contribuent à la confiance en soi et à la motivation, s'encourager, se récompenser, ne pas craindre de faire des erreurs ou de prendre des risques.

1.4 - Situation d'écrit

1.4.1-Définition

« Par situation d'écrit, nous entendons donc une situation de communication écrite, ce qui implique des scripteurs écrivant à (et pour) des lecteurs ou bien des lecteurs lisant des documents produits par des scripteurs, production et/ou réception ayant lieu par ailleurs dans un lieu et d'un moment

précis, pour une raison donnée et avec des objectifs spécifiques ». MOIRAND. S [2]

Qui écrit ? Où ? Quand ? À qui ? À propos de quoi ? Pourquoi ? Et comment ?

Tout écrit réalise un acte de communication provoqué par une situation qui prend d'abord en compte la relation existante entre scripteur et destinataire. Il est motivé par une intention qui a une visée déterminée. De ces facteurs cités dépend ensuite la manière dont se réalise cet acte de communication, c'est à dire le type de texte, le choix des contenus et la réalisation linguistique adaptée.

La réalisation des actes d'écriture passe par des types de textes très divers, tant dans leur formulation que dans leur présentation. Chaque type de texte à produire fait en effet appel à des stratégies différentes qui s'adaptent aux objectifs à atteindre. Ainsi, la rédaction d'une lettre professionnelle demande un type d'écrit bien particulier ; les formules utilisées sont différentes de celles dont on se sert pour rédiger une lettre amicale par exemple.

1.4.2 - Les composantes d'une situation d'écrit

Selon Sophie MOIRAND les composantes de base d'une situation d'écrit sont :

a – Le scripteur

Il se caractérise par son statut social, les différents rôles qu'il peut avoir, les attitudes sociales et une histoire propre à lui, cela veut dire un passé socioculturel qui influe sur sa production.

b – Les relations scripteur / lecteurs

Généralement le scripteur écrit pour des lecteurs (s) ; il peut entretenir avec le (s) lecteur (s) des relations particulières (amicales, professionnelles...) qui influent plus ou moins sur le discours ; même dans le cas où le scripteur n'entretient pas une relation particulière avec le lecteur, il se fait une image des représentations que peut avoir ce lecteur éventuel. Cette image joue un rôle important sur la formulation du message écrit.

c – Les relations scripteur / lecteur (s) et document (s)

Lorsque le scripteur rédige, il a une intention de communiquer avec le (s) lecteur (s) et cela par le biais d'un document graphique ; aussi, il veut produire un certain effet sur le lecteur.

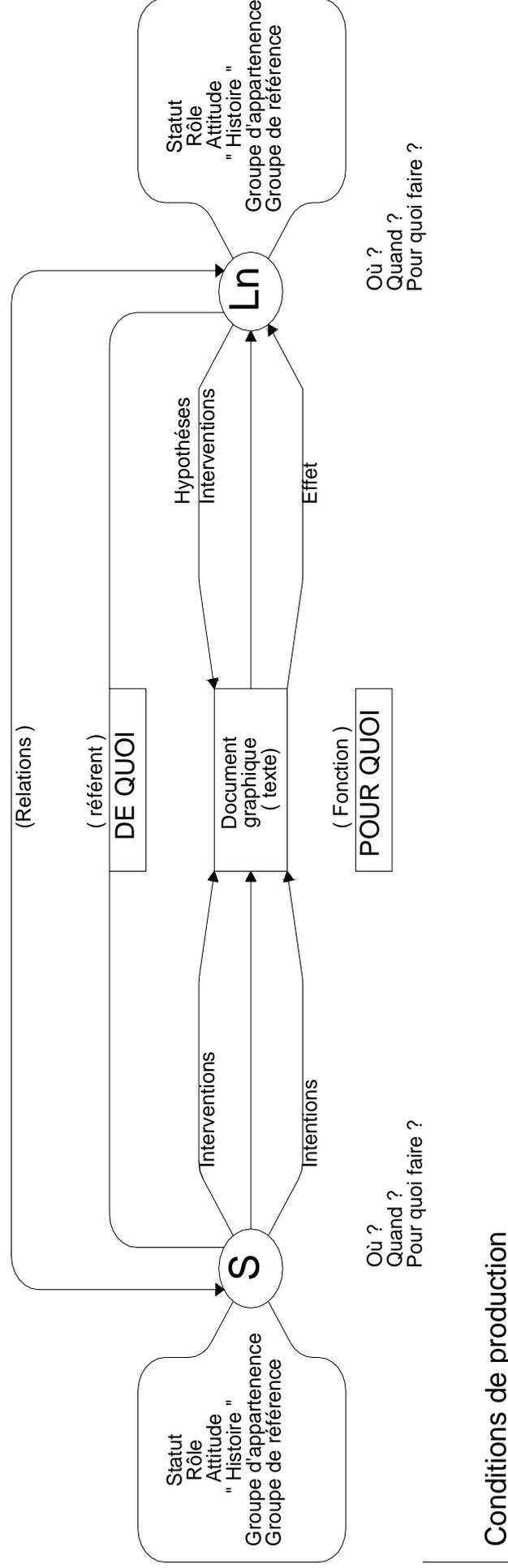
« *L'intention du scripteur transparait dans le document lui même grâce à la fonction qu'à ce document (papier, lettre administrative...) et aux intentions du scripteur dans son discours* ». MOIRAND. S (2).

d – Les relations scripteur / document (s) et extralinguistique

En dehors de l'importance donnée au « type » de lecteur auquel s'adresse le scripteur, d'autres paramètres influent sur la production écrite tels que : le référent (de quoi parle le texte ?), le lieu et le moment de la prise de parole.

Sophie MOIRAND propose un schéma dans lequel elle regroupe les composantes de base d'une situation d'écrit.

" REPRESENTATIONS "



(ECRITURE)

Conditions de réception

(LECTURE)

S → Scripteur .

Ln → Nombre de lecteurs .
(1 ou plusieurs)

1.5 – La production écrite en langue étrangère.

Il est nécessaire de différencier entre la production écrite en langue maternelle et la production écrite en langue étrangère. En effet, s'il est important de savoir « maîtriser » la totalité des situations d'écrit qu'un apprenant est amené à rencontrer dans sa langue maternelle, il paraît cependant ambitieux et même utopique d'exiger d'un apprenant en langue étrangère de « maîtriser » toutes les productions écrites, c'est pourquoi « *la capacité de produire répond le plus souvent à des besoins étroitement fonctionnels* ». MOIRAND. S [2]

Dans la mesure où un apprenant en langue étrangère ne peut maîtriser toutes les situations d'écrit, on suppose qu'il est nécessaire de déterminer à l'avance les situations d'écrit dans lesquelles l'apprenant en langue étrangère doit être amené à rédiger, d'où l'importance de faire « l'analyse des besoins » en production écrite que nous aborderons dans le dernier chapitre.

1.6 – Acquisition de la compétence d'expression écrite

L'expression écrite ne peut être une activité gratuite sans sens, ni but. Il est évident que si on écrit, c'est dans le but de produire du sens. Si les apprenants écrivent, c'est parce qu'ils ont quelque chose à communiquer à quelqu'un.

Ils commenceront d'abord par produire des messages courts, résumés en phrases simples dans des situations de communication précises.

Il est important de sensibiliser les apprenants à la façon dont se structure un texte écrit, en examinant comment et pourquoi les idées exprimées s'organisent et se présentent de façon claire et logique et comment les phrases se combinent entre elles à l'aide d'articulateurs pour former un tout qui présente un sens.

1.7 – Les conditions de production du texte écrit.

On a longtemps considéré la production d'un texte comme l'enchaînement de plusieurs phrases syntaxiquement et sémantiquement correctes. Aujourd'hui, avec l'émergence de la grammaire des textes on ne peut plus concevoir la production de textes comme un simple enchaînement de phrases car pour la

grammaire des textes, le processus de linéarisation n'est que la dernière étape d'une longue série d'opérations.

On peut dire que la production de texte résulte de l'application d'un certain nombre de règles qui dérivent de la grammaire textuelle et non de la grammaire de la phrase.

La production de texte se fait étape par étape. C'est à partir d'un contenu de base qu'on pourra appliquer les règles sémantico-syntaxiques qui permettent d'avoir des embrayons de textes de plus en plus développés, cohérents et intégrés en fonction des normes de lisibilité admises à l'intérieur d'un groupe culturel donné.

- On peut dire qu'il y a une double démarche

D'abord, c'est à partir des informations obtenues sur un sujet que se fera la formulation du contenu de l'écrit et cela par l'application des règles sémantico-syntaxiques (cohérence, cohésion).

La cohérence et cohésion : *« imposent des contraintes normatives, celles-ci pèsent sur l'utilisation des rappels anaphoriques qui sont assurées tantôt par une pronominalisation tantôt par des anaphores lexicales d'où la nécessité de contextualiser la référence »*. REICHLER – BEGUELIN [7]

Ensuite, cette production sera délimitée par les contraintes de la situation de communication, c'est à dire la prise en compte des paramètres qui influent sur le comment de la production ? À qui ? Quelle relation le scripteur entretient avec le lecteur ? Quelle structure doit avoir le texte ?

En somme : *« écrire, c'est travailler sous une double contrainte, celle imposée par la situation de communication et celle provenant de la logique interne de sa grammaire »*. VIGNER. G [8]

1.8 – CRITERES D'ANALYSE DES DOCUMENT.

1.8.1 – Niveau phrastique.

Toute phrase possède sa propre organisation, ses constituants occupent une place déterminée dans la chaîne parlée car : *« N'importe quel assemblage de mots ne produit pas une phrase, pour qu'une suite de morphèmes soit admise comme phrase par un locuteur auditeur natif, il faut qu'elle respecte un certain*

ordre combinatoire, il faut qu'elle soit composée selon le système de la langue ».

CHAROLLES, M & PEYTARD, J [9]

En effet le niveau phrastique est tout ce qui touche à l'organisation interne de la phrase. Il est important que les éléments soient agencés dans la phrase de manière à former une phrase « correcte ». Nous pouvons donc dire que le rapport entre les éléments qui constituent la phrase semble nécessaire dans l'organisation de celle-ci afin d'obtenir une phrase bien formée qui s'ajoutera à une autre phrase de la chaîne pour former un texte « cohérent ».

1.8.2 – Niveau interphrastique

1.8.2.1 – Cohérence et cohésion.

De même que la phrase n'est pas une suite de mots agencés l'un à côté de l'autre, le texte n'est pas une suite de phrases. Pour qu'un texte soit acceptable, il faut que les phrases qui le composent obéissent à des règles qu'on rapporte à un système implicite de règles intériorisées communes chez tous les membres d'une communauté linguistiques. Le système de règles constitue ce qu'on appelle la compétence textuelle. Ces règles nous permettent d'approcher le texte et de le juger comme étant correct ou non correct.

Pour rendre compte des phénomènes de cohérence textuelle. CHAROLLES dans « enseignement du récit et cohérence du texte » propose quatre méta-règles de cohérence : Méta-règle de répétition, méta-règle de progression, méta-règle de non contradiction et méta-règle de relation. En se combinant entre elles, ces quatre méta-règles assurent à toute production écrite le statut de texte cohérent.

a – méta-règle de répétition.

La reprise thématique dans un texte est nécessaire pour pouvoir suivre l'enchaînement de celui-ci. BELLERT. Il dit à ce propos : « *La répétition constitue une condition nécessaire pour qu'une séquence soit cohérente* ». Pour assurer ces reprises, on utilise des procédés qui permettent d'accrocher une phrase ou une séquence à une autre phrase ou une autre séquence et d'éviter aussi de

répéter les mêmes termes dans un même texte. Les procédés qu'on utilise sont nombreux : la pronominalisation, la définition, les substituts lexicaux, les reprises d'inférence, etc....

b – méta-règle de progression

Pour qu'un texte soit cohérent, il faut qu'il se développe d'une façon à apporter constamment une nouvelle information par rapport à la précédente afin d'assurer la progression du texte. Cette méta-règle de progression complète la première règle de répétition car il est question d'assurer un équilibre entre continuité thématique et progression sémantique.

c – méta-règle de non contradiction.

La non-contradiction dans un texte suppose qu'on ne peut pas introduire un élément sémantique qui contredit ce qu'on avait posé ou présupposé au début de l'énoncé.

Ce qui suit dans un texte ne doit pas être en contradiction avec ce qui a été dit auparavant.

d – Méta-règle de relation.

La méta-règle de relation consiste à ce que l'émetteur et le récepteur partagent le même univers de relations. Au moment de la lecture d'un énoncé, le lecteur qui lit possède des références ou des connaissances antérieures qui lui permettent de décoder le message du scripteur et comprendre à quoi renvoie le message du scripteur.

1.8.3 – La présentation formelle.

La présentation est la première chose que découvre le lecteur dans un texte. Le lecteur ne rentre pas immédiatement dans le texte linéaire, son œil commence d'abord par repérer la mise en page en parcourant rapidement le texte.

La présentation est un ensemble de techniques qu'on met sur la page de manière à constituer le document final. Celle ci englobe deux parties : la typographie et la mise en page.

1.8.3.1 – La typographie.

La typographie est le choix des caractères dans lequel le texte sera calligraphié soit : à la main, frappé à la machine ou composé en caractères d'imprimerie.

Les facteurs à prendre en compte dans la typographie sont : le caractère, la graisse qui correspond à l'épaisseur du trait et à la chasse (taille horizontale du caractère).

1.8.3.2 – La mise en page.

La mise en page est la manière de présenter le texte ou le document.

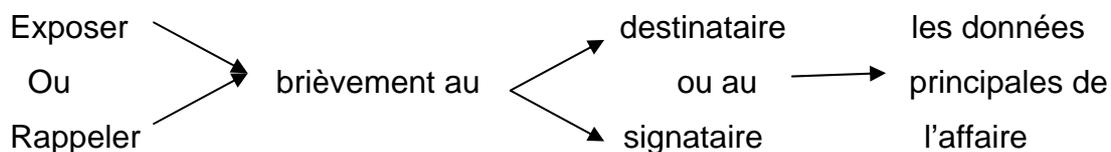
Ses principaux facteurs sont :

- la largeur des marges (à droite, à gauche, en haut et en bas)
- interligne (blanc vertical) : les lignes peuvent être serrées les unes contre les autres pour former un texte compact ou au contraire largement espacées.
- L'encadré, qui est une partie du texte séparé du reste du document par un filet continu et qui présente l'avantage de pouvoir être la séparément du texte principal.
- Visuels ou illustrations : on peut ajouter au document : photos, dessins, croquis, schémas, tableaux, graphiques) c'est à dire tout ce qui n'est pas lecture linéaire.

La typographie et la mise et la mise en page sont des éléments essentiels de repérage que le lecteur doit repérer pour identifier le genre de texte auquel il a affaire. C'est pourquoi dans les pratiques pédagogiques, il est important de proposer aux apprenants des documents – supports dans leur forme originale, aussi bien pour l'apprentissage de la compréhension que pour celui de l'expression.

Introduction:

Elle est toujours nécessaire pour :



Elle peut contenir une amorce de plan mais doit rester brève.

Le développement :

Il doit :

- Enoncer les éléments divers selon un ordre logique.

Exemple :

a)- Exposé des difficultés.

b)- Leurs causes.

c)- Les solutions possibles (avantages et inconvénients de chacune d'elles).

- Respecter la règle de l'intérêt croissant (du général vers le particulier).
- Se fonder sur la chronologie des faits.

La conclusion :

Elle doit rester relativement brève. Mais doit cependant demeurer claire et précise.

Le destinataire ne doit pas avoir de doute :

- Sur ce qu'on lui demande de faire.
- Sur le bien fondé de la proposition qui lui est soumise ou sur la décision qu'il doit prendre.

Nous venons de voir la spécificité de l'écrit professionnel et administratif. Qu'en est-il de l'écrit bancaire en Algérie? Dans la partie qui suit nous verrons la particularité de cet écrit, les difficultés rencontrées par les cadres bancaires et les étudiants inscrits à l'E.S.B, notre terrain de recherche.

CHAPITRE 2

LA COMMUNICATION ECRITE PROFESSIONNELLE

2.1- Une pédagogie « spécialisée » de la production écrite.

2.1.1- Définition de l'écrit fonctionnel :

Une démarche fonctionnelle est indispensable à un enseignement de la communication qui tienne compte des objectifs des apprenants.

Il s'agit devant une situation d'enseignement / apprentissage dans laquelle on se trouve impliqué en tant que participant de décrire et d'analyser les différents paramètres de cette situation. A qui, où et quand on va l'enseigner : répondre à ses interrogations permet de concevoir un enseignement de la communication.

Le français fonctionnel est celui que l'on enseigne en fonction d'un but.

La notion de français fonctionnel a donc pour mérite essentiel, d'une part, d'attirer l'attention sur la profonde désadaptation de l'enseignement des langues vivantes ancien ou actuel, qui ne tenait pas compte des besoins et des attentes réelles des publics, d'autre part, d'inviter à un véritable renouvellement de l'enseignement en tirant parti notamment des insuffisances des conceptions linguistique et psychologique qui présidaient aux didactiques.

Avec cette notion de français fonctionnel on se trouve alors directement renvoyé aux publics, à leurs besoins et donc à une analyse d'objectifs.

Il est toute fois nécessaire de définir la notion de « besoins ».

2.1.1.1 – Définition de besoins :

« Les besoins sont d'une part les attentes des apprenants (ou « besoin ressenti ») et d'autre part les « besoins objectifs (mesurés par quelqu'un d'autre que l'apprenant). Aucune des deux façons ne peut être éliminée. Les besoins se modifient au fur et à mesure que l'enseignement se déroule » CUQ, J.P [10]

Cette définition révèle clairement que le terme « besoin » implique :

- Un organisme médiateur chez qui cette nécessité se fait sentir.
- Des conditions, des facteurs qui engendrent ce besoin.

Qu'en est-il de l'analyse des besoins ? Quelles en sont les composantes ? Comment la menée ?

COSTE tente de définir un type de fonctionnement qui consisterait à répondre aux questions suivantes : *« qui a besoin, de quelle langue étrangère pour effectuer quelle opération par rapport à quel interlocuteur, dans quelles circonstances, dans quel but, à propos de quel objet, à l'aide de quels moyens et de quelles formes linguistiques »* COSTE, D cité par VIGNER, G [8].

2.1.1.2- L'analyse des besoins :

L'analyse des besoins consiste à recueillir des données dans différents domaines concernant l'apprenant par le biais d'outils tels que le questionnaire, l'enquête, l'entretien qui sont utilisés surtout en sciences sociales.

L'analyse de besoins tente de déterminer de façon assez précise qui est l'apprenant en termes d'identité, de niveau d'études, de personnalité, la façon dont il envisage d'apprendre une langue, quels sont ses objectifs, dans quels domaines et comment il utilisera la langue étrangère, quelles aptitudes il souhaite développer. (Compréhension orale et écrite, expression orale et écrite).

Il est important que l'apprenant lui-même soit impliqué dans ce processus de définition de besoins, un processus d'apprentissage dans lequel celui qui apprend est plus important que ce qu'il a à apprendre.

Déterminer les besoins consiste essentiellement à définir ce qui constitue l'apprenant : ses motivations, son environnement culturel, les objectifs qu'il

poursuit, les attentes qu'il manifeste, les conditions de son existence, le temps dont il dispose pour apprendre le contexte institutionnel au sein duquel il se situe.

Le but de l'analyse des besoins est de proposer des matériaux d'apprentissage souples, adaptés aux différents publics et catégories d'apprenants.

MUNBY [11] propose une grille d'analyse de besoins.

A – Besoins communicatifs.

a. Apprenant

Age, sexe, nationalité, résidence

Langue maternelle

Langue cible : niveau de langue cible (dans les 4 aptitudes)

Autres langues connues (et niveau atteint)

b. Domaines de communication : professionnel ou « éducatif »

- Professionnel (s'agit – il d'apprendre en vue d'une expérience professionnelle, en cours d'expérience professionnelle, ou après cette expérience ?)

Champs d'activités :

Commercial, industrie, administration publique, profession libérale, science, forces armées, loisirs, arts, services, autre ?

Type de travail :

Travail manuel (spécialisé ou non) cadre, technicien, formateur, manager, artiste, ...

Quel sera le travail principal, les tâches secondaires :

- Éducatif : domaine d'études principal :

Mathématiques, science de la matière, physique, science humaine, médecine, sciences de l'ingénieur, éducation, autres ?

c. lieux d'utilisation de la langue

Pays, ville, dans un moyen de transport (avion, bateau, train, bus, voiture)

Lieu de travail : hôtel, restaurant, magasin, marché, administration publique (poste, ...) usine, atelier, laboratoire, bureau, école, université, hôpital, banque, église, théâtre, maison privée, ...

Lieu d'étude : université collège, institut, collège, lycée, école primaire, classe, laboratoire, séminaire, tutorat, bibliothèque,...

Autres lieux d'utilisation de la langue ?

Moment d'utilisation de la langue : quand le français est-il le plus nécessaire ?

Combien de temps par jour ? Régulièrement, souvent, occasionnellement, rarement ?

Environnement psychosocial

Culturellement semblable ou différent ?

Critères possible : âge et sexes, intellectuel, sportif, éthique, religieux, politique, niveau d'études, citoyen, sympathie, calme, formel, hiérarchisé, autoritaire, festif, etc.

d. Relations sociales

Quels rôles sociaux l'apprenant aura-t-il à jouer ?

Dans quels types de groupes : face à face, petit (s) groupe (s), grand (s) groupe (s).

Âges, sexes, nationalités des partenaires communicatifs.

Types des relations sociales :

- asymétrique : supérieur / subordonné ; jeune / adulte ;
 ancien / nouveau ; évaluateur/ évalué ; tuteur / conseillé ;
 Soignant / soigné, média / public ; vendeur / client ;
 Professionnel / non Professionnel ; natif / non natif ; hôte / invité ;
 Homme / femme ; ...

Symétrique : égal, collègue, membre d'un groupe, copain, étranger, adulte, enfant, parents, ...

e. Types d'interactions

C.E ; C.O ; E.O ; E.E

Monologue destiné à être écouté, à être recopié, lu, oralisé, dialogue destiné à être écouté, lu, écrit.

Face à face bilatéral ou unilatéral, téléphone, radio, média Improvisé / non improvisé.

f. Type de langue

Écrit standard, oral.

Régional, Classe sociale, accent. Langue contemporaine ou ancienne.

g. Niveaux à atteindre

Suivant les situations de communication où le français sera utilisé (cf ci-dessus), déterminer, dans les 4 aptitudes, le niveau à atteindre :

- dimensions des discours à manipuler.
- complexité (grammaire, lexicale, nombre d'actes de parole, complexité des stratégies à mettre en œuvre, cohérence, spécificité)
- spontanéité.
- rapidité.
- flexibilité nécessaire (faire face à l'inattendu : changement de sujet, de style, d'interlocuteur ...)
- tolérance aux erreurs linguistiques, stylistiques, aux hésitations et à la lenteur du débit.

Y a-t-il des aides possibles (dictionnaire, autre) ?

h. Attitudes

En fonction des situations de communication, des rôles et des tâches communicatives à accomplir, quelles seront les attitudes à savoir manifester ou à savoir reconnaître :

Heureux / malheureux ; satisfait / non satisfait ; frivole/ sérieux ; amusant / non amusant ; excitant / non excitant ; indifférent ; modeste, formel, sociable, courtois, amical, patient, honnête, reconnaissant, respectueux, égoïste, bonne volonté, sévère / indulgent, autoritaire,

B. Objectifs d'apprentissage

Etablir la liste des savoirs et savoir faire, en expression et/ou en compréhension :

- linguistique (phonétique, prosodie, morphosyntaxe, lexique)
- pragmatiques (actes de parole, stratégies à mettre en œuvre)
- interactifs (gestion du discours)
- culturels (connaissances, valeurs implicites, coutumes)

2.1.1.3 - Centration sur l'apprenant :

Avec les méthodes audio-visuelles, la classe s'ouvrait sur un « regardez et écoutez » consigne dite par l'enseignant et l'apprenant ne parlait que sur commande de l'enseignant. Sa production était limitée la plus part du temps à une répétition ou à une réponse à une question posée par l'enseignant. Mais avec les approches communicatives on est de plus en plus convaincu que l'enseignement / apprentissage doit être centré sur l'apprenant

On doit laisser la liberté aux apprenants de s'exprimer. Une telle sollicitation des productions langagières va sans doute entraîner des maladresses, des erreurs d'expressions et en se corrigeant les uns les autres, les apprenants apprennent à prendre en charge leur propre apprentissage. Car si l'enseignant donne l'occasion aux apprenants de s'exprimer chacun individuellement cela serait plus susceptible de répondre à l'individualisation de l'apprentissage.

Puisqu'on se centre sur l'apprenant dans un processus d'enseignement / apprentissage d'une langue, il est donc important d'analyser les besoins langagiers des apprenants et de faire en sorte que le programme à enseigner réponde à leurs besoins. Si on prend en considération l'apprenant dans l'apprentissage cela ne fera que lui procurer une satisfaction qui ne pourra que renforcer sa motivation.

2.1.2- La spécificité d'une pédagogie de l'expression écrite en domaine spécialisé

La spécificité d'une pédagogie de l'expression écrite en domaine spécialisé relève essentiellement du fait que :

- Les données de références du discours écrit sont de caractère objectif donc le contrôle de la pertinence de l'expression vis-à-vis de l'objectif de la communication est facilité. Cela veut dire que les objets de la communication sont précis (un lexique spécial au domaine, structure du texte spécifique.....) d'où la facilité des contrôles des productions écrites en domaine spécialisé.
- Les genres d'écrit dans les domaines spécialisés sont normés du point de vue de l'expression. La connaissance de ses normes facilite la définition des objectifs d'apprentissage.
- Aussi il y a une grande diversité dans le choix des contenus des exercices (rédaction de titres, énoncé des résultats, présentation d'un point de discussion).

2.1.3- Démarche pédagogique en français sur objectifs spécifiques

Avant d'établir un cours en expression écrite il est nécessaire de se poser quelques questions sur :

- o Le public

Est-il universitaire ou professionnel ?

Est-il volontaire ou captif ?

Est-il homogène / hétérogène ?

Quelle est sa langue maternelle ?

Quel est son niveau dans la langue ciblée ?

Quel est son savoir faire d'apprentissage ?

Quel temps peut-il consacrer à l'apprentissage ?

Quels sont les objectifs langagiers visés ou à attendre ?

Quel est son domaine de spécialité ?

- o L'objectif langagier recherché.

Très / assez / peu spécifique ?

Homogène / diversité en terme de compétence langagière ?

o La concrétisation de l'investissement.

- Immédiate, circonscrite, précise et requise ?
- Différée, diffusée et aléatoire ?
- La formation est-elle une étape d'un ensemble (comportant Un avant et après explicite identifiable) ou forme-t-elle un tout isolé ?

o La localisation de l'apprentissage.

- Un pays / zone francophone ou non.

o L'institution de la formation.

Quelle est la nature des moyens disponibles en personnel enseignant : savoir faire général et spécifique, disponibilité, adaptation, aptitude ou habitude du travail en équipe. Possibilité / nécessité d'une formation complémentaire ou spécifique (elle-même liée ou non à l'opération)

o La nature des moyens matériels.

- En locaux.
- En outil pour la classe (manuels et ouvrages).
- Existent-ils ? Peut-on se les procurer ? Faut-il les élaborer ?
- Faut-il les adapter à partir d'outils existants ?

Les écrits bancaires relèvent d'une pédagogie spécialisée, ils supposent donc l'installation de stratégies d'écritures précises qui sont étroitement liées à la nature même de ces écrits.

2.2. Les différents écrits professionnels

Tout organisme quel qu'il soit, dispose d'un moyen de communication pour l'ensemble du personnel : la parole, les gestes, les mimiques et l'écrit qui est plus contraignant. Dans l'écrit professionnel, il y a deux paramètres à prendre en compte.

D'une part, les types d'écrits que tout cadre quelque soit le domaine dans lequel il exerce aura à réaliser. Car Il ne s'agit plus de dissenter, mais surtout tout d'écrire utile dans un style simple et direct afin d'être compris par son lecteur. Il est donc ici important de prendre en considération les actes de parole et la situation qui provoque l'écrit autrement dit, dans quelle situation écrit-on et avec quelle intention.

D'autre part, il y a le savoir écrire qui consiste à connaître des techniques pour pouvoir constituer un schéma d'ensemble de manière à obtenir un texte cohérent.

2.2.1– Les écrits bancaires

Comme les écrits professionnels jouent un rôle important dans la communication publique et professionnelle. Témoins et traces, ils sont extrêmement divers par leurs supports, mode de diffusion, de circulation et d'évaluation.

Notre projet de recherche est axé sur l'écrit administratif au niveau des banques. Il nous a paru donc important de recenser les différents écrits administratifs que les futurs cadres bancaires auront à réaliser.

2.2.2– Les écrits recensés au niveau des banques

Lors d'une enquête faite auprès de différentes banques, nous avons recensé les différents types d'écrits que les cadres bancaires réalisent fréquemment. Il y a :

- les petits écrits tels que : des notes, des avis ou des circulaires qui font partie de la vie interne de la banque.
Ces écrits là se caractérisent par leurs caractères pragmatiques. Il s'agit soit d'avertir, soit d'émettre un ordre, des recommandations diverses, des conseils, des mises en garde.
- Des communications écrites qui nous semblent les plus importantes et les plus utilisées car elles font partie de la vie externe de la banque tels que : Des comptes rendus, rapports, résumés de documents, procès verbaux de réunions.

2.2.3– Types d'écrits et leurs caractéristiques

2.2.3.1– Le compte rendu

Le compte rendu est une activité selon laquelle on rend compte, on expose les informations recueillies d'un événement, d'une situation, d'un document ou d'un ouvrage. Il s'agit également de rendre compte d'une réunion, d'un entretien, d'un débat, d'une table ronde à laquelle on a assisté en tant que témoin. C'est aussi, une forme synthétique et organisée dans laquelle l'auteur peut donner son avis.

Le compte rendu est pratiquement toujours rédigé de manière chronologique : il relate les faits ou les paroles dans leur intégralité.

2.2.3.1.1- Démarche à suivre :

- Etudier le problème
- Enquêter
- Interroger
- Rassembler des documents
- Poser le problème
- Envisager des solutions

2.2.3.1.2 -Technique de rédaction :

- Il est rédigé au présent de l'indicatif.
- Le plan est souvent chronologique.
- Chaque discussion correspond à un paragraphe.
- Il commence par une phrase liminaire rappelant :
 - La date et l'heure de réunion.
 - Le lieu de la réunion.
 - Le nom et qualité des participants.
- La conclusion indique l'heure et la levée de séance.
- Le compte rendu peut ne pas être signé.

2.2.3.1.3 - Les différents types du compte rendu :

a – Le compte rendu d'un événement

Il s'agit de rendre compte des faits d'événements passés.

Les renseignements importants à donner dans ce type de compte rendu sont :

- Nom et fonction du rédacteur
- Date et lieu de rédaction
- Nom et fonction du ou des destinataires
- Objet du compte rendu
- Rappel de la mission confiée et précision sur le ou les objectifs du compte rendu
- Circonstances qui est une synthèse finale (c'est ici que l'auteur, s'il est convié, peut donner son avis sur les causes de l'événement et sur ses conséquences prévisibles).

b– Le compte rendu d'activité

Il s'agit de rendre compte des faits concernant l'activité constatée dans la période de référence (mois, année ...) et ces faits seront expliqués en fonction du contexte social et économique de la clientèle de la concurrence. Là où seront déduites les conséquences futures prévisibles sur l'évolution de l'activité. Il rend compte d'une situation importante, complexe et technique et s'efforce de dégager des orientations, des conclusions, des propositions. C'est donc un document important d'aide à la décision. Il doit être précis, complet, solidement construit et argumenté.

2.2.3.2 - Le procès verbal

Le procès verbal est un document relatant officiellement ce qui a été dit ou fait dans une réunion ou une assemblée. Il doit préciser la nature de la réunion, le lieu, la date et l'heure précise, l'organisation de l'assemblée, le déroulement de la séance et les décisions prises. Faire un procès verbal, c'est consigner les faits le plus objectivement possible.

2.2.3.2.1 - Démarche à suivre :

- Une introduction qui situe globalement l'événement dans le temps et dans l'espace.
- Un développement qui donne tous les détails nécessaires pour constater ce qui s'est passé en répondant aux questions suivantes : qui ? quoi ? où ? quand ? comment ? combien ? pourquoi ? pour quoi ?
- Une conclusion visant à authentifier le document pour la ou les personnes présentes : rédacteur, témoins....

2.2.3.2.2- Technique de rédaction :

En tant que document officiel, il obéit à une structure déterminée, il commence par une phrase liminaire indiquant :

- Le lieu, la date et l'heure de la réunion.
- La liste des participants, excusés et absents.
- La signature du président et des membres.
- Il est rédigé au présent de l'indicatif.

Document exhaustif, il regroupe logiquement les idées émises et dégage l'essentiel des interventions, la synthèse et l'ensemble doit donner une image fidèle et bien ordonnée.

Le plan est souvent chronologique.

Le style est souvent direct avec les interventions essentielles mises entre guillemets.

2.2.3.3 - Le résumé :

Comme pour le compte rendu, le résumé est une activité qui met en jeu la pratique de la contraction d'un texte ou d'un document. L'objectif principal de ce savoir faire est de dégager l'essentiel d'un texte, d'en restituer et d'en transmettre le sens global le plus fidèlement possible (représentation fidèle du texte original).

Il doit également être compréhensible à la première lecture : celui qui le consulte ou le lit ne doit pas avoir besoin de recourir au texte de départ.

Un résumé est une reformulation des idées essentielles d'un document écrit, il doit être objectif c'est à dire sans commentaire personnel.

2.2.3.4- Le rapport :

Le rapport est un document qui sert à préparer le futur en proposant une solution à un problème. Généralement le rapport est rédigé par un subordonné à l'intention d'une autorité supérieure afin de prendre des décisions.

2.2.3.4.1- Démarche à suivre :

Celui qui rédige un rapport commence par étudier le problème. C'est-à-dire il enquête, interroge, rassemble les documents, pose le problème, envisage des solutions et indique enfin comment il conviendrait de les appliquer.

2.2.3.4.2- Technique de rédaction :

Le rapport doit être objectif, impartial et neutre. Son style est direct et personnel. Le rédacteur utilise la première personne du singulier « je », il intervient ici en son nom personnel, au titre de sa fonction et s'engage donc sur le contenu qu'il expose.

Le rapport ne comporte ni formule d'appel, ni formule de politesse.

2.2.3.4.2- Les fonctions du rapport :

Le rapport a deux fonctions essentielles :

Témoignage : il sert à rendre compte et à faire le bilan d'une situation, d'un ensemble de faits, d'une pratique, d'une expérience, d'une visite, d'une réunion, d'une entrevue.

Jugement : il permet d'insérer une réflexion globale, un commentaire, des propositions, etc.... tout en reprenant la fidèle description d'une situation ou d'un contenu comme le compte rendu.

Tous les types d'écrits que nous venons de voir relèvent des services et / ou administrations internes ou externes. Il existe toutefois des écrits qualifiés de petits qui sont réservés aux services internes seulement.

2.2.3.5- Les petits écrits (les correspondances) :

Les écrits destinés aux collègues, aux directeurs ou à l'ensemble de l'entreprise diffèrent des écrits externes car ils sont adressés à des lecteurs / récepteurs qui partagent la même culture d'entreprise, la même connaissance des dossiers et des situations. Tous ses facteurs constituent des atouts.

Ces écrits appelés internes sont de natures différentes.

2.2.3.5.1- La note de service

C'est un document d'ordre interne destiné à informer des subordonnés de prescriptions particulières en vue de l'application d'une décision.

La note de service est un document d'ordre interne, destiné à informer les subordonnés de prescriptions particulières en vue de l'application d'une décision.

Elle peut :

- Permettre de diffuser une simple information.
- Porter à la connaissance de Chefs de service et des agents une nouvelle réglementation
- Transmettre des ordres consécutifs et des décisions.
- Susciter des initiatives dans les services.

Destinée à un grand nombre de personnes, elle doit être comprise sans ambiguïté ni risque d'interprétation. Son style doit donc être clair, précis, explicite.

Adressée à plusieurs destinataires, bien définis, elle comporte la liste de ceux-ci en bas à gauche.

2.2.3.5.2- Les lettres et les notes internes :

Une lettre est un écrit bref interne à l'organisme. Elle comporte un objectif qui constitue son titre, mais pas de formule d'appel en tête, ni de courtoisie à la fin.

C'est des écrits internes qui s'adressent aux employés de l'organisme.

Ces écrits internes comportent selon cas ou bien des faits seuls ou bien des faits plus des opinions ou bien des faits plus des recommandations.

2.2.3.5.2.1- Les lettres administratives:

La lettre est le document administratif le plus courant. Moyen de communication privilégiée avec le public, elle relève de la communication externe. Elle varie selon les destinataires.

2.2.3.5.2.2- La structure des lettres:

La lettre, qu'il s'agisse d'une lettre « en forme administrative », comme les autres documents exigent une organisation des idées selon un plan rigoureux. Même si la lettre ne traite que d'un seul point, elle doit contenir une introduction, un développement, une conclusion.

2.2.3.5.2.3- Le style des lettres:

Le style doit être sobre, à la fois neutre et responsable et doit répondre à quatre préoccupations :

- Expliquer clairement les actes de l'administration.
- Reformuler la réglementation pour la rendre accessible au destinataire.
- Convaincre.
- Concilier, en cas de conflit.

La lettre apparaît comme un des supports privilégiés de l'image de l'administration.

2.2.3.5.2.4- Les éléments de présentation des lettres:

- Le timbre.
- Le lieu et la date.
- La mention des destinataires.

- L'objet.
- Les références.
- Les pièces jointes.
- La signature.

2.2.3.5.3- La circulaire

La circulaire est un document d'ordre interne, adressée à des subordonnés. Elle intéresse le fonctionnement interne de l'administration. Elle a une portée permanente, elle précise les modalités pratiques d'application d'une réglementation et facilite ainsi la tâche des agents chargés de son exécution. Elle s'adresse à des chefs de service ou des responsables clairement désignés. Elle est rédigée sur un ton personnel et direct. Elle ne peut compléter la loi mais seulement l'explicitier : le plus souvent, elle cherche à éclaircir les points obscurs et à résoudre les éventuelles difficultés d'interprétation.

Conclusion:

Tous ces écrits que l'on vient de décrire brièvement visent l'action. Produire ce type d'écrits suppose que l'on sache réemployer les éléments linguistiques rendant compte des fonctions du discours. Par exemple : les modalités pragmatiques (suggérer, proposer etc....) ou appréciatives (pour donner son avis).

C'est pour cette raison qu'il nous semble important de prendre en charge les stratégies d'apprentissage de ces types d'écrits dans les programmes destinés aux services administratifs, bancaires (écrit fonctionnel) en cours de langues étrangères. Nous pensons qu'un tel apprentissage permettra aux cadres bancaires (à titre d'exemple) de mieux gérer leurs services grâce à la maîtrise des stratégies d'écritures propres à leurs profils.

2.2.4- Les caractéristiques du type administratif

Chaque type de document administratif, lettres, notes, rapports, comptes rendus, procès verbaux, circulaires, arrêtés présente des caractéristiques qui lui

sont propres. Toute fois, la rédaction de ces divers documents fait appel à un certain nombre de règles communes qui constituent le style administratif.

2.2.4.1- Un langage adapté au public à qui l'on s'adresse :

Etre à l'aise dans la rédaction administrative, c'est savoir rédiger tout court. Cela suppose que l'on sache adapter son langage à la personne à qui l'on s'adresse : on choisira un langage différent selon que l'on s'adresse au grand public ou à un public averti. Lorsque l'on écrit, l'objectif est de délivrer un message pour communiquer des informations.

2.2.4.2- L'usage de la ponctuation :

La ponctuation remplit des fonctions importantes dans n'importe quel écrit. Elle facilite la compréhension du texte, en séparant et en rapprochant les mots ou les idées selon les rapports qu'ils ont entre eux. Elle indique les pauses et les intonations à observer dans la lecture. Elle permet souvent d'économiser des mots explicatifs. Donc la ponctuation fait partie intégrante de la rédaction. Une parfaite connaissance de l'usage de la ponctuation permet non seulement d'éviter des erreurs malheureusement fréquentes, mais de donner au texte le maximum de clarté et de nuances.

2.2.5- Présentation matérielle des documents administratifs :

Un document bien présenté et mis en page donne envie d'être lu, c'est pour cette raison que la présentation est une opération très importante en expression écrite.

2.2.5.1- Le plan

Tous les documents administratifs, même les lettres les plus courtes doivent être structurés selon un plan logique qui constitue un véritable guide pour le lecteur. Le plan permet de démontrer, d'argumenter, de conduire le lecteur là où le rédacteur veut le conduire.

2.2.5.2- Le paragraphe

Le lecteur doit être guidé dans la compréhension d'un texte. La tradition littéraire nous a légué, en ce domaine, des règles qui permettent un cheminement logique des idées. Dans un paragraphe on peut trouver plusieurs idées, et peut exister des nuances entre ces idées. C'est l'alinéa qui permet de souligner ces particularités.

2.2.5.3- La phrase

Un défaut essentiel en rédaction administrative consiste à rédiger des phrases trop longues et des constructions trop complexes. Pour être bien comprise du lecteur, une phrase ne doit pas comporter beaucoup de mots. Elle doit en outre être construite simplement selon le modèle : sujet – verbe – complément et éviter les enchâssements, c'est à dire les groupes de mots qui sont intercalés entre deux virgules, entre le sujet et le verbe ou le verbe et son complément d'objet.

Pour résumer tout ce qui a été cité, voici un schéma récapitulatif proposé par Yolande FERRANDIS [12] qui résume « les exigences de la rédaction administratif ».

Les exigences de la rédaction administrative

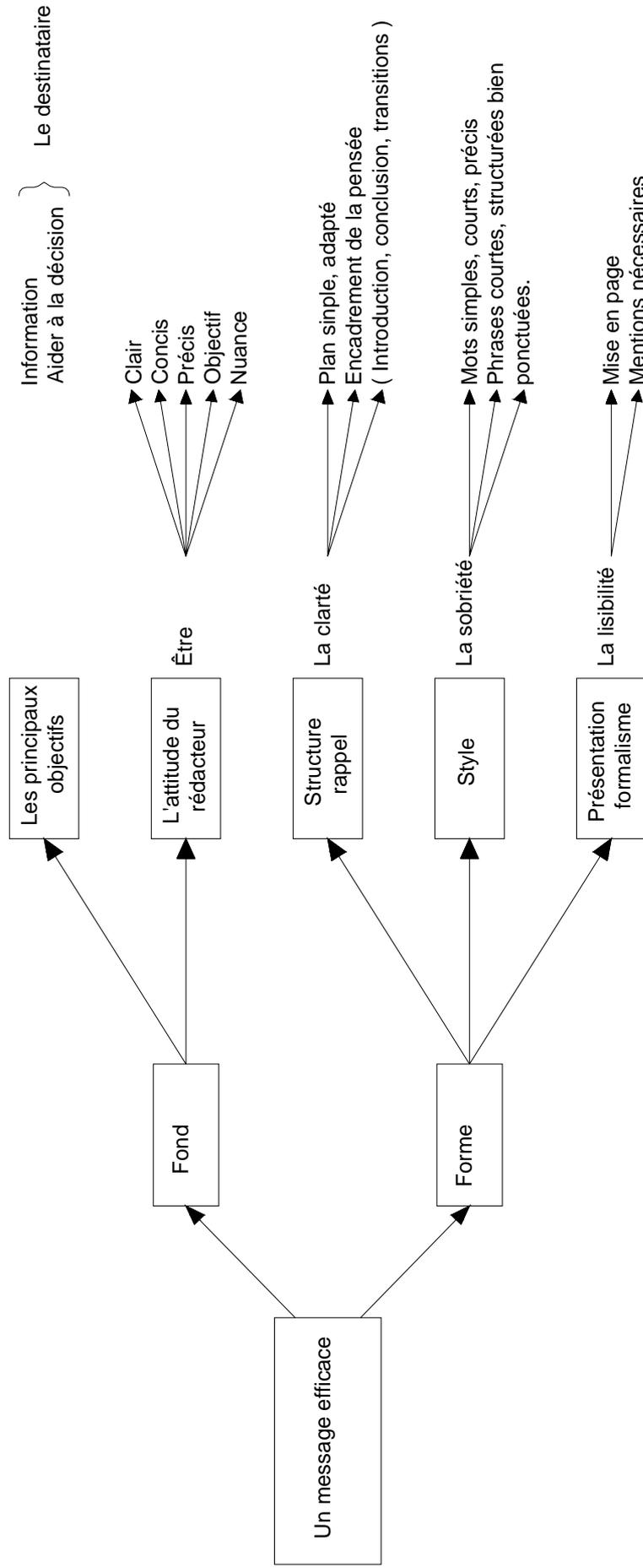


Schéma proposé par Yolande FERANDIS dans : la rédaction administrative " En pratique " les éditions d'organisation (1996 P/ 56)

CHAPITRE 3

LES DIFFICULTES DES CADRES BANCAIRES

3.1.- DÉFINITION DU CADRE INSTITUTIONNEL

3.1.1- Qu'est-ce qu'une «Banque» ?

La banque algérienne est une institution financière nationale qui a le statut de banque commerciale. « *La banque définie jusque là comme entreprise socialiste est devenue une entreprise publique économique organisée sous la forme de société commerciale par actions et ce, sans réactions d'une personne morale nouvelle ni aucune modification apportée à l'objet social, à la dénomination, à la durée ou au capital* ». Textes portant organisation des structures bancaires en Algérie. (1998)

3.1.2- Statut de la banque

La société a spécialement pour objet, par l'exécution conformément aux lois et règlement en vigueur, de toutes opérations bancaires et par l'octroi de prêts et de crédits sous toutes formes, de contribuer, conformément à la politique du gouvernement. Elle est notamment « *chargée de mettre en œuvre ses propres moyens propres et ceux que l'État lui fournira, en vue d'assurer le financement conformément aux lois et règlement en vigueur des structures et des activités de productions de toutes sortes* ». Textes portant organisation des structures bancaires en Algérie. (1998)

La banque était définie à une entreprise sociable, elle est considérée à une entreprise publique et économique, conformément aux lois et règlements en

vigueur, l'exécution de toutes opérations bancaires par l'octroi de prêts et de crédits sous toutes formes, ceci conformément à la politique du gouvernement.

3.1.3 - Organes d'administration et de gestion :

3.1.3.1- Organe d'administration :

L'entreprise publique économique est administrée par un conseil d'administration composé au minimum de sept membres et au maximum de douze membres à savoir ; cinq représentants au minimum et dix représentants au maximum nommés ou renouvelés dans leurs fonctions par l'assemblée générale ordinaire.

3.1.3.2- Organe de gestion :

Le conseil d'administration choisit parmi ses membres un président, auquel, il sera conféré des pouvoirs qui seront déterminés lors de son élection à cette fonction. La durée de la fonction de son mandat ne peut excéder celle de son mandat d'administration.

3.2- Condition de réalisation du cadre méthodologique :

Avant d'entamer toute démarche sur le terrain, nous pensons nécessaire de présenter les différentes étapes que nous avons suivies afin d'effectuer notre travail.

La partie pratique que nous avons effectuée sur le terrain a été faite de la manière suivante

Nous avons utilisé deux méthodes de recueil de données à savoir, le questionnaire qui a été distribué aux directeurs et aux employés de banque et l'observation des écrits réalisés au niveau des banques par les cadres bancaires. Les deux méthodes nous ont permis de mieux cerner les difficultés rencontrées par les cadres bancaires dans la réalisation des écrits professionnels et du coup vérifier les hypothèses que nous avons posées dans le présent travail.

L'hypothèse en question postule que l'une des principales raisons de ces difficultés relève de l'inadéquation qui existe entre la formation reçue dans les écoles de banque et les tâches à réaliser une fois sur le terrain.

Pour arriver à vérifier ces hypothèses, nous avons fait passer à notre public un questionnaire dont l'objectif est de déterminer les difficultés que les cadres bancaires rencontrent en expression écrite.

3.2.1- Constitution de l'échantillon :

Le public avec lequel nous avons travaillé est un public constitué de cinq directeurs de banques différentes et de cinquante cadres bancaires de deux banques différentes : Le C.P.A (crédit populaire algérien) et la BADR (banque algérienne du développement rural). Nous pensons toutefois que les problèmes rencontrés par les cadres bancaires de la C.P.A et de la BADR, sont les mêmes que ceux susceptibles d'être rencontrés dans les autres.

3.2.2- Le choix des institutions :

En vérité si nous avons opté pour la C.P.A (crédit populaire algérien) d'Alger et la BADR (banque algérienne du développement rural) de Blida, c'est les deux seules banques de la région qui ont été coopératives. L'axe aux autres banques a été difficile. On ne nous a pas laissé effectuer notre travail de recherche sous prétexte que la banque est un organisme « secret ».

3.3- Le questionnaire :

3.3.1- Conditions de réalisation du questionnaire:

Avant de présenter le questionnaire aux directeurs (voir annexe n° 01) et aux cadres bancaires (voir annexe n° 02), nous leur avons expliqué le but de notre travail afin qu'ils écartent de leur esprit toute idée de sanction ou de jugement et afin qu'ils coopèrent avec nous.

C'est pour cette raison que nous avons opté pour l'anonymat.

L'enquête s'est faite ainsi:

- D'abord nous nous sommes familiarisés avec le personnel des deux banques.
- Ensuite nous avons eu des entretiens avec les directeurs de banques afin de pouvoir orienter notre questionnaire.
- Enfin, nous avons recueilli quelques exemples de Document d'écrits par les cadres bancaires pour les analyser et voir où se situent les incohérences.

3.3.2- Objectifs des questionnaires:

3.3.2.1- Objectifs de questionnaire destinés aux directeurs de banque :

Le questionnaire destiné aux directeurs de banques a pour objectifs suivants :

- Voir si le français est la seule langue de communication dans la banque.
- Connaître les types d'écrits réalisés à la banque et leurs fonctions.
- L'avis des directeurs sur les écrits réalisés par les cadres.
- L'avis des directeurs sur l'enseignement de l'expression écrite à l'école supérieure de banque.

3.3.2.2 - Objectifs des questionnaires destinés aux cadres bancaires :

Le questionnaire destiné aux cadres bancaires a pour objectifs suivants :

- Recenser les différentes situations dans lesquelles les cadres sont amenés à rédiger.
- Voir les difficultés rencontrées par ces cadres au moment de la production écrite
- Voir si la formation qu'ils ont reçue leur sert sur le terrain.
- Voir leur avis sur l'écrit (leurs représentations de l'écrit).

3.3.3- Les résultats du questionnaire destiné aux directeurs de banque :

(Voir annexe n° 03)

Item n°1 : Tous les directeurs que nous avons questionnés sont de sexe masculin, d'ailleurs c'est très rare de trouver une directrice de banque.

Item n°2 : Pour la 2eme question, toutes les situations dans lesquelles les employés ou les cadres doivent écrire sont les suivants :

- Rédaction d'un rapport.
- Rédaction de procès-verbaux.
- Rédaction de compte-rendu.
- Répondre au courrier.

Item n°3 : 100% des personnes interrogées ont affirmé que le français est la seule langue utilisée dans l'entreprise, et dans tous les services de l'entreprise. Ceci démontre l'importance de l'apprentissage du français. l'usage de cette langue est donc incontournable, le programme devrait donc veiller à asseoir les compétences aussi bien en expression qu'en compréhension de l'écrit et de l'oral .

Item n°4 : Quatre sur cinq directeurs nous ont confié que les cadres rencontrent des difficultés à tous les niveaux lorsqu'ils utilisent le français.

un (1) seul a précisé les niveaux qui sont :

- Orthographe.
- Vocabulaire.
- structure de la phrase.

Item n°5 : Tous les directeurs insistent sur le fait que les lacunes produites par les cadres influent énormément sur le fonctionnement de l'entreprise parce que parfois elles les induisent en erreurs ce qui crée un dysfonctionnement qui porte atteinte au bon fonctionnement des services et donne lieu à une perte de temps.

Item n°6 : Sur cette question les réponses étaient variées :

- Le 1^{er} directeur pense que le contenu du module de français dont ont bénéficié les cadres durant leur formation ne leur a été aucunement bénéfique du moment qu'ils ont des difficultés à exercer sur le terrain.
- Le 2^{eme} directeur pense que le contenu du module de français est assez bon.

- Le 3^{eme} directeur nous affirmé qu'il n'avait aucune idée.
- Le 4^{eme} directeur pense que le contenu de ce module est insuffisant.
- Le 5^{eme} directeur pense qu'il y a un grand manque sans pour autant expliquer comment et pourquoi.

Nous constatons donc une disparité dans les réponses des directeurs, celles-ci sont loin de faire l'unanimité quant aux résultats de la formation en question. Toute fois un consensus se profile à travers le discours des directeurs des banques, ce discours est emprunt d'un certain malaise voire d'une méfiance quant à la formation reçue.

Item n°7 : La question n° 7 est comme on le voit la réponse à la question n°6.

- Le premier directeur pense que ces insuffisances résident dans le fait que ce module de français ne prend pas en considération les besoins de la banque.
- directeur 2 : pense que le volume horaire et la prise en charge de ce module sont insuffisants.
- directeur 3 : n'a pas répondu à la question puisqu'il a affirmé qu'il n'avait aucune idée du contenu du module de français que les cadres bancaires ont reçu lors de leur formation.
- directeur 4 : nous dit que l'insuffisance réside dans le contenu du programme en lui-même.
- directeur 5 : n'a pas répondu à la question.

Item n°8 : Tous les directeurs ont répondu identiquement à cette question à savoir qu'ils interviennent souvent pour apporter des améliorations / rectifications aux écrits réalisés par leurs employés. Toutes ces rectifications témoignent de la qualité des productions des cadres, qualité qui nécessite des interventions voire même des réécritures des produits.

3.3.4- Les résultats du questionnaire destiné aux cadres bancaires :

(Voir annexe n° 04)

Nous avons regroupé les résultats du questionnaire n°2 (voir annexe N°4) dans des tableaux qui contiennent les réponses des cadres bancaires et nous présentons dans ce qui suit l'analyse détaillée des réponses des cadres bancaires interrogés.

Item n°1 :

- (66%) des sujets interrogés sont de sexe masculin.
- (34%) sont de sexe féminin.

Item n°2 : les informations personnelles nous ont donné l'occasion d'avoir un aperçu sur le profil des personnes interrogées.

- (70%) des personnes interrogées sont des universitaires.
- (30%) ont un niveau secondaire.

Item n°3 : 100% des personnes interrogées ont répondu que les situations dans lesquelles elles sont appelées à écrire sont : rédaction de rapports et compte-rendu de documents.

- (70%) ont répondu : répondre au courrier.
- (30%) ont mentionné les procès-verbaux et les notes de services.

Tout cela montre que finalement les cadres bancaires ont recours à l'écrit dans l'ensemble des tâches d'expression écrites propres à l'entreprise.

Item n°4 : quant aux difficultés que les cadres bancaires rencontrent lors de la pratique de leur travail :

- (80%) ont répondu qu'ils ont des problèmes au niveau de l'orthographe (ils font beaucoup de fautes d'orthographe).
- (70%) ont répondu que leurs problèmes se situent au niveau du vocabulaire (choix des mots) ce qui prête souvent à confusion.
- (90%) ont répondu que leur problèmes se situe au niveau phrastique c'est à dire au niveau de la structure de la phrase (ils ne savent pas construire des phrases).

On constate que les difficultés rencontrées sont d'ordre linguistique

Item n°5 : les difficultés que rencontrent les cadres bancaires en expression écrite influent énormément sur leur travail dans l'entreprise car :

- (60%) ont répondu que leur travail est souvent à refaire.
- (40%) le reste n'a donné aucune réponse.

Item n°6 :

- (90%) des personnes interrogées ont répondu qu'ils ont un module de français durant leur formation.
- (10%) ont répondu qu'ils n'avaient pas eu un module de français durant leur formation.

Item n°7 :

- (46%) des personnes interrogées pensent que le module de français qu'ils ont reçu lors de leur formation est insuffisant.
- (50%) ont répondu que ce module n'a rien à voir avec ce qu'ils font au niveau de l'entreprise, ce qui paraît juste vu les difficultés rencontrées par ces personnes.

Ceci est vrai si on en juge le contenu des programmes, un contenu essentiellement porté sur les compétences linguistiques

Item n°8 : en ce qui concerne l'apport du programme de français par rapport aux attentes de l'entreprise.

- (30%) des cadres bancaires ont répondu que ce programme ne répond pas aux attentes de l'entreprise.
- (40%) ont répondu qu'il répond à certains points.
- (30%) n'ont pas répondu à la question.

Item n°9 : cet item nous permis de voir si les cadres bancaires ont pu recenser les insuffisances du module de français par rapport à ce qu'ils font au niveau de l'entreprise.

- Une partie des cadres (30%) nous ont déclaré que dans l'école de banque, on ne leur a pas appris à réaliser des écrits propres à la banque tels les comptes-rendus, les rapports d'activité, les procès –verbaux.
- (10%) affirment que le manque réside au niveau de l'expression écrite c'est à dire qu'ils ne faisaient pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit qui leur auraient permis par la suite de pouvoir s'exprimer clairement à l'écrit.

- (20%) ont répondu qu'il n'y a aucun manque ce qui veut dire que le programme leur paraît adéquat.
- (40%) des personnes interrogées n'ont donné aucune réponse.

Item n°10 : Cet item nous a permis de voir les représentations que ces personnes font de l'écrit.

- pour certains (50%) écrire signifie s'exprimer clairement sans faire de fautes d'orthographe.
- Pour d'autres (40%) écrire signifie utiliser des mots simples.
- Pour les autres (40%) écrire c'est utiliser des phrases simples et courtes.
- (20%) c'est utiliser un vocabulaire recherché.
- (16%) utiliser de longues phrases.

La nature des représentations des cadres bancaires est assez disparate puisque l'idée qu'ils se font de l'écrit / expression va de « utiliser des phrases simples », à « s'exprimer clairement » ou « utiliser de longues phrases »

3.3.5- Analyse des résultats du questionnaire adressés aux directeurs de banques.

Après dépouillement, l'analyse des résultats de notre questionnaire nous a mené à faire les remarques suivantes :

Nous remarquons qu'au sein de toutes les banques, il y a la même structure et les mêmes postes, les chefs de structures (directeurs), les sous-directeurs ou les responsables de département et les cadres d'exécutions dont les chefs de services et les chargés d'études.

- D'après les directeurs, ce sont les cadres qui rédigent les différents écrits spécifiques à leur domaine professionnel.
- Ces cadres rédigent dans les situations suivantes : - compte rendu de réunion, rapport, correspondances, notes de services, etc.
- Tous les types d'écrits se font en langue étrangère le « français ».
- Tous les directeurs affirment que les cadres bancaires éprouvent des difficultés à tous les niveaux (orthographe, vocabulaire, structure de la phrase) quand il s'agit de rédiger.

- Ils (directeurs) pensent que ces lacunes influent négativement sur le fonctionnement de l'entreprise et retardent le fonctionnement des services. Ceci porte donc atteinte à leur bon déroulement.
- Ils affirment également qu'ils interviennent dans la majorité des cas pour apporter des corrections sur la forme et le contenu.
- Finalement, tous les directeurs pensent qu'il n'y a pas une adéquation entre la formation reçue à l'école supérieure de banque et les besoins professionnels.

3.3.6- Analyse des résultats du questionnaire adressé aux cadres bancaires.

Les personnes que nous avons interrogées sont au nombre de 50 dont 17 de sexe féminin et 33 du sexe masculin. 15 employés ont un niveau secondaire alors que 35 ont un niveau universitaire. Ce nombre a été pris sur un personnel de 70 employés (cadres).

Le français écrit est utilisé par la majorité si ce n'est la totalité des employés de la banque. Cela dit, tous les écrits se font en français : rédaction d'un rapport, rédaction d'un compte rendu d'un document, réponse au courrier (.....). Cependant, la tâche n'est pas aussi facile. En effet nombreux sont ceux qui rencontrent des difficultés parfois insurmontables lorsqu'ils sont tenus de rédiger en français et ils le sont souvent, pour ne pas dire systématiquement.

- Seize (16) informants affirment ne pas posséder un vocabulaire riche, varié, pour exprimer leurs idées.
- Vingt cinq (25) informants reconnaissent ne pas pouvoir construire leurs phrases dans un ordre donné.
- Quarante (40) font des fautes d'orthographe et admettent que cela peut induire des erreurs parfois graves. On peut aisément imaginer que peuvent signifier un singulier et un pluriel dans le jargon financier.

Commentaire :

L'analyse des résultats du questionnaire adressé aux directeurs de banque et celui adressé aux cadres bancaires, nous a permis de tirer les conclusions suivantes :

La production écrite est considérée comme un élément très important au sein de la banque. En effet, tous les cadres sont appelés à rédiger des rapports, des comptes rendus, des procès verbaux, des notes de services ... Ces diverses formes écrites correspondent à des situations de communication spécifiques dans lesquelles, le scripteur devra mettre en place des compétences spécifiques de divers ordres. Toutefois les contenus des programmes ne prennent pas en charge les compétences de production et de réception de l'écrit, à savoir :

a)-Une compétence linguistique

Il ne faut pas exclure cette composante (compétence linguistique) puisqu'on ne peut pas communiquer sans connaître le fonctionnement interne du système de la langue. Il est important de posséder un certain bagage linguistique pour manier la langue.

b)-Une compétence sociolinguistique

Il est indispensable d'intégrer cette dimension dans un programme de langue pour sensibiliser l'apprenant aux règles sociales d'utilisation de la langue étrangère et lui permettre d'utiliser des énoncés adéquats à une situation donnée.

c)-Une compétence discursive

La sensibilité de l'apprenant aux différents types de discours constitue également une condition de survie de la langue étrangère: Utilisation d'actes de parole spécifiques à la situation d'écrit, le lexique spécifique au domaine professionnel et les connaissances des structures qui correspondent au type de texte.

Pourquoi cette carence ?

Les employés n'ont-ils pas reçu de formations particulières ?

Le module de français suivi durant leur formation n'est-il pas suffisant ?

- Vingt six (26) personnes parmi les employés (cadres) interrogés affirment n'avoir pas eu de module de français durant leur formation.

Par ailleurs, les uns disent que le peu de français qu'ils connaissent, ils l'ont acquis durant leur cursus scolaire.

- Le reste des employés interrogés ont eu un module de français durant leur études universitaires ou à l'école supérieure de banque.

Souvent, c'est un module qui traite uniquement de la terminologie (apprentissage des termes techniques spécifiques à un domaine). Par ailleurs, chez certains, l'enseignement de ce module se base sur l'étude de textes qui souvent sont des textes littéraires.

- Peu sont ceux qui affirment que la formation qu'ils ont reçue leur a été d'une aide considérable sur le plan professionnel.
- On reproche à cette formation d'être de courte durée, insuffisante, loin de répondre aux besoins fonctionnels des employés. Cet apprentissage n'a pas atteint les objectifs communicatifs indispensables.

Conclusion:

Le travail réalisé auprès des cadres bancaires nous a permis de constater qu'ils ont vraiment des difficultés en expression écrite.

Le questionnaire destiné aux directeurs de banque confirme la carence dont souffre le personnel de la banque. Souvent un responsable se trouve dans l'obligation de refaire un travail déjà fait par l'un des employés. Ce qui prouve que le produit fini a été mal conçu (mal rédigé). Ceci d'une part, d'autre part, les employés sont envoyés parfois par la banque pour suivre un stage ou pour assister à des séminaires reviennent avec des rapports et des comptes rendus qui mettent à nu tous les problèmes et toutes les difficultés qui souvent sont à l'origine d'entraves au fonctionnement des différents services. Par ailleurs, ces comptes rendus et rapports ne sont pas fidèles aux réunions, et ne rendent pas compte des contenus de ces réunions.

Les responsables ont souvent des difficultés à décoder un message écrit par ces mêmes cadres et se trouvent parfois indécis ne sachant quelle interprétation donner au message. Cette incompétence conduit à des conséquences fâcheuses sur le bon fonctionnement de l'entreprise.

Un écrit mal rédigé par un employé est souvent refait par l'employeur ce qui engendre une perte de temps et de retard dans la prise de décision par les responsables, par ailleurs, l'inintelligibilité d'un message appelle à des interprétations différentes, ce qui perturbe le fonctionnement de l'entreprise et conduit à une baisse de rendement.

RECUEIL DE CORPUS

Il nous a été impossible d'aborder tous les écrits qui se font au niveau des banques en raison de leur diversité alors, nous avons choisi et gardé les écrits qui selon les responsables des banques sont les plus importants et les plus fréquents.

3.4- Recueil de corpus:

3.4.1- Document 1:

Il s'agit d'un client qui veut augmenter la somme de crédit.

Cet écrit a été réalisé par un cadre bancaire (responsable du service crédit) à l'intention de son directeur pour le convaincre d'augmenter la somme de crédit du client.

« Notre relation nous rapproche pour une révision à la hausse du crédit qui lui est accordé sachant que les besoins de trésorier s'avèrent de plus en plus importants vu les commandes passées auprès de l'O.N.A.P.S.A ».

Analyse du document:

Message	Confusion
« Notre relation..... de l'ONAPSA. »	<p>Plusieurs unités d'information condensées en un seul paragraphe.</p> <p>Ce type de rédaction pose le problème du répertoriage des idées, et de leur organisation selon un ordre qui doit amener vers une décision</p>

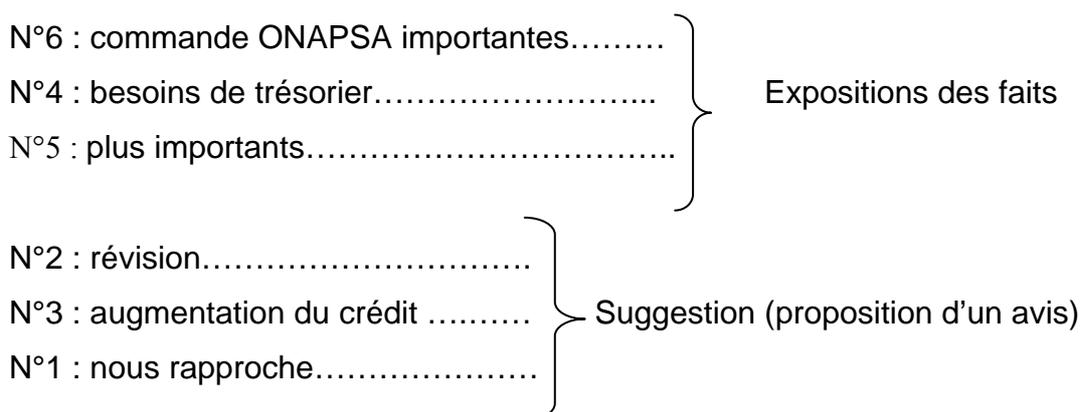
Problème sémantique :

1. « Nous rapproche ».....Qui ? De quoi ?.....Relation privilégiée.
2. « Révision ».....Pourquoi ?
3. « Hausse de crédit ».....Quoi ?.....Augmentation.
4. « Besoins de trésorerie ».....a quel effet ?Dépenses.
5. « plus importants »
6. « commande ONAPSA »

L'objectif du texte c'est d'obtenir un avis favorable pour l'augmentation d'un crédit à un client considéré comme "bon" ou "privilégié".

L'organisation des idées doit amener le responsable à accepter (revenir à la méta-règle de progression de Charolle. théorie chapitre I-).

Le texte doit donc être présenté comme suit :



Le processus s'établit comme suit :

a)- Identifier le ou les partenaires de la relation c'est-à-dire.

Le client.....Banque.

b)- Exposer les faits à l'origine de ce besoin de communiquer ;

Demande d'augmentation : Pourquoi ?

c)- Donner les raisons justificatifs en faveur de la décision à prendre :
négative ou positive.

Dans ce cas "positive" car le client est donné comme important.

Remarques :

On remarque que le premier élément c'est-à-dire identification des partenaires n'apparaît pas dans la note.

Le choix des mots est loin d'être précis et induit des incompréhensions, sinon des situations : par exemple : "non rapproché" ; cette expression introduit une notion très subjective dans la relation de communication, alors que le cadre est professionnel.

- a- identification des partenaires.....méta-règle de relation
- b- exposition des faitsméta-règle de progression.
- c- induire la décision.....méta-règle de répétition.

3.4.2- Document 2 :

« Devant les difficultés rencontrées dans la réalisation du crédit documentaire ouvert à la date du 24.05.99 et qui a été annulé en date du 22.10.99 faute de disponibilité du matériel commandé ».

A cet effet, nous vous demandons la prorogation du délai de réalisation de 90 jours, permettant ainsi à notre client de réaliser son crédit à l'intérieur du pays, par une éventuelle négociation avec un fournisseur algérien.

Analyse d u document

Message	Unité de signification	Confusion
« Devant les difficultés.....matériel commandé »	N°1	incomplète
« A cet effet.....fournisseur algérien »	N°2	Imprécise/ insuffisant

a)- identifier le ou les partenaires de la relation de communication

} inexistante :
non respect de la méta- règle de la relation

- b)- exposition des faits : incohérentes
 c)- décision à prendre : Perdue dans les détails.

Le rétablissement de la cohérence se fait selon l'importance croissante des faits exposés, qui nous amènent vers la décision

SEMES (Unité sémantique):

N°1 : crédit documentaire ouvert et annulé	}	exposition des faits
N°2 : non disponibilité de matériel à l'étranger		
N°3 : matériel disponible en Algérie		
N°4 : temps de négociation	}	motivation et décision suggérée
N°5 : demande de prorogation		

Encore une fois, la structuration du message et le choix des termes précis font défaut. La construction des deux phrases unité de signification pose problème. Il n'y a aucun élément établissant la nature du lien ; exemple (causalité, logique, conséquence) sont inexistantes. Les deux unités sont juxtaposées induisant ainsi une ambiguïté dans le rapport de la deuxième à la première.

- « A quel effet ? »Puisque le constat à déduire de la première phrase n'est pas fait, on constate ainsi une lacune syntaxique !

- Lacune sémantique : « à l'intérieur du pays ».

Le mauvais choix de cette expression est le terme clef qui justifie la demande de prorogation. En effet, il s'agit non plus d'importer un matériel de l'étranger, mais de l'acheter en Algérie.

Le « détail » dans la formulation change catégoriquement le sens du crédit et demande une étude tout à fait différente de la nature du crédit, ce qui est implicitement admis sans être envisagé clairement.

Le rédacteur a transgressé la méta-règle de contradiction.

- le rédacteur a transgressé un autre principe de cohérence : la méta-règle.

Ex : a) difficultés dans la réalisation = délais de réalisation.

b) à l'intérieur du pays = fournisseur algérien.

3.4.3- Document 3:

Objet : Rappel.

Il nous a été donné de constater à travers les entretiens que nous tenons avec des investisseurs notamment ceux liés à la Micro Entreprise, que certains directeurs de sièges se permettent délibérément de justifier tout rejet de dossiers de financement comme étant le fait des services de la DRE qui refusent l'octroi du crédit et non pas l'agence qui, par contre, est favorable et sans aucune réserve.

L'attitude est des plus déplorable puisque elle met notre direction dans une position des plus inconfortables vis-à-vis de cette catégorie de clients en particulier et la clientèle d'une manière générale.

En conséquence chaque responsable est interpellé sur la manière de gérer ses clients tout en défendant au mieux les intérêts de notre institution et nous n'accepterons désormais plus aucun dépassement dans les relations DRE/AGENCE et nous prendrons les mesures adéquates à l'encontre des responsables.

Nous espérons ne pas arriver à cette extrémité et sommes certains du sens de responsabilité de nos gestionnaires.

Comme à l'accoutumée nous restons attentifs et à l'écoute des préoccupations majeures de nos responsables d'agences.

En prendre note.

Analyse du document:

- 1 - Dans l'énoncé : « l'attitude est des plus déplorable ... » ; De quelle attitude parle-t-on ?
Il fallait dire : « cette attitude » citée dans le paragraphe précédent.
- 2 - Un amalgame entre le « à » préposition et « a » verbe avoir.
- 3 - Dans l'énoncé : «ne pas arriver à cette extrémité » ; l'expression situation extrême est plus judicieuse.

3.4.4- Document 4 :

Objet : Amélioration de la qualité marketing et de la gestion.

Par sa note faxé du 11 juillet 2006 portant N° 103/06 la D.E.A.C. fait un diagnostic exhaustif de l'état des lieux en ce qui concerne la relation du personnel de la banque avec ses clients.

Les griefs fait rappellent la gestion monopolistique que l'économie de marché a réussi portant à éliminer, grâce à la concurrence stimulante.

Les errements du passé doivent par conséquent être définitivement proscrits.

C'est pourquoi nous vous demandons de prendre acte des directives données pour qu'à l'avenir le service clientèle soit sensiblement amélioré.

Il y va de l'avenir même de la banque.

Analyse du document:

D'emblée, ce courrier pose des problèmes de lisibilité.

- 1 - A qui renvoi le « sa » dans le premier paragraphe.
- 2 - Dans l'énoncé : « fait un diagnostic exhaustif » ; qui fait ce diagnostic ?
- 3 - Dans l'énoncé : « les griefs fait rappellent » ; C'est un énoncé ambiguë et équivoque, où se trouve « le verbe » ?
- 4 - Dans l'énoncé : « portant à éliminer » ou lieu de « pourtant à éliminer ».

3.4.5 Document 5 :

Objet : Assainissement dossier

Ouverture de compte

Pour permettre un assainissement rapide des dossiers d'ouverture de compte, nous vous demandons de procéder sans délais aux vérifications des dits dossiers par rapport à leur saisie informatique.

Pour se faire, nous vous suggérons de contrôler chaque fin de journée un certains nombre de dossiers (30 à 50), ce contrôle permettra de vérifier les erreurs contenues dans le fichiers, notamment en matière d'activités qui sont souvent non conformes à celles désignées par le registre de commerce et

cela permettra d'autre part d'enregistrer le code d'activité car ce dernier se trouve complètement ignoré lors de l'ouverture du compte.

Aussi, il vous appartient d'inviter vos clients d'avoir à vous remettre tout document manquant dans leur dossier.

Nous comptant sur votre célérité pour mener avec attention cette opération d'assainissement à laquelle nous attachons la plus grande importance et comptons voire son achèvement courant premier trimestre 2005.

Analyse du document:

D'emblée, ce courrier pose des problèmes de lisibilité.

1 « ce faire » au lieu de « se faire ».

2 - Dans l'énoncé : « d'avoir à vous remettre » « d'avoir » expose de gros problème de communicabilité, sa suppression est judicieuse donc il convient de dire : « d'inviter vos clients à vous remettre tout document..... »

3 – « demander » est plus approprié « qu'inviter » ; nous constatons donc une impropriété lexicale à ce niveau.

4 – Le « et » coordonne deux éléments de même nature, or dans l'énoncé : « à laquelle nous attachons la plus grande importance et comptons voire son achèvement » ; pour une meilleure lisibilité, il convient d'arrêter la phrase à importance et construire une nouvelle phrase avec : Nous comptons voir son achèvement. On aura l'énoncé qui suit : « à laquelle nous attachons la plus grande importance. Nous comptant également voir son achèvement ».

3.4.6 Document 6 :

Objet : **Groupe d'affaires et d'industrie**

Mr X

Conformément à la demande du client et suite à l'accord de notre Direction Régionale, nous vous transmettons ci-joint les deux dossiers de la relation visée en objet et contenant :

1 – DOSSIER Dépositaire Grossiste en produit Agro-Alimentaire :

- ST 124 / ST 219 / ST 03
- Demande du client
- Bilan prévisionnel 1999
- Registre de commerce

- *Extrait de Rôle*
- *Contrat de location.*

2 - DOSSIER SARL TIAS:

- *ST 124 / ST 219 / ST 03*
- *Demande du client*
- *Bilan prévisionnel 1999*
- *Statuts -Registre de commerce*
- *Etude technico -Economique*
- *Contrat de location.*

Les engagements que nous portons vis-à-vis de cette relation sont :

- *Aval de six traites totalisants DA. 1467.993,40 avec marge de 25%.*

A cet effet vous voudrez bien les comptabilisées a votre niveau. Ces traites avalisées vous seront transmis pour reglement des réception (à échéance).

Vous voudrez bien nous accusér réception.

Nous vous en souhaitons bonne réception.

Analyse du document:

- Au début, la relation « citée en objet » au lieu de « visée en objet ».
- Beaucoup d'incorrections sont à relever :
 - « Vis-à-vis » au lieu de « vis-a-vis ».
 - « Comptabiliser » au lieu de « comptabilisées ».
 - « Transmises » au lieu de « transmis ».
 - « Dès réception » au lieu de « Des réception »

3.4.7 . Document 7 :

Objet : **Utilisation de la caisse**

Automatique Delarue

En perspective de la duplication envisagée, en phrase de livraison par les équipes de MEDA, il apparaît important que la caisse Delarue soit en parfait état de fonctionner.

En effet, elle deviendra un outil essentiel pour les guichets payeurs dans le cadre de cette nouvelle organisation agence.

En cas de difficultés dans la mise en marche de ces équipements, nous vous demandons de nous tenir informer en vue d'intervenir auprès des structures chargées de leur installations et maintenance.

Nous comptant sur la collaboration de tous.

Analyse du document:

1 - Dans l'énoncé : «dans le cadre de cette nouvelle organisation agence » ; on relève deux dysfonctionnements :

a - cette nouvelle ; l'emploi du démonstratif « cette » pose problème car il n'a pas été fait mention de « la nouvelle organisation de l'agence » auparavant, donc l'emploi de « la » est plus approprié.

b - on constate l'omission du déterminant « la » et de la préposition « de » dans l'expression « nouvelle organisation agence » il faut lire « nouvelle organisation de l'agence ».

c – « nous comptons » au lieu de « nous comptant »

3.4.8 . Document 8 :

Objet : **Mise à jour de votre dossier**

Monsieur,

Ainsi que vous avez coutume de le faire, nous vous serions très obligé de bien vouloir nous adresser en triple exemplaire votre bilan, compte d'exploitation et annexes, certifiés conforme par vos soins où votre comptable au 31 décembre 1982.

Vous voudrez également joindre les attestations de votre situation actuelle vis à vis de l'Administration des Contributions Diverses et de la CASORAL.

Nous pouvons vous assurer que nous ferons un usage strictement confidentiel de ces documents qui seront indispensables pour la mise du point de votre dossier, et nous vous demandons de nous les adresser sans atarder.

Nous vous en remercions à l'avance et vous prions d'agréer, Monsieur nos salutations distinguées.

Analyse du document:

- Beaucoup d'incorrections sont à relever :
 - « ou » au lieu de « où ».
 - « confidentiel » au lieu de « confidentièl ».
 - « au point » au lieu de « du point ».
 - « remercions » au lieu de « remerçons »
 - « tarder » au lieu de « atarder ».
 - « certifiées » au lieu de « certifiés »

3.4.9 . Document 9 :

Objet : **RESPECT DEONTOLOGIE DE LA PROFESSION**
(PRESERVATION DE L'IMAGE DE LA BNA)

Nous vous répercutons ci-après les termes d'une note émanant de la Division Exploitation et Action Commerciale ayant trait à l'objet citée en marge.

L'ouverture des différents marchés aux banques publiques et privés offre un nouveau contexte dans ce contexte la concurrence se manifeste en devenant plus accrue. Ce nouveau paysage dans l'intermédiation bancaire génère des opportunités mais aussi des menaces pour toute banques à travers son image et sa crédibilité.

Si notre institution dispose d'atouts non négligeables à partir de son image, sa courbe d'expérience et l'envergure de son vaste réseau d'exploitation, il n'en demeure pas moins que nous devons nous parfaire et nous adapter aux exigences et usages de la profession universellement reconnue.

L'une des premières variables est l'image de la banque perçue par sa clientèle et toutes les populations bancables. C'est à ce positionnement que nous devons œuvrer, de sorte à lancer un message fort de notre volonté de changement et notre organisation dans les perspectives de modernisation engagée par la Banque.

Par conséquent le DRE est appelé à conforter cette image en réagissant en manager pour sensibiliser, convaincre et exiger de l'ensemble des personnels sous son autorité à se conformer aux conditions d'exercer le métier de banquier.

Parmi elles, non exhaustives :

- *Une tenue vestimentaire appropriée surtout en front office.*
- *Respect des horaires d'ouverture et fermeture des guichets.*
- *Avoir de la considération pour la clientèle en étant courtois.*
- *Maintien locaux en agence dans un parfait état de propreté etc....*

Il est clair que ces caractéristiques de la profession sont des exigences minimales que nous devons tous respecter et faire respecter en étant convaincus qu'aucune excuse ne pourrait être acceptée, tant qu'il va de l'image de la banque et sa consolidation.

Veillez en prendre note de ce qui précède, et nous en accuser réception de cette dernière.

Nous suivons.

Analyse du document:

Au niveau de la structure de la phrase :

1 - problème de répétition.

Pourquoi ne pas employer le pronom relatif « lequel », on aura ainsi :

«un nouveau contexte dans lequel la concurrence..... » au lieu de

«un nouveau contexte dans ce contexte la concurrence..... ».

2 - Dans l'énoncé : « ce nouveau paysage.....à travers leurs images et leurs crédibilités » ; problème de reprise anaphorique, vu la présence immédiate de « les banques », le scripteur a utilisé le pluriel, mais l'image et la crédibilité renvoient aux « banques », donc, nous avons ambiguïté qui génère des problèmes de décodage, le « son » et le « sa » (adjectifs possessifs) doivent être remplacées par « leurs ».

3 - Dans l'énoncé : « c'est à ce positionnement » ; l'emploi de « ce » pose problème car il n'a pas été fait référence au positionnement dans l'énoncé ultérieurement. Donc l'emploi de « le » est plus approprié.

4 - Dans l'énoncé : « veuillez en prendre note de ce qui précède » ; nous avons un emploi abusif du pronom personnel « en », en effet le « en » fait double emploi et donne lieu à une répétition car le reste de la phrase explicite le sens « de ce qui précède »

Même remarque que : « en accuser réception de cette dernière »

Au niveau de l'orthographe:

1 - « cité en marge » au lieu de « citée en marge »

Problème d'accord, le participe passé employé comme adjectif doit en principe s'accorder avec le nom.

2 - « menaces pour toutes banques », oubli du déterminant « les ».

3.4.10 . Document 10 :

Objet : **Amélioration des performances de la banque.**

*Nous vous répercutons ci-après les termes d'une note faxée de la DEAC *109* datée du 23/07/07 portant N° 048/07 ayant trait à l'objet cité en marge.*

“Le contexte économique et l'ouverture des différents marchés appellent à une intermédiation financière plus adaptée en adéquation avec les exigences actuelles pour consolider et développer nos parts de marchés.

Dans cette perspective, notre Direction Générale a défini une stratégie visant à moderniser toute les fonctions bancaires, donnant ainsi l'impulsion nécessaire à de nouveaux réflexes. Dans cette perspective une série d'actions a été engagée afin d'assurer plus de professionnalisme dans le métier de la banque améliorant ainsi nos productivité et rentabilité.

Les actions prioritaires mises en œuvre doivent se concrétiser rapidement avec le concours de l'ensemble des acteurs associés.

- *Implémentation du système d'information V8 ;*
- *Développement des instruments de paiement (monétique) ;*
- *Duplication de la nouvelle organisation en agence dans le cadre de la banque de détail (testée à l'agence EL BIAR).*

Il s'agit d'un important changement organisationnel qui devra être de manière cohérente avec la participation et collaboration effective de tous les acteurs de la banque.

En ce qui concerne la DEAC, consciente des préoccupations et attentes du Réseau, nous veillerons à l'accompagner et le soutenir pour lever toutes les contraintes en fonction des orientations et politique de notre Direction Générale.

Il est important de souligner que le changement organisationnel ciblant

la banque de détail » est une option irréversible qui apportera tous les bienfaits à l'exploitation. Il doit donc rencontrer l'adhésion de tous les acteurs à tous les niveaux avec échéances assez courtes et éviter les résistances injustifiées qui feraient courir le risque de ralentissement des processus engagés.

Nous devons sereinement passer d'un état initial complexe, contraignant avec douleurs actuelles de l'exploitation à une situation désirée, cette situation désirée qui se distinguera par le professionnalisme et l'efficacité. En effet, l'objectif ciblé est la satisfaction de la clientèle dans un cadre réglementaire et conforme aux procédures définies par la banque.

Nous sommes convaincus que l'adhésion et la mobilisation du réseau apportera à la banque une valeur ajoutée certaine."

Veillez en prendre note de ce qui précède, et nous en accuser réception de la présente note d'information.

Analyse du document:

1 - Dans l'énoncé : «la DEAC, consciente des..., nous veillerons à l'accompagner et le soutenir pour lever.... ».

Nous constatons une ambiguïté linguistique Car « consciente » devrait renvoyer à « nous » et non à la DEAC. Donc « conscients » (masculin pluriel) est plus approprié.

Par ailleurs, l'emploi du pronom personnel complément d'objet « le » pose problème car il reprend la DEAC donc son féminin « la » est recommandé.

2 - Dans l'énoncé : «de l'exploitation à une situation désirée, cette situation désirée se distinguera», problème de répétition : il fallait remplacer « cette situation désirée » par le pronom relatif « qui » afin d'éviter la répétition.

3 - Dans l'énoncé : « veuillez en prendre note de ce qui précède», double emploi avec « en » et « de ce qui précède », un problème de reprise et de redondance non justifiés car la répétition montre une mauvaise gestion des pronoms personnels utilisés afin d'éviter justement la répétition.

3.4.11 . Document 11 :

Objet : **RELANCE DE L'EXPLOITATION DEMARCHE**
CIRCULAIRE N° 358 DU 24/03/1972
N° 951 DU 24/01/1981

Il nous a été donné de constater que les textes de base traitant de la relance de l'exploitation commerciale ont été perdus de vue par les agences.

Ainsi que le prévoit la circulaire N° 358 DU 24/03/1972, nous rappelons à l'intention des sièges qu'ils s'ont tenus au début de chaque exercice de concevoir un plan annuel de démarche en vue d'un accroissement de la mise en valeur de leur moyen d'exploitation.

Ce plan doit comprendre dans le cadre des objectifs qui se fixe chaque agence au début de chaque exercice en matière d'exploitation commerciale une liste de la clientèle déjà acquise que les responsables de l'agence ne doivent pas négliger mais avec laquelle il doivent entretenir les meilleurs relations en lui rendant des visites de réchauffement et une liste de la clientèle potentielle à démarcher.

Dans les deux cas, les exploitants doivent établir des comptes rendu de visites sur les impremerie ST 122, dont ils doivent rendre destinataire la DRE.

Par ailleurs, la démarche commerciale qui est un travail de longue haleine qui nécessite un suivi régulier de la clientèle non acquise, il est demandé aux sièges de se conformer a la circulaire N° 358 DU 24/03/1972 qui prévoit à l'intention des agences un plan de travail assorti de Directives précises.

Dés a présent les agences doivent s'attacher à l'élaboration et à la confection du plan de marche de l'exercice 2002.

*Par conséquent, il est demandé aux sièges de déployer tous les efforts nécessaires en vue d'attendre les objectifs qui leur ont été assignés notamment en ce qui concerne les **ressources a vue.***

Il y va du développement de l'action commerciale de la banque.

Analyse du document:

1 - Dans l'énoncé : «.....la démarche commerciale qui est un travail de longue haleine qui nécessite un suivi.....», la redondance de « qui » alourdit la phrase,

Pourquoi ne pas remplacer le premier « qui » par le participe présent « étant ».

2 – « ce plan doit comprendre dans le cadre des objectifs..... »

Dans cet énoncé, le « ce » ne renvoie à aucun élément cité préalablement.

Donc, la reprise avec « ce » n'a pas lieu, il aurait fallu faire mention du « plan » auparavant. Le « ce » ne reprend rien.

3 - Dans l'énoncé : «ce planle cadre des objectifs qui se fixe chaque agence.....», emploi inapproprié du pronom relatif « que » au lieu de « qui »
« que se fixe » au lieu de « qui se fixe ».

4 – confusion entre « à » préposition et « a » verbe avoir : emploi du verbe avoir « a » à la place de la préposition « à ».

3.4.12 . Document 12:

Objet : **COLLECTE DES RESSOURCES.**

Nous vous répercutons ci-après les termes d'une note émanant de la Division Exploitation et Action Commerciale ayant trait à l'objet citée en marge.

L'une des premières fonction essentielle de la banque est la collecte de ressources sachant qu'elle représente pour elle la substance et la matière permettant d'évoluer, se développer et atteindre les différents marchés par les transformations en crédits créant ainsi sa propre valeur ajoutée à travers les intérêts tout en contribuant à la création de valeur des différents acteurs économiques. C'est pour dire toute l'importance de drainer la ressource disponible non utilisée à partir des différents marchés.

Une collecte de ressources optimale ne peut toutefois être rendue possible que si toutes les conditions préalables sont réunies. En effet il ne sert à rien de parler de démarche commerciale si à la base, en agence, la qualité de services fait défaut et ne répond pas au standard approprié et si nous ne

mettons pas le client au centre de nos intérêts et préoccupations. Une démarche commerciale contrebalancée par de mauvais réflexes en front office ou une prise en charge insuffisante des clients serait désastreuse, il faut savoir que dans les fondements même du marketing, un client mal servi ne reviendra plus à la banque et plus grave encore ira le dire à au moins entre 12 et 15 personnes. Par contre un client satisfait par sa banque pourra en vanter les bienfaits et les mérites à ses relations, ses proches et ses amis qui pourraient devenir de futurs déposants ou clients potentiels. C'est pour dire tout l'effet d'entraînement que nos réflexes vis-à-vis de notre clientèle pourraient induire.

Il faut tenir compte aussi de la complémentarité des produits et les disponibilités en agences.

Au stade actuel, nous avons relevé des insuffisances qui portent un grand tort à la banque et même individus y travaillant, n'étant pas considérés et entachant toute la noblesse du métier de banquier. En effet il est souvent fait état de différents dysfonctionnements.

Par conséquent, nous demandons à tous les exploitants de prendre conscience de cette situation qui ne saurait se prolonger au regard d'une concurrence accrue qui se manifeste de jour en jour tant avec les banques du secteur public que privé dont ces derniers ont atteint un nombre de 37 banques en compétition sur le marché Algérien.

Nous sommes confiants dans les capacités de notre banque et les habilités de l'ensemble de ses exploitants pour lancer un message fort de notre existence sur les différents segments de marchés en assurant une collecte de ressources à la hauteur des ambitions de la Direction Générale de notre institution et des personnels qui la composent.

S'agissant comme nous l'avions précisé plus haut d'importance capitale, nous serons très attentifs aux efforts engagés par l'ensemble des Réseaux dédiés à l'exploitation et relation client.

Veillez en prendre note de ce qui précède, et nous en accuser réception de cette dernière.

Nous suivons.

Analyse du document:

Au niveau de la structure de la phrase :

- 1 - « à 12 et 15 personnes » au lieu de « entre 12 à 15 personnes »
 - Dans l'énoncé : «sachant qu'elle représente pour elle la substance » ; le premier pourrait être remplacé par « celle-ci » cela évitera l'ambiguïté
- 2 - «et même__individus » ; on a l'oubli de « aux ».
- 3 - faute de concordance : « l'objet citée » au lieu de « l'objet cité ».
- 4 – Dans l'énoncé : « Il faut.....des produits et les disponibilités en agences » ; les disponibilités de qui ou de quoi ?
Je pense qu'on voulait dire « leurs disponibilités » qui renvoient à « produits ».

3.4.13 . Document 13:

Objet : **Réponse : lettre direction**

Recueil de garantie

En outre, cette société a opté à la domiciliation de son affaire, par nos guichets et pour laquelle notre banque s'est engagé par la délivrance d'une lettre de garantie au profit de la B.A.D, a réglé les sommes demandés par cette dernière si la société en question se trouverait défailante. Non obstant, cette engagement était subordonné au recueille des garanties reprises sur le BD 1001. Pour en revenir à cet aspect, nous vous informons que nous disposons pour le moment de garanties.

Aussi, quant au nantissement du matériel, nous vous signalons que selon les propos du gérant de cette société, que le matériel n'a été reçu que dernièrement et le quel se trouve toujours sous emballage, toutefois, le gérant nous a signé les actes de nantissement du matériel lesquels vous seront transmis dès nécessaire fait.

Nous espérons avoir répondu à vos interrogation et restons à votre disposition pour le plus de renseignements..

Analyse du document:

1 - Dans l'énoncé : « en outre..... » ; cet articulateur n'est pas à sa place
On ne commence jamais le début d'un texte par « en outre ».

2 – Dans l'énoncé : «cette société a opté à la », emploi
problématique de la préposition, on dit : « a opté pour » et non « a opté à ».

3 – Dans l'énoncé : «du gérant de cette société, que le mat »riel n'a été
reçu que dernièrement et lequel se trouve toujours sous emballage..... ».

problème de maladresse : «du gérant de cette société, le matériel n'a
été reçu que dernièrement et il se trouve toujours sous emballage..... ».

3.4.14 . Document 14 :

Objet : ***Demande de règlement d'une opération d'importation.***

N'étant pas en mesure de faire dans l'immédiat, en règlement du reliquat de son importation de matières premières sous forme de fil cupo Benberg acquit auprès d'un fournisseur Italien en lit 165.202.000.00 DA, 5.9777.272 marge à 2.5000.5000, notre relation est venu nous solliciter à ce titre, en découvert passager de 2.000.000, ansus du factures et faire sortir ses marchandises.

Pourtant, l'intérêt d'exploitation que nous procure cette affaire allier à cela, en porte feuille nanti à notre profit, nous incite à mettre un avis favorable à cette demande et souhaitons rencontrer votre approbation.

Nous vous souhaitons bonne réception et restons dans l'attente de votre réponse.

Analyse du document:

Le premier paragraphe semble ambigu :

1 – A quoi ou à qui renvoie l'adjectif possessif « son » dans : «du reliquat de son importation.... ».

2 – Dans l'énoncé : «notre relation est venu nous sollicité.... »
que signifie relation ? peut-être « client ».

3 – Dans l'énoncé : «faire sortir ses marchandises » au lieu de
«faire sortir ces marchandises ».

3.4.15 . Document 15 :

Objet : ***Etude du dossier d'un client***

Bilan : La situation financière que représente le bilan fourni par notre relation est positive par rapport à l'année 1999, le bilan dégage un fond de roulement bien étoffé.

Le bilan présente au titre de l'année 2002 comparé à celui de l'année 1999 fait ressortir une importante variation des postes de bilan justifiée selon notre relation par l'incorporation au bilan des investissements concernant l'acquisition de matériel et outillage ainsi que la construction d'un bain douche qui est en cours de réalisation.

Les variations jouent à la fois sur les postes de l'actif et du passif.

Analyse du document:

On remarque que tout au long du texte, il y a répétition du mot « bilan » (absence de procédés de reprise).

3.4.16 . Document 16 :

Objet : ***Exposé un fait par un chargé d'étude d'une demande de crédit.***

Bilan : C'est une affaire par évolue positivement d'année en année et présente une ratio de solvabilité + 5695 pour l'exercice 2000 et 6289 pour exercice 2001 représentant donc elle a suivi et a soutenu.

Analyse du document:

1 - Dans l'énoncé : « c'est une affaire par évolue positivement..... » ;
l'emploi de la préposition au lieu du relatif : « c'est une affaire qui évolue positivement... ».

2 – Représentant : emploi ambigu de ce mot.

Qui représente ? ou qu'est-ce qui est représenté ?

3 – Le pronom « elle » renvoie à affaire ou à solvabilité ?

4 – a suivi et a soutenu : la phrase paraît incomplète.

Suivre et soutenir quoi ?

ce Document pose des problèmes d'expression, de formulation et de syntaxe également.

3.4.17 .Document 17 :**Rapport rédigé par le chef de département.**

Compte tenu du retard dans le mandatement des situations de travaux concernant le marché contracté avec l'O.P.G.I d'EL-HARRACH, l'activité de cette entreprise selon notre client est concentré sur ce marché.

L'absence d'un crédit devant couvrir les dépenses engagées pour affecté considérablement l'avancement des travaux dont les effets se respectent sur la trésorie de l'entreprise.

Analyse du document:

D'emblé déjà cet écrit est très confus :

1 – La première phrase du texte est trop longue (beaucoup d'informations condensées dans une même phrase).

2 – Problème lexicale :

- Emploi de « pour affecté » au lieu de « peut affecter ».
- Emploi de « se respectent » au lieu de « s'affectent ».

3.4.18 Document 18 :

Compte tenu du retard dans le mandatement des situations de travaux concernant le marché contracté avec l'O.P.G.I d'EL-HARRACH, l'activité de cette entreprise selon notre client est concentrée sur ce marché.

L'absence d'un crédit devant couvrir les dépenses engagées pour affectés considérablement l'avancement des travaux dont les effets se respectent sur la trésorie de l'entreprise.

Besoins :

Votre client sollicite notre concours pour faire face au décalage de trésorie dû en retard dans le mandatement des situations pour notre part, considérant le sérieux de cette importante relation, nous émettons un avis favorable à la mise en place d'une ligne ADM / CNC de 3.000.000 DA et un découvert mibilisable de 500.000 DA garantie par l'affectation en nantissement du marché et de bons de caisse de 1.000.000 DA.

Nous vous souhaitons bonne réception, et demeurons dans l'attente de votre décision.

Analyse du document:

1 – Dans l'énoncé : « ...notre client est concentré sur ce marché »

le scripteur dit « ce marché » alors qu'il n'en parle pas auparavant, le « ce » ne reprend aucune information donnée préalablement.

2 – Dans l'énoncé : « ...engagées pour affectés considérablement... »

c'est : « peut affecter » (verbe à l'infinitif) et non « pour affectés ».

3 – Dans l'énoncé : « ...des travaux dont les effets se respectent.... »

de quels effets parle le scripteur ?

en plus emploi inapproprié du verbe.

On ne dit pas : « ...les effets se respectent sur la trésorie de l'entreprise, mais plutôt : « ...les effets influent sur la trésorie de l'entreprise ».

5 – Problème de lisibilité et de communicabilité car « le retard dans les travaux peut affecter la trésorie » est ambigu.

quel rapport y'a-t-il entre le délai des travaux de la trésorie ?

3.4.19 - Document 19:**ATTESTATION**

Nous soussignés BANQUE NATIONALE D'ALGERIE Agence AIN BENIAN 630 sise au 88, rue colonel Si M'Hamed Ain Benian, attestons par la présente que le chèque nr..... de DA....., daté du 19.02.2008,..... tiré sur compte nr.....présenté à l'encaissement par notre relation..... nous a été retournés.....impayé en date du 24.02.2008 pour le motif suivant provision insuffisante.

Cette attestation est délivrée à la demande de l'intéressée pour lui servir et valoir ce que de droit.

Analyse de Document:

- « Intéressé» au lieu de « intéressée»
car on ne connaît pas le destinataire.
- Dire « retourné» au lieu de « retournés»
car il n'y a pas d'accord avec « nous », on dit retourné à nous.

3.4.20- Document 20 :

Objet : ***Demande de sort.***

Pour nous permettre d'appurer l'écriture ci après en suspens sur nos livres, nous vous prions de bien vouloir nous communiquer son sort pour retour de fax au 021.30.43.27.

Nous vous remercions du nécessaire que vous que vous vouliez bien faire dans ce sens.

Veuillez recevoir nos salutations distinguées.

Analyse de Document:

- Dire « d'apurer» au lieu de « d'appurer»
- Dire « que vous voudriez bien faire» au lieu de « vous vouliez....»

3.4.21- Document 21:

Objet : Régularisation de l'incident de paiement

N°01 Notifiée le 22/03/2007

N IDENTIFIANT

REF AH/AH

Monsieur,

Nous avons l'honneur de vous informer que nous venons régulariser l'incident de paiement visé ci-dessus en procédant au règlement du chèque N°0388446. D'un montant de DA 32.274.00 que vous avez constitué à cet effet en date du 06.05.2007.

Conformément à la réglementation en vigueur, nous attirons votre attention que durant la période allant du 06.05.2007 au 06.05.2008 vous ne pourrez plus bénéficier de la faculté de régularisation et tout incident de paiement par défaut ou insuffisance de provision vous exposerait à l'interdiction d'émettre des chèques pendant une durée de 5 ans.

Aussi, nous vous invitons à l'avenir de vous assurer de l'existence d'une provision suffisante à votre compte avant toute émission de chèque de paiement.

Veillez agréer, monsieur, nos salutations distinguées.

Analyse du document:

Enoncé ambigu :

- Dire « nous devons régulariser» au lieu de « nous devons de régulariser»

Par ailleurs, peut-on « régulariser» un incident ?

Ne devrait-on pas dire « réparer ».

- Dire « nous portons à votre attention....» au lieu de « nous attirons votre attention.....»

car le verbe « attirer » impose l'emploi de « sur ».

3.4.22- Document 22 :

Objet : **Notification de l'interdiction de chéquier.**

N IDENTIFIANT**REF**

Nous avons le regret de vous rappeler que par lettre recommandée du 04.09.2006 nous vous informions vous avoir déclaré comme étant interdit de chéquier, et nous avons également demandé la restitution des carnets de chèques en votre possession.

Conformément, à la réglementation, nous vous signifions encore une fois que vous êtes interdit d'émettre des chèques pour une durée de 5 années à compter du 04.09.2006, sur l'ensemble des comptes que vous détenez dans notre établissement.

En conséquence, nous vous invitons résolument à :

- 1. nous restituer des formules de chèques en votre possession et en celles de vos mandataires légaux dans les plus brefs délais.*
- 2. ne plus émettre de chèques sur nos caisses, autres que ceux de retrait (chèque guichet) durant cette période.*

Nous attirons votre attention que toute inobservation de ces dispositions vous exposerait à de plus fâcheux désagrément de la réglementation en vigueur.

Analyse du document:

1 – Dire : « ...vous avoir déclaré interdit de chéquier» et non « comme étant interdit de chéquier ».

2 – Dire : «interdit d'émettre de chèques » au lieu de «interdit d'émettre des chèques»

3 - Dire : «à des désagrément plus fâcheux» au lieu de «à de plus fâcheux désagrément »

3.4.23 Document 23 :

Objet : **BLOCAGE STATION DMAT**
AGENCE

TRES URGENT

Nous vous informons qu'après le traitement de la journée du 04/07/2006 sur notre station de DMAT (télécompensation, un problème est intervenu lors de la fermeture de la session GIP.

En effet, le système indique que des rejets ne sont pas encore générés et que la session ne peut fermée.

Par ailleurs, le système présente certaines anomalies pendant le premier import le BFI a accepté 03 chèques après contrôle visuel, et quand l'ingénieur a procédé à un deuxième import les 03 chèques acceptés ont été rejetés par le GIP (Image parvenue).

Ceci dit, nous vous sollicitons pour nous instruire sur la démarche à suivre pour débloquer cette situation.

Analyse du document:

- Dire : « survenu » au lieu de « intervenu ».
- Dire : «le système a présenté» au lieu de «le système présente»
- Pour respecter la concordance des temps « a accepté » a procédé «ont été rejetés »

3.4.24. Document 24 :

Objet : **SARL SOTEM**
C/C.300.327/19/.

L'examen de votre admission introduite en faveur de la relation visé en objet fait ressortir qu'à l'exception de la DPAME à échéance du 30.09.99, aucune autre garantie n'a été recueillie, notamment les LCAC, CSL, CCE pour lesquelles, ils suffisait pourtant de les formaliser purement et simplement sur des imprimés internes et disponibles à l'Agence.

Vous n'ignorez pas que l'aspect garantie ne doit souffrir d'aucun retard dès lors qu'il y a consommation de crédit.

En prend note.

Analyse du document:

- Dire « citée en objet » au lieu de « visée en objet ».
- «pour lesquelles il suffisait de le formaliser », le pronom relatif composé est inapproprié :
Dire « qu'il suffisait pourtant de formaliser» au lieu de « pour lesquelles il suffisait de le formaliser».

3.4.25 .Document 25 :**ATTESTATION**

Nous soussignés BANQUE NATIONALE D'ALGERIE Agence AIN BENIAN 630 sise au 88, rue colonel Si M'Hamed Ain Benian, attestons la présente que le Mr..... Est titulaire sur livret d'un compte devises (euro) dont le relevé d'identité bancaire est reprise ci-dessous.

RIB

Cette attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit.

Analyse de Document:

- omission de « par », dire « attestons par la présente » au lieu de « attestons la présente »
- Dire « repris » au lieu de « reprise » car « repris » se rapporte à « relevé ».

3.4.26 .Document 26 :**N IDENTIFIANT****REF AH/AH**

Monsieur,

Suite à votre réclamation de ce jour, ayant trait à l'ouverture d'un crédits documentaire dont les documents nous parviendraient par plis cartable.

Nous vous informons, que le règlement de la Banque d'Algerie NR 07/01 du 03.02.2007 dans son article 43, prévoit que « la banque agréée peut accepter les documents parvenus par plis cartable que lorsqu'il s'agit d'un produit dangereux ou périssable », sur la base d'une justification émanant des services portuaires ou des services qualifiés.

Concernant, votre importation, s'ils ne s'agit ni d'un produit périssable ni dangereux, donc en absence d'un tel justificatif, seront pris en considération uniquement les documents reçus par canal bancaire.

Veillez, agréer, monsieur, l'expression de notre parfaite considération.

Analyse du document:

- Dire « agréée » au lieu de « agréé »
- Dire « justificatif » au lieu de « justification »

3.4.27 .Document 27 :

Objet : **Clôture de session**

Du 26/09/2007.

Nous vous informons avoir rejeté un virement de DA 2.578.978.20 concernant le compte 064.000.131.74 pour motif compte inexistant auprès de notre agence.

Ayant rejeté ce virement tardivement, nous vous prions de bien vouloir faire le nécessaire à votre niveau.

Bonne réception.

Analyse du document:

Lourd et risque de prêter à ambiguïté :

- Dire « nous vous informons que nous avons rejeté » au lieu de « nous vous informons avoir rejeté ».
- Dire « pour le motif suivant :..... » au lieu de « pour motif compte..... »

3.4.28 .Document 28 :

Objet : ***Demande d'une copie de cheque.***

A la demande de notre client, nous vous prions de bien vouloir nous transmettre la copie du chèque nr1185838 d'un montant de DA 2.578.978.20 comptabiliser au compte 630.0260.131/0 en date du 18.10.2001.4

Nous vous remercions de votre habituelle collaboration.

Bonne réception.

Analyse du document:

- Omission de l'accent sur cheque.
- « comptabilisé» au lieu de « comptabiliser»

3.4.29 .Document 29 :

Objet : ***INJONCTION DE REGULARISATION
DE L'INCIDENT DE PAYEMENT***

Messieurs,

Nous avons le regret de porter à votre connaissance que le chèque N° 02823892 émis le 19.03.2007 d'un montant de DA 2.584.00 sur votre compte N°.....à l'ordre du receveur des impôts de BENAKNOUN présenté au paiement le 16.05.2007 a été rejeté par nos soins pour défaut de provision.

Conformément à la réglementation en vigueur, nous avons délivré au bénéficiaire un certificat de son paiement qui équivaut à l'acte de protêt en application des dispositions de l'article 531 du code de commerce.

Aussi pour éviter les préjudices dont vous êtes rendu passible, nous vous invitons à régulariser l'incident de paiement sus visé dans un délais de 10 jours à compter de la date d'envoi de la présente lettre, par la constitution d'une provision suffisante et disponible pour le règlement du chèque par nos soins, et ce, au cours du délai précité.

En cas de non régularisation dans un délai imparti, conformément à la réglementation en vigueur, vous serez déclaré interdit d'émettre des chèques,

vous bénéficieriez d'une deuxième faculté de régularisation de vingt jours (20 jours) à compter de la date de la fin du premier délai.

A défaut de régularisation dans les délais cumuler sus indiquer :

- 1. Sur tous comptes, il vous sera interdit d'émettre des chèques, autres que ceux de retrait (chèques guichet), sous peine de sanction plus grave.*
- 2. Vous serez tenu de restituer toutes les formules de chèques en votre possession et en celles de vos mandataires légaux.*

Nous attirons votre attention que des mesures n'excluent nullement les poursuites judiciaires dont vous êtes passibles, pour obtenir le règlement du montant intégral du chèque visé ci-dessus et de ceux éventuellement émis postérieurement à ce dernier dans les mêmes conditions :

A l'avenir, nous vous invitons à bien vous assurer de la disponibilité d'une provision suffisante de votre compte avant toute émission de chèque.

Analyse du document:

- 1 - Dire : «dont vous vous êtes rendu passible » et non « vous êtes rendu passible »
- 2 – Dire : « cumulés et indiqués» au lieu de « cumuler et indiquer»
- 3 – Dire : « à vous assurez de la disponibilité » non « à bien vous assurez de la disponibilité »

3.4.30 .Document 30:

Objet : NOTIFICATION DE L'INTERDICTION DE CHIQUIER

(SUITE A L'INCIDENT NON REGULARISE)

N IDENTIFIANT 30/2007

REF AH/AH

Nous venons malheureusement de constater que vous n'avez pas régularisé votre situation de votre compte N°.....dans les délais que nous avons accordé après l'émission du chèque N° d'un montant de DA370.000.00 au profits de Mr comme nous l'avons précisé dans notre lettre recommandée datée du 22.03.2007.

Nous avons le regret de vous informer que vous êtes interdit de chéquier pendant une durée de 5 ans à compter de 25/09/2007.

Sur l'ensemble des comptes que vous détenez auprès de notre établissement.

En conséquence, nous vous invitons résolument à :

- 1. Nous restituer la totalité des formules de chèques en votre possession et en celles de vos mandataires légaux dans les plus brefs délais.*
- 2. Ne plus émettre de chèques sur nos caisses, autres que ceux de retrait (chèques guichet) durant cette période.*

En respectant ces mesures cette interdiction prendra fin le 13.03.2012.

Nous attirons votre attention que toute inobservation de ces dispositions vous exposerait à de plus fâcheux désagrément en application de la réglementation en vigueur.

Analyse du document:

- 1 - Dire : «la situation de votre compte» au lieu de « votre situation.....»
- 2 – Dire : « celle» au lieu de «celles» ; car « celle » remplace « la possession ».
- 3 – Dire : « nous portant à votre connaissance que» au lieu de « nous attirons votre attention que»

3.4.31 .Document 31:

Objet : NOTIFICATION DE L'INTERDICTION DE CHIQUIER

Madame,

Nous avons le regret de porter à votre connaissance que le chèque N° émis le 07.03.2007 D'un montant de DA 2.600.00 sur votre compte N°.....à l'ordre du chef de centre ACTEL et présenté au paiement le 08.03.2007 a été rejeté par nos soins pour faute de provision.

Conformément à la réglementation en vigueur, nous avons délivré au bénéficiaire un certificat de son paiement qui équivaut à l'acte de protêt en application des dispositions de l'article 531 du code de commerce.

Comme nous vous avons précisé dans notre lettre recommandée du 23.10.2006 et celle du 02.12.2006 vous ne pouvez bénéficier de la faculté de régularisation durant la période allant du 23.10.2006 au 23.10.2007 et tout

incident de paiement par défaut ou insuffisance de provision comme c'est le cas vous exposerez à l'interdiction de chéquier pendant une durée de 5 ans.

Nous avons par conséquent le regret de vous informer que vous êtes interdit de chéquier pendant une durée de 5 ans à compter de 13/03/2007.

Sur l'ensemble des comptes que vous détenez auprès de notre établissement.

En conséquence, nous vous invitons résolument à :

- 3. Nous restituer la totalité des formules de chèques en votre possession et en celles de vos mandataires légaux dans les plus brefs délais.*
- 4. Ne plus émettre de chèques sur nos caisses, autres que ceux de retrait (chèques guichet) durant cette période.*

En respectant ces mesures cette interdiction prendra fin le 13.03.2012.

Nous attirons votre attention que toute inobservation de ces dispositions vous exposerait à de plus fâcheux désagrément en application de la réglementation en vigueur.

Analyse du document:

- 1 - Dire : «comme nous l'avons précisé» au lieu de « comme nous avons précisé»
- 2 – Dire : «bénéficiaire» au lieu de « bénéficié»
- 3 – Dire : « à compter» au lieu de « a compter»
- 4 – Dire : « celle» au lieu de «celles»
- 5 – Dire : « à des désagréments plus fâcheux» au lieu de « de plus fâcheux désagréments»

3.4.32 .Document 32:

ATTESTATION

Nous soussignés BANQUE NATIONALE D'ALGERIE Agence AIN BENIAN 630 sise au 88, rue colonel Si M'Hamed Ain Benian, attestons la présente que le Mr..... Est titulaire sur livret d'un compte devises (euro) dont le relevé d'identité bancaire est reprise ci-dessous.

RIB

Cette attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit.

Analyse du document:

1 – « attestons » au lieu de « attestions ».

2 – « repris » au lieu de « reprise »

3.4.33. Document 33 :

Objet : **RECLAMATION**

Monsieur,

Le truchement du relevé détaillé des communications se rapportant au dernier bimestre (01.11.2007 au 31.12.2007), nous a fort surpris, en effet ce dernier fait ressortir des communications de plus en plus d'une heure de temps via l'étranger à des heures avancées de la nuit

Ceci est un exemple parmi tant d'autre.

Or, s'agissant d'une ligne qui n'est pas branché actuellement à notre niveau, d'une part et d'autre part, s'agissant d'une banque dont les horaires de travail se limite à 16 h 30mn, nous n'arrivons pas à saisir l'origine de ses appels.

Ceci dit, nous contestons le montant de la facturation qui nous semble excessifs étant donné ce qui précède, et vous prions de bien vouloir revoir à votre niveau où réside le problème.

Veillez, agréer, monsieur, l'expression de notre parfaite considération..

Analyse du document:

1 - Dire : «autres» au lieu de « autre»

2 – Dire : «branchée» au lieu de « branché»

3 – Dire : « se limitent» au lieu de « se limite»

4 – Dire : «à saisir» au lieu de «a saisir»

5 – Dire : « ces appels» au lieu de « ses appels»

6 – Dire : «excessif» au lieu de «excessifs»

3.4.34 Document 34:

Objet : **Réquisition judiciaire**

Faisant suite à votre fax de ce jour, nous vous informons en retour que les deux dossiers repris sur votre précitée ont été classée suite au remboursement intégrale de la créance.

Bonne réception.

Analyse du document:

« intégral » au lieu de « intégrale »
problème d'accord.

3.4.35 Document 35 :

Monsieur,

Nous avons bien reçu la saisie-arrêt que vous nous avez signifié en date Du 23/04/2007 à l'encontre de Mr.....Lyes, Né léà Alger réceptionné à nos bureau le 14/05/2007 pour avoir paiement immédiat de la somme de DA 584.971.14

Nous avons l'honneur de vous informer que nous n'avons, sauf erreur ou omission aucun compte ouvert sur nos livres du sus-nommé.

Veuillez agréer, Monsieur le directeur l'expression de nos salutations distinguées.

Analyse du document:

1 - Dire : «signifiée» au lieu de «signifié»

2 – Dire : «reçu» au lieu de « réceptionné » ; car il s'agit d'une personne, on ne réceptionne pas une personne en l'occurrence Mr.....Lyes.

3 – Dire : «paiement immédiat» au lieu de « avoir paiement immédiat»

3.4.36 Document 36 :

Objet : **Disponibilité et diffusion à la clientèle
Des chèques normalisés.**

Nous vous répercutons ci-après les termes d'une note faxée par la DMG/DGP datée du 19.07.06 portant N° 1307/06 ayant trait à l'objet citée en marge.

« Nous vous informons que nous avons été saisis par le Ministère Délégué chargé de la réforme Financière au sujet de la diffusion à la clientèle de chèques normalisés en quantités suffisantes et à l'échéance limitée de fin septembre 2006.

Le respect de la généralisation de l'utilisation des chèques normalisés à la date butoire sus indiquée, répond à deux impératifs majeurs indiqués par le Ministère à savoir :

1. Les chambres de compensation manuelles cesseront de traiter les chèques non normalisés à compter de la date à laquelle tous les instruments de paiement seront en phase de production dans le système de Telecompensation (CF. instruction N°2-06 du 17 Mai 2006 de la Banque d'Algérie). Ceci impose de faire en sorte qu'à cette date de prise en charge par le système ATCI de l'ensemble des instruments de paiements soit à fin Septembre 2006, tous les détenteurs de comptes soient mis en situation de pouvoir utiliser des chèques Normalisés pour toutes les émissions de chèques de paiement, d'où la nécessité, dans la démarche de diffusion des chèques à la clientèle, d'identifier les gros utilisateurs en vue de prioriser dans la mise à la disposition des chèques Normalisés.

2. L'entrée en vigueur à partir du 1^{er} Septembre 2006 du décret N° 5-442 du 14 Novembre 2005 fixant le seuil applicable aux paiements devront être effectués par les moyens de paiement à travers les circuits Bancaires et Financiers.

Cela étant dit, nous vous informons que les chèques Normalisés produits et livrés par la Banque d'Algérie/Hôtel des monnaies (BA/HM) seront mis incessamment à la disposition des Agences qui vous sont rattachées, lesquelles devront assurer leur diffusion au profit de leur

clientèle dans le strict respect des dispositions réglementaire régissant ce volet d'opération ».

Compte tenu de l'importance de l'opération, un intérêt particulier devra lui être consacré.

Nous vous souhaitons bonne réception.

Analyse du document:*

En objet la conjonction coordonne deux éléments de même nature or « la disponibilité » demande l'emploi de « de », et « la diffusion » demande l'emploi de « à » - Dire : « Disponibilité des chèques et leur diffusion à la clientèle»
« le ministère » au lieu de « la ministère »
- « Ceci fait en sorte » au lieu de « ceci impose de faire en sorte », style trop lourd.

3.4.37 .Document 37 :

Objet : ***Paiement Dividende***

TITRE EGH EL AURASSI

*Dans le cadre de l'application de la convention de paiement du dividende sur le titre EGH EL AURASSI, nous vous informons que l'entreprise a décidé de distribuer à des actionnaires le dividende au titre de l'exercice de 2006, ce dividende est **fixé à Quarante cinq dinars (45.00 DA) par action.***

A cet effet, nous vous demandons d'observer les instructions ci-après :

- 1. Respecter la période d'ouverture du droit au paiement du dividende fixée du 01 AOUT 2007 au 31 DECEMBRE 2007 (dernier délai), et mettre les guichets de votre réseau au service de cette opération pendant toute la période fixée par l'émetteur ;*
- 2. Procéder d'une façon obligatoire au paiement du dividende sur la base de la présentation des certificats d'actions ne portant aucune mention. Les certificats portant au verso la mention « **Dividende 2006 payé** », ne doivent pas faire l'objet de paiement.*

3. Annoter, après paiement du dividende, les certificats d'actions. L'annotation devra être faite à **l'intérieur des deux secondes cases supérieures** figurant au verso du certificat et réservées au **paiement du dividende 2006**, à l'encre indélébile comment suit :
- 1 ère ligne : Nom de la Banque + Agence + Indice agence.
 - 2 ème ligne : Date + Visa.
4. Assurer également le paiement des dividende des exercices 1999,2000,2001,2002,2003,2004 et 2005, à raison respectivement de 19,00 DA, 20,00 DA, 22,00 DA, 25,00 DA, 30,00 DA, 35,00 DA et 40,00 DA par action, au profit des actionnaires ouvrant droit aux dividendes à exercices et **non perçu durant les périodes fixées** auparavant sur le plan conventionnel. Le paiement de ces dividendes devra s'effectuer dans les mêmes conditions énumérées ci-dessus ;
5. Vous devez transmettre à la DFT hebdomadairement un avis de débit (Liaison – sièges) reprenant les opérations de paiement effectuées et la liste nominative des bénéficiaires, sous forme de tableau reprenant les informations ci-après :
- Désignation de l'agence ayant fait le paiement ;
 - Nom, prénom (ou raison sociale) de l'actionnaire ;
 - Numéro du certificat d'action présenté ;
 - Nombre d'actions figurant sur le certificat ;
 - Montant payé à l'actionnaire ;
 - Date de paiement.

En outre, nous attirons votre attention que l'avis débit liaison sièges correspondant au dernier paiement effectué à la date du 31 DECEMBRE 2007, doit impérativement parvenir à nos services au plus tard le 15 JANVIER 2008.

Nous comptons sur votre collaboration habituelle.

Analyse du document:

1 – Dans cet énoncé, un adverbe aurait été plus adéquat :

- Dire « obligatoirement » au lieu de «obligatoire »

2 – Dans cet énoncé : dire « cette annotation » au lieu de « l'annotation »

car l'anaphore « cette » reprend annotation

3 – Pourquoi mettre « vous devrez » puisque toutes les instructions, ont débuté par l'infinitif donc enlevez « vous devrez » et garder « transmettre ».

3.4.38 .Document 38 :

Objet : **Compte rendu**

1 – Expertise de notre réseau :

La procédure de recrutement d'un expert en cours ; les lettres de soumission envoyées en recommandées aux sociétés de conseil retenues suite accord de Monsieur le Président.

Délai de réponse fixé sur le cahier des charges : Vingt (20) jours.

2 – Assainissement des réseaux locaux :

La demande avec étude ont été transmis à la DAG ; suite accord du comité exécutif du 04/09/2005. Pour une consultation restreinte.

3 – Salle machine :

Les travaux selon DAG, devront débuter le 02/10/2005.

4– Moyens demandés :

- PC portable : réceptionnés.

- Véhicule : un accord a été donné.

- Onduleur (20KVA) : un accord a été donné par le directeur de l'informatique.

Nous vous prions de croire, Monsieur le Directeur Général, à l'assurance de notre haute considération.

Analyse du document:

- 1 - Trop d'informations condensées dans la première phrase du texte, ce qui la rend lourde. L'emploi d'un verbe l'aurait rendu plus simple à lire et à comprendre surtout.
- 2 – «la demande avec étude a été transmise à la DAG» au lieu de « la demande avec étude ont été transmis à la DAG » ; car le sujet est « la demande ».
- 3 – Dire : «Salle des machines» au lieu de « salle machine»

3.4.39. Document 39 :**NOTE D'INFORMATION**

L'ensemble des structures de la Banque sont informés qu'il est mis fin aux fonctions de Mr....., en qualité de la DGA/chargé du commercial.

Mr....., est désigné en qualité de responsable du projet ROC du système d'information de la banque (NCD – Version 8 / Agences-système de paiement de masse). Il sera assisté dans sa mission par des collaborateurs dûment désignés par la Direction Générale.

Cette décision prend effet à compter du 14/06/2005.

Analyse du document:*

Dans l'énoncé, Dire : «.....de la banque sont informé» au lieu de « de la banque est informé»

Car c'est « l'ensemble » qui est informé et non « les structures ».

3.4.40 .Document 40 :

Objet : **RAPPORT DE PRESENTATION**

Monsieur le Président ;

La centralisation de la production bancaire de notre institution constitue une priorité pour notre institution, une décision stratégique pour notre banque. Cette nouvelle situation devra, à terme, permettre aux agences de fonctionner en mode transactionnel, en se connectant directement sur le NCD (Noyau Central

des Données) avec tous les avantages que cela peut engendrer pour notre établissement.

Aussi, la centralisation qui ne peut être envisagée que si nous disposerons d'un réseau de télécommunication fiable, hautement sécurisé et pérenne.

Pour se faire, notre direction sous l'impulsion de la direction générale s'est engagée dans un certain nombre de projets ambitieux, notamment la mise en place d'un réseau Haut débit, le déploiement d'équipements de sécurité etc.

Nous restons à votre entière disposition pour tout compléments d'information susceptible de renforcer davantage votre prise de décision

Dans l'attente de votre signal pour entamer l'exécution du projet, nous vous prions de croire, Monsieur le président, à l'expression de notre parfaite considération.

Analyse du document:

1 – Dans cet énoncé : «pour notre institution une décision » ; Il y a répétition du mot « institution » qui pouvait être remplacé par « celle-ci »

2 – Dans cet énoncé : « Aussi la centralisation qui ne peut être envisagé que si.....» ; emploi inapproprié du pronom relatif « qui » , on dit : «la centralisation ne peut être envisagé que si... ».

3 – Ecrire « tout complément d'information susceptible » au lieu de « tout compléments d'information susceptible ».

4 – Dire « nous Disposons » au lieu « nous disposerons ».

Remarques conclusives:

Les exemples d'études que nous avons pris peuvent être appliqué à d'autres écrits bancaires.

L'analyse des Document nous a permis d'émettre les conclusions suivantes :

Les cadres bancaires rencontrent des difficultés dans la gestion de leurs textes aussi bien au niveau phrastique qu'interphrastique.

1. Phrastique :

- Absence d'infinitif.
- Absence d'accord du participe passé employé avec l'auxiliaire « être ».
- Emploi du pronom relatif problématique.
- Place des articulateurs logique.
- Improprété lexicale (mot employé à la place d'un autre), ceci donne lieu à des confusions et à des zones d'ombre.
- Amalgame entre adjectifs possessifs et adjectifs démonstratifs.

2. Interphrastique :

Nous avons surtout constaté des problèmes de reprise.

- Une quasi-absence d'anaphore lexicale et grammaticale font que le texte, que l'information ne progresse pas, ceci donne lieu à des répétitions, à des zones d'ombre qui touchent à la lisibilité du texte.
- Certaines reprises ne sont pas assurées ou mal assurées, un démonstratif est employé au début d'un énoncé et le lecteur ignore à qui ou à quoi il renvoie.

Toutes ces difficultés donnent lieu à des problèmes de communicabilité et lisibilité qui engendraient de sérieux problèmes dans la gestion des services.

Nous pouvons donc conclure que le discours des responsables bancaires quant aux compétences scripturales de leurs agents et employés est en adéquation avec toutes les difficultés rencontrées.

Leur discours se justifie par, car il existe comme nous venons de le montrer dans l'analyse des Document de gros problèmes d'expressions qui pourraient être jugulés et ceci dans le cadre d'opérations de formation des enseignants et aussi dans le cadre de la mise en place d'un dispositif de remédation.

CHAPITRE -4 - LA FORMATION PROFESSIONNELLE REpond-T-ELLE AUX BESOINS ?

4.1- Définition du cadre institutionnel.

4.1.1- Présentation de l'E.S.B (école supérieure de banque).

L'école supérieure de banque, créée en janvier 1995 est un établissement de formation sous tutelle de la banque d'Algérie. Elle a pour mission de former, de perfectionner et de recycler des cadres supérieurs et moyens dans les domaines de la banque et des finances.

4.1.2- Condition d'admission à l'école.

Les concours d'accès aux cycles de diplômes supérieurs des études bancaires et le brevet supérieur de banque sont ouverts aux bacheliers de l'enseignement secondaire des séries mathématiques, sciences techniques économiques et comptables.

4.1.3- Formation de l'E.S.B.

L'école supérieure de banque dispense deux formations diplômantes. La première d'une durée de quatre années est sanctionnée par le diplôme supérieur des études bancaires (D.S.E.B) et la seconde d'une durée de trente mois à l'issue de laquelle est délivré le brevet supérieur de banque (B.S.B).

4.1.3.1- Le diplôme supérieur des études bancaires

Objectifs :

La formation du cycle du diplôme supérieur des études bancaires a pour but de développer chez les étudiants les compétences techniques et le savoir faire des principaux métiers de la banque et de les préparer à assumer des fonctions d'encadrement, les diplômés doivent être capables :

- D'appréhender l'environnement économique de la banque.
- De maîtriser les techniques bancaires.
- D'analyser la gestion d'une structure bancaire.
- De décider rationnellement après analyse des risques.
- D'organiser le travail et de communiquer efficacement.
- De perfectionner constamment leurs connaissances.

4.1.3.2- Le brevet supérieur de banque.

Objectifs :

Ce cycle de formation prépare les étudiants à exercer dans les services d'exploitation des institutions bancaires et financières. La formation orientée vers les aspects appliqués et opérationnels des activités bancaires et financières vise l'intégration rapide des diplômés dans leur entreprise, l'acquisition de connaissances théoriques permettant aux lauréats d'améliorer constamment leur qualification et d'évoluer dans leur carrière.

Au terme de leur formation, les étudiants auront acquis :

- Des connaissances générales économiques et financières.
- Des techniques leur permettant de maîtriser les opérations courantes de banque.
- Des capacités à organiser leur travail afin de communiquer.

4.2- Description de l'enquête.

4.2.1- Déroulement de l'enquête.

L'enquête que nous avons effectuée au niveau de l'école supérieure de banque se décrit comme suit :

- Nous avons fait passer un questionnaire aux étudiants de l'E.S.B (voir annexe n°5)
- Nous avons fait passer un questionnaire aux enseignants de l'E.S.B (voir annexe n°6)
- Nous avons analysé le programme de technique d'expression écrite qui se fait au niveau de l'E.S.B (voir annexe n°9)
- Nous avons procédé à une observation directe c'est-à-dire on a assisté à un cours de technique d'expression écrite.

4.2.2- Constitution de l'échantillon.

Nous avons fait passer un questionnaire aux étudiants de l'E.S.B (école supérieure de banque). Ces étudiants sont au nombre de 50 soit un échantillon de (25%) de la population intégrale qui est composé de (200) étudiants.

Nous avons ciblé 25 étudiants qui préparent un D.S.E.B (diplôme supérieur des études bancaires) et 25 étudiants qui préparent un B.S.B (brevet supérieur de banque).

Quant aux enseignants, nous avons fait passer le questionnaire à la totalité des enseignants de l'E.S.B qui sont au nombre de cinq, quatre hommes et une femme.

4.3- Le questionnaire

4.3.1- Conditions de réalisation du questionnaire

Avant de présenter le questionnaire N°03 (voir annexe n°5) aux étudiants de l'E.S.B, nous leur avons expliqué le but de notre travail afin qu'ils écartent de

leur esprit toute idée de sanction ou de jugement. Nous avons même expliqué certaines questions aux étudiants qui n'arrivaient pas à comprendre. Il est vrai que notre public a été étonné par ce questionnaire car c'est la première fois qu'ils répondent à ce genre de questionnaire, mais ils ont coopéré. Il est à signaler que nous leur avons laissé assez de temps pour répondre au questionnaire.

Quant au questionnaire N°04 (voir annexe n°6) destiné aux enseignants de l'E.S.B. Nous l'avons distribué à tous les enseignants chargés des techniques de l'expression écrite de l'E.S.B et qui sont au nombre de cinq.

4.3.2- Objectifs du questionnaire

4.3.2.1- Objectifs du questionnaire destiné aux étudiants de l'E.S.B

Le questionnaire destiné aux étudiants de l'E.S.B a pour objectifs :

- Voir si les étudiants ont le module de français durant leur formation.
- Voir si le volume horaire de ce module est suffisant ou insuffisant.
- Savoir si le module de français sert aux étudiants dans leur formation et leur permet de mieux apprendre les modules de spécialité.
- Voir si les étudiants connaissent les types d'écrits qu'ils seront appelés à rédiger une fois sur le terrain.
- Savoir si les étudiants apprennent à rédiger des écrits administratifs en module d'expression écrite.
- Cerner et analyser les représentations des étudiants de l'écrit.

4.3.2.2- Objectifs du questionnaire destiné aux enseignants de l'E.S.B

Le questionnaire destiné aux enseignants de l'E.S.B a pour objectifs :

- Analyser le discours des enseignants sur le programme de technique d'expression écrite qui se fait au niveau de l'E.S.B.
- Voir si les enseignants font une analyse des besoins de leurs apprenants.
- Voir si les enseignants prennent en compte les pré-requis des étudiants.

- Voir si l'enseignement de la production écrite se fait dans un objectif communicatif.
- Voir quelle méthodologie est utilisée dans l'enseignement de la production écrite à des publics de spécialité.

4.3.3- Analyse du résultat du questionnaire destiné aux étudiants de l'E.S.B.

4.3.3.1- Résultats du questionnaire :

Nous avons regroupé les résultats du questionnaire N°03 dans des tableaux (voir annexe n°7) qui contiennent les réponses des étudiants interrogés.

Nous présentons ci-dessous une analyse par items des résultats du questionnaire.

Items 2et 3 : La totalité des étudiants ont répondu qu'ils ont au programme un module d'expression écrite durant leur formation. Concernant le volume horaire, tous les étudiants pensent qu'avec trois heures par semaine, il est vraiment insuffisant.

Item 4 : La majorité des étudiants (62%) ont affirmé que le module d'expression écrite leur sert beaucoup dans leur formation.
Le reste (38%) ont répondu par la négative.

Item 5 : (46%) des étudiants interrogés ont répondu qu'ils sont au courant des types d'écrits qu'ils auront à réaliser une fois sur le terrain.
Les (54%) restants ont répondu qu'ils ne sont pas au courant des types d'écrits qu'ils auront à réaliser.

Item 6 : (10%) des personnes interrogées n'ont pas répondu à cette question.
(90%) ont cité quelques exemples des écrits administratifs tels que : le rapport, la note de service, la synthèse de documents, le compte-rendu, la note d'information, la circulaire, la note interne.

Item 7 : (56%) des étudiants interrogés ont affirmé qu'en module d'expression écrite on leur apprend à rédiger des écrits administratifs.

(44%) ont répondu qu'on ne leur apprend pas à rédiger des écrits administratifs.

Item 8 : En ce qui concerne les représentations que se font les étudiants de l'expression écrite, les réponses sont très variées.

(4%) des personnes interrogées ont affirmé que pour eux, écrire signifie utiliser de longues phrases.

(34%) pour eux écrire signifie utiliser un vocabulaire recherché.

(46%) ont donné des réponses variées tels que : Savoir-faire passer un message exprimer une idée avec des expressions simples, claires et précises.

(28%) ont répondu :

- Utiliser des phrases simples, cohérentes avec un style simplifié.

Pour d'autres écrire signifie :

- Utiliser des phrases courtes et simples formulées avec des mots qu'on maîtrise à 100%.
- Rédiger avec un style cohérent simple et riche.
- Écrire pour être lu et se faire comprendre.
- C'est être apte à écrire sans fautes d'orthographe en exprimant simplement nos idées ce que l'on doit dire.
- Être bref et précis.
- Faire passer correctement un message.
- Reproduire clairement ses idées sur une feuille.
- Écrire, c'est communiquer correctement.

4.3.3.2- Commentaire :

Tout au long de leur cursus scolaire, les étudiants font un module de français intitulé « technique d'expression », qui se fait en parallèle avec les autres modules, à raison de trois heures par semaine.

Un volume horaire que les étudiants qualifient d'insuffisant. Si on considère également que ces étudiants ne manipulaient pas assez la langue française dans les différentes institutions fréquentées auparavant.

Malgré l'insuffisance du volume horaire et le manque de pratique d'écriture, la majorité des étudiants affirment que ce module leur sert énormément dans leur formation dans la mesure où il aborde certaines notions qui se font dans les autres modules de spécialité et qui sont du domaine bancaire.

Plus que la moitié des étudiants interrogés ne sont pas en contact avec les organismes d'embauche et par conséquent ils ignorent les types d'écrits qu'ils seront appelés à réaliser une fois sur le terrain. Le reste des étudiants, même s'ils semblent les connaître, nous citent quelques exemples tels que, rapports, comptes-rendus, procès-verbaux, etc, mais en réalité, ils ignorent les savoirs et savoir-faire développés dans ce type d'écrits.

Dans l'esprit des étudiants, l'écrit a toujours constitué l'étape la plus difficile à franchir parce qu'il suppose des mots savants, pompeux et compliqués qui font de l'effet sur le lecteur. Les réponses données par les étudiants confirment les représentations qu'ils se font de l'écrit.

4.3.4- Analyse des résultats du questionnaire destiné aux enseignants de l'E.S.B.

4.3.4.1- Résultats du questionnaire :

Profil des enseignants :

Les enseignants dans leur majorité assurent des vacances, ils sont tous titulaires d'une licence de français, certains sont toujours sur le terrain, ils exercent en tant qu'inspecteurs, enseignants dans le secondaire ou carrément en retraite.

Nous avons regroupé les résultats du questionnaire N°04 dans les tableaux (voir annexe n°8) qui contient les réponses des enseignants interrogés.

Nous présentons dans ce qui suit une analyse du questionnaire par items :

Item 2 : Quatre des enseignants interrogés ont affirmé que le programme enseigné au niveau de l'E.S.B est conforme aux objectifs assignés à l'enseignement / apprentissage du français dans l'école de banque.

Alors que le 5^{ème} enseignant a affirmé le contraire, il nous a déclaré que ce programme n'est pas adapté au profil des étudiants.

Item 3 : Les réponses à cette question sont très variées.

La majorité des enseignants pense que le volume horaire est insuffisant par rapport au contenu à enseigner et devrait être en conséquence augmenté.

- Un enseignant sur cinq pense que ce programme est une consolidation des acquis antérieurs. Il pense également que ce programme prend en charge la compréhension et l'expression de l'écrit.
- Un autre enseignant pense qu'il y a une réelle cohérence entre le volet théorique et le volet pratique c'est à dire qu'il y a un véritable ancrage théorique.
- Un enseignant sur cinq pense que le programme est trop encyclopédique.

L'étudiant peut donc fonctionnaliser, utiliser tout le savoir théorique dans des situations précises.

Item 4 : Tous les enseignants de l'E.S.B (école supérieure de banque) nous ont affirmé qu'ils sont tout à fait libres de modifier le programme selon les besoins de leurs apprenants. Nous relevons ici l'insuffisance et l'incohérence des programmes car si ceux-ci étaient clairs, univoques, ils ne donneraient pas lieu à des réactions pareilles (prise de décision personnelle qui consiste à changer le programme, à le modeler)

Item 5 : Tous les enseignants ont affirmé qu'ils modifient le programme en fonction des besoins de leurs apprenants, les besoins du secteur bancaire.

-l'enseignant n° 1 nous a répondu que cette modification se fait au niveau du lexique utilisé et au niveau de l'expression écrite qui est spécifique.

-l'enseignant n°2 : affirme qu'il le modifie en le rendant plus opérationnel mais il n'a pas expliqué comment.

-l'enseignant n°3 : modifie le programme en opérant une réorientation des travaux dirigés.

-les enseignants n°4 et n°5 : affirment qu'ils modifient le programme selon le niveau des apprenants et du besoin professionnel.

Item 6 : Trois enseignants sur cinq déclarent qu'ils pratiquent un test de niveau au début de la formation. Ils affirment que c'est à partir de ces tests qu'ils

établissent ou adaptent le contenu du programme (selon les pré-requis et les besoins des apprenants).

Cette évaluation diagnostique permet aux enseignants d'effectuer des choix au niveau des méthodes qui correspondent à cet enseignement.

Les deux autres enseignants affirment qu'ils ne font pas de test de niveau.

Item 7 : Deux enseignants seulement affirment qu'ils sont en contact avec les banques et qu'ils connaissent les attentes de celles-ci.

Pour les autres, il est projeté à l'avenir d'établir des contacts.

Item 8 : Un enseignant sur cinq affirme qu'il connaît suffisamment les besoins professionnels de ses apprenants dans la mesure où lui-même est issu du monde professionnel.

Le 2^{ème} enseignant a déclaré qu'il les connaît partiellement.

Les autres ont répondu qu'ils ne les connaissent pas suffisamment.

Item 9 : Quatre enseignants sur cinq ont affirmé qu'ils pratiquaient des activités d'entraînement aux situations d'écrits rencontrées dans les banques.

Alors qu'un enseignant seulement a répondu par la négative.

Item 10 : Tous les enseignants ont répondu affirmativement à cette question. Ils ont donné des exemples : tel que : le compte rendu, le rapport, demande d'emploi, des annonces, études de tests professionnels (juridiques).

4.3.4.2- Commentaire.

L'analyse du questionnaire destiné aux enseignants de l'E.S.B (école supérieure de banque), nous a amenée à émettre les remarques suivantes :

Le programme de techniques de l'expression établi par l'école a pour objectifs :

- Maîtrise de l'expression (maîtrise des différents types de textes argumentatifs, ex positif, exhortatif, le résumé).
- Maîtrise de la rédaction des documents administratifs.
- Mobilisation des connaissances et savoir faire linguistiques au service de l'activité bancaire.

Le programme repose sur une vision trop étroite de l'enseignement de l'expression écrite. Il a une approche exclusivement linguistique, la variété et la spécificité des productions spécialisées est, de ce fait, réductrice.

Il est important de signaler également que les objectifs tracés par le programme ne correspondent pas tout à fait aux besoins professionnels des apprenants, ce qui pourrait expliquer l'incapacité des cadres bancaires à produire des écrits administratifs. Selon les réponses, deux enseignants seulement sont en contact avec les banques pour connaître les attentes de celles-ci (besoins professionnels), mais cette connaissance ne signifie pas pour autant qu'ils sachent comment mettre en pratique ces besoins professionnels.

Conclusion

D'après l'analyse du questionnaire que nous avons fait passer aux enseignants de l'E.S.B, nous pouvons faire les remarques suivantes.

Compte tenu des réponses données par les enseignants nous déduisons que le programme établi au niveau des l'E.S.B (l'école de banque) ne répond pas vraiment aux besoins professionnels des apprenants et cela s'explique par le fait que les responsables ou les enseignants ne sont pas en contact avec les banques pour connaître les attentes de celles-ci. Donc les enseignants ne connaissent pas suffisamment les besoins professionnels de leurs apprenants.

Sans oublier que le programme en lui-même est présenté sous forme de points de langue sans aucun enrichissement logique et surtout sans aucun objectif défini au préalable. Donc chaque enseignant applique le programme à sa guise. Et même si les enseignants sont conscients de l'écart qui existe entre le programme donné par l'institution et les besoins professionnels des apprenants, les modifications qu'ils font ne vont pas dans ce sens. Nous relevons ici l'insuffisance et l'incohérence des programmes car si ceux-ci étaient clairs, univoques, ils ne se donneraient pas lieu à des réactions pareilles (prise de décision personnelle qui consiste à changer le programmes, à le modeler) or un programme doit être respecté et appliqué le cas échéant il prête à tous les dépassements

La majorité des enseignants sont conscients que le programme établi par l'école ne répond pas totalement aux besoins des apprenants, il est donc

nécessaire de le modifier dans la mesure du possible de manière à ce qu'il réponde aux besoins professionnels.

Trois enseignants sur cinq effectuent des tests de niveau, les objectifs assignés aux tests sont différents d'un enseignant à un autre. En effet pour l'un des professeurs, c'est à partir de ces tests (pronostic et diagnostic) qu'il va établir ou adapter le contenu du programme (selon les pré-requis et les besoins des apprenants).

Aussi ces tests permettent-ils aux enseignants d'effectuer des choix au niveau des méthodes qui correspondent à cet enseignement. Pour le reste des enseignants des techniques d'expression, l'objectif est le même, celui de préparer les apprenants à réaliser des écrits proprement professionnels qui demandent des savoirs et savoir-faire différents des autres types d'écrits.

Pour cela, la majorité des enseignants pratiquent des activités d'entraînement aux situations d'écrits professionnels avec leurs apprenants. Cette pratique se fait en plaçant les apprenants dans les situations de communications simulées par exemple rédiger des lettres administratives, des rapports de stage, compte rendu de réunions et mêmes faire en classe des débats oraux.

4.4- Analyse du programme en vigueur à l'E.S.B :

Le programme tel que appliqué à l'E.S.B comprend trois grands axes, ceux-ci se répartissent sur trois années 1^{ère} et 2^{ème} années et 4^{ème} année.

Les différents contenus portent sur l'enseignement du français proprement dit à savoir : les différentes techniques d'expression, Il porte également sur la communication et la méthodologie de la recherche.

4.4.1- Programme de première année :

4.4.1.1- les techniques d'expression orale :

- communiquer
- Décrire
- le reportage
- exposer
- démontrer
- exhorter

4.4.1.2- les techniques de l'expression écrite : Les supports de l'expression orale

- communiquer
- description
- le reportage

Commentaire :

D'emblée, nous remarquons une inadéquation entre les contenus de la partie intitulée « les techniques de l'expression orale » car dans cette dernière il est question de remplir une fiche de renseignement, faire un résumé de texte etc alors que dans la partie une, il est question de raconter, dialoguer, prendre la parole. Les contenus sont flous et disparates.

Il y a un amalgame entre technique d'expression, résumer, prise de notes et types de textes.

Par ailleurs, les apprenants, tous titulaires du bac et dont le profil d'entrée correspond au programme de 3^{ème}A.S (troisième année secondaire) ont déjà acquis des savoirs et des savoir-faire leur permettant de communiquer et de réaliser les actes de parole mentionnés dans le programme de première année.

Il y a donc une confusion entre les techniques de l'expression écrite et les supports de l'expression orale.

Selon les concepteurs de ce programme, les techniques de l'expression écrite sont les supports de l'expression orale. Telles que énoncées, ces entrées sont ambiguës. Elles gagneraient à être énoncées d'une manière univoque.

Nous avons également constaté une inadéquation entre le profil des apprenants : dans des écrits de type bancaire, quelle est l'utilité voire la fonctionnalité de « décrire une personne » ou d'en faire « le portrait moral »?

4.4-2- Le programme de deuxième année :

Le programme de 2eme année porte sur la méthodologie de la recherche .Il se présente comme suit :

- Volume horaire : 45heures
- Objectifs : non mentionnés

- Plan : - La connaissance et la recherche scientifique (voir programme).
 - les étapes de la recherche.
 - les techniques documentaires et moyens de l'investigation.
 - validité et limite des méthodes.
 - Notions pratiques.
 - Conclusion
 - Bibliographie

Commentaire :

Le premier point dont il est question dans le programme est les «objectifs» or ceux-ci sont occultés puisqu'il n'en est point fait mention. Directement nous passons au plan et à la conclusion, enfin à la bibliographie.

Tel que donné à lire, ce programme de deuxième année peut prêter à confusion. Le lecteur hésite entre le plan d'un travail de recherche dont l'exposé méthodologique des grandes parties d'une recherche (mémoire de fin d'étude par exemple) ou le programme proprement dit de la recherche. Autrement dit, les contenus portant sur la méthodologie de la recherche, les parties inhérentes à la «conclusion», à la «bibliographie» nous amènent à penser au plan d'un mémoire, mais les parties relatives aux «étapes de la recherche», «les techniques documentaires» relèvent de la méthodologie de la recherche.

4.4-3- Le programme de la quatrième année :

Dans le programme de la quatrième année, les contenus portent sur la communication, les points tels que présentés semblent s'inscrire dans une certaine logique puis qu'il est question :

- Introduction générale
- Le processus de la communication (voir programme)
- Les nouvelles technologies de la communication
- La communication au service du changement.

Commentaire :

Ce programme aurait plus de pertinence s'il était enseigné en troisième année ou en deuxième année car il porte sur des notions importantes, telle que la communication, les processus communicatifs. Nous pensons que les concepteurs du programme et les responsables de la pédagogie auraient dû le prévoir avant l'introduction à la méthodologie de la recherche. Par ailleurs, pour quoi un vide au niveau de la troisième année, sur quels critères se sont basés ces mêmes concepteurs en occultant au programme tout un enseignement/ apprentissage de l'écrit spécifique et fonctionnel ?

Conclusion:

Le programme conçu au niveau de l'école de banque tel que donné à lire n'est qu'une énumération de catégories linguistiques, d'attitudes langagières et de techniques d'expression, dont on imagine mal comment elles pourraient être enseignés et mises en pratique sans une connaissance élaborée des science du langage qui du reste les apprenants ne possèdent pas.

Les programmes annuels sont disparates et posent un problème de continuation / continuité dans la formation et dans la cohérence également.

Dans le programme on constate une redondance des contenus .La perte de temps à refaire le même type d'exercices, entraîne probablement la lassitude des apprenants, sinon la confusion.

Ces programmes relèvent de formations générales, à aucun moment on ne constate l'introduction d'un cours adapté à la future fonction de l'apprenant.

Dans le cadre des fonctions que vont occuper les apprenants, la communication écrite est prédominante (peut être à 80%) dans leur carrière.

La communication orale n'est importante que dans des situations de négociations (qui ne sont pas fréquentes mais demeurent importantes). Pourquoi ne pas axer cette formation sur l'écrit donc ?

Aucune approche du « discours financier » n'est inscrite dans la formation des apprenants

- Absence de textes sur le « jargon » financier
- Absence de lexique financier

- Absence de textes sur des situations financières (dialogue, rencontre, publicité,... etc.)
- Absence de textes support sur l'histoire de l'argent, l'évolution de la monnaie : de la pièce au billet de la banque jusqu'au chèque voire sur la version numérique (informatique), sur les différents crashes boursiers, sur les crises économiques qu'a connues le monde (crise de 1929), le choc pétrolier de 1973.

Ce programme est un assemblage de différents contenus du programme en vigueur dans l'enseignement secondaire algérien.

En conclusion, nous pouvons dire que tel que donné à lire, le programme en vigueur à l'école supérieur de banque s'éloigne aussi bien des attentes des enseignants que celles des apprenants. Par ailleurs, le manque de clarté, les zones de confusions, l'amalgame entre acte de parole, type de texte et technique d'expression laissent tout lecteur voire tout consommateur enseignant et apprenant dans l'inquiétude et le désarroi.

Ce programme gagnerait à être réécrit, repensé en fonction des besoins réels des apprenants et des objectifs attendus quant à une formation spécialisée , un écrit fonctionnel visant des pratiques d'écriture étroitement liées au domaine des banques.

CHAPITRE -5 - PROPOSITIONS DE REMEDIATIONS

5.1- Objectifs d'apprentissage :

Compte tenu du fait que le programme en vigueur à l'E.S.B ne prend pas en charge les besoins spécifiques des apprenants, il nous a paru nécessaire, voire indispensable de définir les objectifs d'apprentissage susceptibles d'être assignés à toute action pédagogique au sein de cette école. (enseignement de l'expression écrite). La liste est loin d'être exhaustive, elle pourrait être enrichie ultérieurement.

- Qu'est-il attendu des étudiants (titulaire d'un bac), inscrits dans une école supérieure des banques ?
- Quel français doivent-ils maîtriser ?
- Le programme, en vigueur dans une telle école doit développer sinon installer quelle compétence à l'écrit ?

Au terme des trois années d'étude, les étudiants inscrits à l'école supérieur de banque doivent être capables de :

- Rédiger des rapports.
- Rédiger des lettres administratives.
- Répondre au courrier.
- S'adapter aux différentes situations de communication induites par le contenu du courrier reçu.
- Rédiger des correspondances relatives aux besoins des services bancaires.
- Rédiger des comptes rendus (objectifs et / ou critiques) de réunion.
- Rédiger des synthèses à partir de documents, de lettres....
- Donner des instructions par écrit.
- Prendre des notes :
 - A partir de documents écrits.

- A partir de communications orales (réunion, communications diverses).
 - Ecrire des prospectus, des règlements intérieurs, des recommandations.
 - Identifier le type de discours contenu dans les divers écrits afin d'y répondre d'une manière adéquate et efficace (explicatif ; démonstratif ; prescriptif ; argumentatif).
- Maîtriser les composantes didactiques du discours (appels à l'attention, procédures de topicalisation, procédures métalinguistiques, procédures d'élucidation)
- Réduire et transcrire par écrit les données recueillies sous forme de notes (maîtrise des règles de conversion, de cohérence / cohésion et reformulation des énoncés)
 - Maîtriser les niveaux de lisibilité, d'intelligibilité.

5.2- Démarche à suivre pour l'enseignement de la production écrite.

Dans une perspective pédagogique l'enseignant doit adapter une démarche de telle façon que cette dernière facilite l'apprentissage.

La démarche que nous proposons se déroule en trois étapes :

5.2.1- Phase d'observation / découverte

C'est la phase de familiarisation avec les éléments qui feront l'objectif de l'apprentissage. On peut dire aussi que c'est une phase d'exposition où l'apprenant est mis directement en contact avec l'objet de son apprentissage (phase d'intériorisation des savoirs relatifs à l'objet d'étude)

5.2.2- Phase de systématisation

C'est la phase dans laquelle, l'apprenant aura à manipuler les différents constituants de l'objet dont il est question. Elle est la phase la plus importante, car elle permet à l'apprenant de mettre en pratique les éléments vus en phase d'observation, et de la connaître ses lacunes et y remédier (phase de la mise en pratique des savoirs faire)

5.2.3- Phase d'utilisation non systématique

C'est la dernière phase de la démarche, elle permet à l'apprenant de mettre en pratique l'ensemble des savoirs et savoir-faire relatifs à l'objet d'étude.

5.3- Propositions d'activités

Comme ne l'avons vu dans les parties précédentes, notre public est un public qui a besoin d'un enseignement / apprentissage nécessitant une pédagogie spéciale du fait d'une part que les types d'écrits en milieu professionnel sont en nombre limité et d'autre part les formes et les contenus des productions sont bien déterminés.

Par conséquent, on a choisi une méthodologie qui répond aux besoins professionnels tel le français sur objectifs spécifiques « F.S.O.S » qui a pour but l'acquisition de la langue en vue d'un type de communication précis lié à une activité ou à un besoin clairement défini.

Dans le cadre de l'enseignement de la production écrite au niveau bancaire, les objectifs sont explicités et les apprenants savent à l'avance quand et comment et pourquoi ils doivent rédiger.

Afin de fournir aux futurs cadres bancaires la compétence de communication souhaitée, nous avons réalisé quelques activités qui font partie du centre d'intérêt des apprenants.

Nous proposons en tout, dix activités dans lesquelles nous avons tenté de proposer des consignes susceptibles de se substituer aux objectifs des apprenants.

Mais avant de proposer les activités, il nous a semblé important de donner une démarche à suivre pour l'enseignement de la production écrite.

Activité 1 :**Phase systématique**

Durée : 30 mn

Consigne : Trouvez dans la liste ci- dessous l'appellation qui convient à chacune des situations suivantes :

Les situations :

1. À une personne qui travaille dans une autre banque et qui a le même rang hiérarchique que vous.
2. À un avocat ou à un notaire.
3. À une personne à laquelle vous présentez les conditions de prêt dans votre banque
4. À une société
5. À une personne que vous ne connaissez pas ou que vous connaissez peu.
6. À votre supérieur hiérarchique
7. À une personne avec laquelle vous entretenez des relations de sympathie.

Appellations :

- a. Cher Monsieur,
- b. Messieurs,
- c. Maître,
- d. Monsieur le Directeur,
- e. Cher collègue,
- f. Monsieur,
- g. Cher client,

Activité 2 :**Phase systématisation**

Durée : 15 mn

Consigne : pour chacune des situations suivantes, quelle formule d'introduction choisiriez-vous ?

Attention : Il existe une formule intrusive et une situation peut convenir à plus d'une formule.

- Les situations :

Situation 1 : Refuser le prêt à un client qui ne remplit pas les conditions exigées par la banque

Situation 2 : Donner des informations demandées par l'un des clients de votre banque.

Situation 3: Répondre négativement à une offre d'emploi

Situation 4 : Rappeler qu'un courrier antérieur resté sans réponse

Situation 5 : Répondre positivement à la demande d'un client

Situation 6 : Rappeler que votre lettre vient suite à une lettre ou à un coup de téléphone.

Situation 7 : Adresser un document joint à une lettre

- Les formules d'introduction :

Formule 1 : Nous avons pris connaissance de votre lettre du...se rapportant à..

Formule 2 : Nous avons l'honneur de vous.....

Formule 3 : Nous regrettons de ne pouvoir donner suite à.....

Formule 4 : Nous avons le regret de t'annoncer.

Formule 5 : En regrettant de ne pouvoir vous donner satisfaction...

Formule 6 : Nous vous adressons, sous ce pli,....

Formule 7 : Nous nous référons à notre lettre du.... vous demandant

Formule 8 : J'ai l'honneur, Monsieur, de.....

Formule 9 : Nous vous avons demandé par notre courrier du.....

Activité 3 :**Phase Systématisation**

Durée : 15 mn

Consigne : Reliez les formules de politesse au correspondant approprié.

- Les correspondants :

1. Un supérieur.
2. Un client qui vient de déposer une importante somme dans votre banque.
3. Un client qui n'a pas remboursé le prêt qui lui a été accordé par la banque malgré trois rappels.
4. Un client avec qui on a des relations régulières et chaleureuses.

- Les formules de politesse :

- a. Bien cordialement.
- b. Croyez, cher monsieur, à nos sentiments cordiaux.
- c. Veuillez, agréer, monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.
- d. Recevez, monsieur, l'expression de mon profond regret.
- e. Je vous prie d'agréer, monsieur le directeur, l'expression de nos sentiments respectueux.

Activité 4 :**Phase utilisation**

Durée : 45 mn

Consigne : *Les dépenses téléphoniques de la banque ont atteint un niveau qui semble excessif au directeur général. Celui-ci demande aux chefs des différents services d'examiner la situation avec leurs subordonnés et de faire des propositions concrètes pour réduire les frais de téléphone.*

Chacun des chefs de service doit faire un rapport au directeur général dans lequel il présentera les solutions à retenir pour une diminution de la facture téléphonique.

Faites- le à leur place

Voici quelques propositions :

- Limiter la longueur des appels.
- Utiliser en priorité lettre et télex.
- Raccrocher et rappeler quand le poste demandé est occupé.
- Installer un télécopieur.
- Préparer les appels téléphoniques en rassemblant les documents nécessaires avant de passer son coup de fil.
- Laisser des messages complets et précis.

Activité 5 :**Phase utilisation**

Durée : 15 mn

Consigne : Il nous a été demandé de préparer une note de service destinée à l'ensemble du personnel, dans cette note vous les informer des éventuelles décisions prises lors de la dernière réunion et concerne le changement des horaires durant le mois sacré du Ramadhan.

Banque BDL	
Note de service	
Objet :	
Destinataire :	Date
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
Signature	

Activité 6 :**Phase systématisation****Durée :** 15 mn

Consigne : Mr X , directeur commercial de la société Général attend depuis plus d'une semaine déjà des dépliant publicitaires commandés à l'imprimerie « El Nour ».

A vous de retrouver ce qui a été effacé de la lettre qu'il adresse à l'imprimerie

	Société Général
	Adresse :
	Tel :
	Imprimerie El Nour
	Adresse :
N°/Ref.....du 13/01/03	Blida le,
Monsieur,	
Malgré mes différentespar téléphone, j'ai le	
de vous informer que les 3000.....commandés à votre représentant le	
03 janvier.....ne me sontpas parvenus.	
Ce.....risque de me causer un grave préjudice car le salon	
International des banques ouvres se.....dans cinq jours.	
En effet, j'ai.....d'y faire distribuer ces dépliant par des hôtesse.	
Je vous somme,.....de faire le nécessaire afin que cette.....	
Me soit livrée dans trois jours au plus tard.	
Si ces documents ne me parviennent pas avant l'.....du salon, je	
me verrais obligé de.....demander réparation pour	
le.....subi.	
....., Monsieur mes salutations	
	Mr X
	Directeur commercial

Activité 7:**Phase systématisation****Durée :** 60 mn**Consigne :** Faire un compte rendu

UNITE VI

SECTION 4 : DIRIGER AU FEMININ**1. LES FEMMES AU COMMANDEMENT**

Écoutez (ou lisez) ces extraits d'interviews de femmes cadres.

Interview 1

« Les femmes font des enfants, les femmes cadres comme les autres. A ceci près, qu'elles planifient souvent leurs grossesses en fonction des impératifs professionnels... Je savais que cela pouvait conditionner le reste de ma carrière. Je me souviens avoir décidé du moment de mes deux grossesses de telle sorte que mes congés de maternité se sont situés en fin de programme de prototype et juste avant une mutation dans une autre unité. Cela n'a rien gêné, ni personne. De même, j'ai repris mon travail dès mon congé de maternité achevé. C'est une période très difficile à vivre, où la femme se culpabilisait souvent à mon époque – moins aujourd'hui sans doute – où il faut faire en sorte de ne pas détruire une vie au profit de l'autre, où il faut s'organiser pour garder une grande disponibilité professionnelle. Confrontée à cette situation, la femme consacre beaucoup d'énergie à réaliser un équilibre, une harmonie, là où la nature et la société la chargent d'un fardeau que ne connaît pas l'homme. »

**Interview 2**

« Lorsque je suis arrivée dans ce service il y a quelques années il a fallu que je me batte, à la fois sur le terrain du travail pur, et sur celui des relations avec mes collègues hommes. Un exemple – qui semble anodin mais ne l'est pas lorsqu'il est vécu quotidiennement – : ils ne venaient jamais dans mon bureau, il fallait que ce soit moi qui me déplace dans le leur, comme l'avait toujours fait leur secrétaire... J'ai été patiente, j'ai attendu d'avoir la même compétence que la leur en tous points... et là, j'ai mis les choses au clair. Aujourd'hui ces problèmes relationnels se sont nettement améliorés. Mais je sais que peu d'hommes ici accepteraient d'être dirigés par une femme... à moins qu'elle ne se montre deux fois plus compétente, deux fois plus stable d'humeur, deux fois plus tout... en fait. »

Interview 3

« Je crois que les incompatibilités réelles entre le fait d'être une femme et le fait d'exercer certaines fonctions sont très peu nombreuses. Bien souvent, tout se réduit à un problème de disponibilité. La fonction de commerçante en est un exemple. Les femmes commerçantes dans le Groupe se comptent sur les doigts de la main. On hésite à les recruter pour cette fonction qui implique un « mode de vie » estimé incompatible avec le fait d'être une femme : déjeuners, diners, déplacements... Mais celles qui ont choisi ce métier se donnent les moyens de l'exercer, elles sont tout aussi disponibles qu'un homme. C'est un choix personnel et elles l'assument. »

**Interview 4**

« On invoque souvent l'absentéisme féminin, dont le taux, toutes catégories confondues, est souvent supérieur à celui constaté chez les hommes. Mais il faut faire une distinction entre les différentes catégories. Les femmes cadres ne peuvent pas se permettre de s'absenter, elles le savent... elles risquent de voir leur crédibilité, la confiance dont on les honore, s'effriter progressivement si elles s'absentent comme peuvent le faire les secrétaires et les employées... Dans toute ma carrière je crois n'avoir eu qu'un arrêt de maladie. »

Interview 5

« Il ne faut pas louer son « entrée ». Les règles du jeu du commandement sont les mêmes pour un homme ou pour une femme, car elles reposent en grande partie sur la reconnaissance de la compétence par ceux que l'on dirige. L'atelier est sans doute le lieu où il faut réussir à s'imposer d'emblée et où cela est le plus difficile pour une femme. Il faut en faire deux fois plus qu'un homme au début. »



Activité 8 :**Phase systématisation****Durée :** 15 mn**Consigne :** Tout salarié a le droit de prendre un congé pour suivre le stage de formation de son choix.

Le congé ainsi obtenu s'appelle « congé de formation ».

Vous avez obtenu un stage. Voici la lettre que vous adressez au directeur de votre banque.

Complétez-la.

Le,.....
Monsieur le.....
Je me.....de vous demander l'.....de m'absenter du.....au.....pour.....un stage au.....du congé de formation.
Il.....d'un stage de.....d'une.....durée de.....organisé par.....et qui doit me permettre d'.....une formation de.....
Dans.....de votre réponse et de précision quant au maintien de ma....., je vous prie.....,monsieur le....., l'expression de mes.....distinguées.
Mr X

Activité 9 :

Phase observation

Durée : 20 mn

Consigne : La lettre d'avertissement

1 Les lettres

I. La lettre d'avertissement

BANQUE GÉNÉRALE

Paris, le 13 08 20..

Monsieur Bayer,

Je viens vers vous à propos du fonctionnement de votre compte.

En effet, l'échéance de 500 euros du 07 08 20.. de votre crédit n'a pu être réglée, votre compte ne présentant pas la provision suffisante.

Il est urgent de régulariser cette situation. Je vous demande donc de me faire parvenir le règlement de l'échéance dans les huit jours, par tout moyen à votre convenance.

Au cas où vous rencontreriez une difficulté particulière, susceptible de retarder ce règlement, je vous remercie de me contacter au 01 42 48 56 43 dès réception de la présente lettre, de façon à rechercher ensemble la solution la plus appropriée.

Je vous prie de recevoir, Monsieur Bayer, mes salutations distinguées.

NATHALIE RUBY
Conseillère de Clientèle

BANQUE GÉNÉRALE S.A. AU CAPITAL DE 525 056 996,25 EUR. SIÈGE SOCIAL À PARIS. 210. 84 8. Germain. SSI 110111 R.C.S. PARIS

81 Répondez aux questions après avoir lu la lettre :

- a) Qui écrit la lettre ?
- b) À qui ?
- c) À quelle date ?
- d) Quel est le motif principal de la lettre ?
- e) Que doit faire le destinataire de la lettre ?

58

compte débiteur • 5

82 Retrouvez les définitions correspondant aux mots ou expressions suivantes :

a) Une échéance	1) somme d'argent que l'on a sur un compte					
b) Régulariser	2) s'adresser à quelqu'un					
c) Une provision	3) quelque chose doit arriver à destination					
d) Un règlement	4) arranger					
e) Régler	5) rendre régulier					
f) Faire parvenir quelque chose à quelqu'un	6) action de payer					
g) Venir vers	7) date à laquelle on doit payer quelque chose					
a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)

83 Dites si ces affirmations sont vraies ou fausses :

- | | Vrai | Faux |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Monsieur Bayer n'a pas assez d'argent sur son compte. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Il rembourse 500 euros sur son crédit immobilier chaque mois. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) M. Bayer a tout le temps qu'il veut pour rembourser son crédit. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) La banque demande un chèque de 500 euros. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Si M. Bayer ne peut pas payer, il peut téléphoner à Mme Ruby pour résoudre le problème. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5 • compte débiteur

59

Activité 10:

Phase observation

Durée : 15 mn

7. Clôture de compte

BANQUE GÉNÉRALE

Monsieur,

Soucieux d'améliorer la qualité des prestations que nous offrons à nos clients, mon équipe et moi-même avons remarqué que vous nous confiez moins d'opérations sur votre compte courant et nous nous interrogeons :

- Peut-être n'avons-nous pas su répondre, à un moment précis, à vos attentes ?
- Peut-être n'avez-vous pas reçu toute l'information nécessaire que vous attendiez pour gérer efficacement votre compte ?
- Peut-être tout simplement avez-vous mis en « sommeil » ce compte et pensez-vous l'utiliser ultérieurement ?

Toutes ces questions, nous nous les sommes posées et nous avons à cœur de connaître vos souhaits pour mieux vous servir.

C'est pourquoi je vous propose un rendez-vous avec l'un de mes collaborateurs ou moi-même. Nous pourrions faire ensemble le point sur vos besoins, vos projets... mais également sur tous ces détails qui règlent votre vie bancaire au quotidien : relevés de compte, modèle de chéquier, carte bancaire.

Nous nous permettrons de vous téléphoner dans quelques jours pour vous proposer un rendez-vous à votre convenance et vous pouvez bien sûr, si vous le souhaitez, nous contacter au 01 42 48 56 43.

Je tiens à vous assurer de notre volonté d'être pleinement à votre écoute et, dans l'attente de notre prochain contact, vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

PAULE GALLINET
Responsable des Relations Clients

BANQUE GÉNÉRALE S.A. AU CAPITAL DE 525 056 596,25 EUR. SIÈGE SOCIAL À PARIS 210, Bd St Germain, SSI 110111 R.C.S. PARIS

114 Répondez aux questions :

a) Qui a écrit cette lettre ?
.....

b) Quelle est la raison principale de cette lettre ?
.....

c) Quelle est la proposition de la banque ?
.....

7 • clôture de compte **81**

Phase utilisation

Durée : 20 mn

INFO

- ▶ Un client peut demander à clôturer son compte soit en appelant, soit en écrivant à son banquier.
- ▶ Il faudra 30 jours (plus ou moins suivant les banques) pour que le compte soit effectivement fermé.
- ▶ Le client doit s'assurer que son compte est à 0 et qu'aucun chèque ne doit être présenté au paiement après la clôture du compte.
- ▶ Si le compte est créditeur au moment de sa clôture, la banque remet un chèque de banque au titulaire du compte.

116 Écrivez la lettre de demande de clôture de compte que Monsieur Bayer envoie à Madame Ruby.

Madame,

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Frank Bayer

INFO

- ▶ Le banquier peut décider de fermer un compte s'il le souhaite mais devra respecter la même procédure que si le client demande la clôture du compte. Par lettre avec accusé de réception.
- ▶ En cas de problèmes avec le client, la banque peut procéder à la fermeture immédiate du compte.

82 clôture de compte • 7

CONCLUSION

Dans ce travail, nous avons essayé d'analyser un écrit à orientations spécialisées, un écrit / production inscrit dans le français sur objectifs spécifiques (F.O.S).

Cette analyse a mis en exergue toutes les difficultés rencontrées par les cadres bancaires et les agents de l'administration bancaire dans la production des divers écrits bancaires, supports incontournables dans la réalisation de leur travail.

Notre étude nous a, en effet, permis de constater combien de décalage était grand entre l'enseignant / apprentissage de l'expression écrite à l'école supérieure des banques (E.S.B) et les besoins sur le terrain.

L'inadéquation relevée rend problématique toutes les situations d'écrit susceptibles d'être rencontrées dans les services bancaires.

Pour montrer ses spécificités de l'écrit bancaire, il nous a semblé important d'en interroger les caractéristiques dans notre partie théorique ceci après avoir abordé la production écrite, les modèles de production, et le fonctionnement de la mémoire.

Notre partie pratique a porté sur des enquêtes au travers des questionnaires que nous avons proposés aux cadres bancaires et aux étudiants de l'école supérieure de banque. L'analyse des questionnaires nous ont permis d'analyser leur discours sur l'enseignement / apprentissage écrite à l'E.S.B et les besoins réels des banques.

L'analyse de notre Document, constitué d'écrits bancaires (rapports, comptes rendus, notes de service, procès verbaux....) nous a permis d'inventorier les difficultés que les cadres bancaires rencontrent quand ils rédigent leur écrits. Les techniques inhérentes aux spécificités de l'écrit bancaire (étaient loin d'être maîtrisées) faisaient défaut et les cadres semblent les ignorer.

L'analyse du programme nous a conforté dans nos conclusions : le programme ne répond pas aux besoins et aux spécificités du publics (les futurs cadres bancaires). Ce même programme reconduit quelques contenus

(description, portrait moral et physique, reportage) déjà enseignés au secondaire. Tout porte à croire que les concepteurs d'un tel programme ont essayé d'imposer à un public spécifique des contenus pédagogiques inadéquats.

L'absence de cohérence, de pertinence et d'efficacité critères d'évaluation de tout programme fait que le programme de français à l'E.S.B ne répond aucunement aux besoins du public : les futurs cadres bancaires.

Afin de remédier à cette situation qui provoque malaise et inquiétudes chez les cadres bancaires, il nous a semblé nécessaire voire urgent de proposer des activités susceptibles de permettre une avancée effective dans l'enseignement / apprentissage de l'expression écrite à l'école supérieure de banque.

Toutefois, ces activités ne constituent pas une fin en soi. Il est nécessaire de mettre en place un dispositif de formation à l'intention des enseignants de français de l'E.S.B. Seule une formation orientée et inscrite dans le F.O.S permettra une réelle prise en charge des étudiants afin que ceux-ci puissent affronter le terrain car comme le dit VINGER.G (10) : *« l'essentiel de l'effort doit porter sur des questions plus importantes : l'analyse des besoins langagiers, l'articulation épistémologique, la pratique discursive, la mise en place de modèles méthodologiques, procédures de caractérisation linguistiques...), les données permettront à chacun de pouvoir construire son cours »*.

REFERENCES

Ouvrages consultés et cités:

1. ROBERT, J.P « Dictionnaire pratique de didactique du F.L.E » col ophris, 2002 p / 62
2. MOIRAUD, S « Situation d'écrit, compréhension, production en Français langue étrangère ». Paris, C.L.E international 1979 p / 9

MOIRAUD, S « Enseigner à communiquer en langue étrangère » (1992) Paris, Hachette 1992 p / 11.
3. TOLLE, Is « Actes du séminaire» C.R.A.P.E.L, Nancy II 1997.
4. CORNAIRE. C & RAYMOND. P.M « la production écrite » CLE international Paris 1999 p / 29, 32, 33.
5. GERMAIN, C « les stratégies d'apprentissage» C.L.E international 1998 p / 42.
6. TARDIF, J « pour un enseignement stratégique ; l'apport de la psychologie cognitive » Québec, logiques 1997 p / 58.
7. REICHELER-BEGUELIN, M.J, JESPERSEN, J et DENERVARD, M « écrire en Français, Cohésion textuelle et apprentissage de l'expression écrite » Paris, ed Nenchâtel Delachaux et Niestelé ; Paris p /70.
8. VIGNER, G « didactique fonctionnelle du Français » ed Hachette Paris 1980 p / 31
9. CHAROLLES, M et PEYTARD, J « Enseignement du récit et cohérence du texte » Larousse, Paris 1978 p / 15.
10. CUQ, J.P « Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde» CLE international, Paris 2003 p / 35.
11. MUNBY, J « communicative, syllabes, design » C.U.P 1978.
12. FERRANDIS, Y « La rédaction administrative, en pratique», Paris, éd d'organisation 1196 p / 56

Ouvrages consultés non cités:

1. AUPECLE, M et ALVAREZ, G « Français instrumental et Français fonctionnel » (1977), Maurial, AUPELC
2. BERARD, E (1991) « l'approche communicative », Paris, C.L.E théorie et pratique.
3. BERCHAND, M-J & ROLLAND, D « Français sur objectifs spécifiques : de la langue aux métiers » (2004), C.L.E international
4. CAMUS Bruno (2001) « Rapport de stage et mémoire » Paris Method Sup
5. COCULA, B et PEYRONTEL, C « Didactique de l'expression » de la théorie à la pratique (1993), Paris, Delagrave
6. DANILLO, M et TAUZIN, B « le Français de l'entreprise » (1990), Paris, C.L.E international
7. DUCLAUX, L.T « La Communication écrite scientifique et technique » (1990), Paris, ed E.S.F
8. GALISSON, R « Des mots pour communiquer » (1983), Paris, C.L.E international
9. GOHAND, A et RADEUKOVIC « L'écrit / Stratégie et Pratique » (1995) Paris, C.L.E international
10. JEOFFROY-FAGGIANELLI, P « Technique de l'expression et de la communication » Paris, ed Nathan
11. ROMAINVILLE, M et GENTILE, C (1994) « Des méthodes pour apprendre », Paris Method Sup
12. VIGNER, G « didactique fonctionnelle du Français » (1980) ed Hachette

Articles :

1. GREMMO, M-J « apprenant en langue ou apprenti lecteur ? » (1980), mélanges pédagogiques, CRAPEL.
2. HOLEC, H « des documents authentiques pourquoi faire ? » (1990), mélanges pédagogiques, CRAPEL.
3. MILIANI, M Didacstyle I.L.E (1998), université de BLIDA.
4. ROLLE BOUMLIC, M « le Français sur objectifs spécifiques » prospective pédagogique n° 9.

Annexe N°1

*** QUESTIONNAIRE***

Cochez la case correspondante à la bonne réponse, quand cela est nécessaire.

1- Sexe

F M

2- Dans quelles situations vos employés doivent écrire ?

- Rédaction d'un rapport.
- Répondre au courrier.
- Autres.

.....

3- Le Français est-il dans l'entreprise par :

- La majorité des cadres de l'entreprise.
- La minorité des cadres de l'entreprise.
- Dans certains services de l'entreprise.

4- Quelles difficultés rencontrent vos employés lorsqu'ils utilisent le français ?

- Au niveau de l'orthographe.
- Au niveau du vocabulaire.
- Au niveau de la structure des phrases.
- Autres situations.

.....

5- En quoi ces lacunes influent-elles sur le fonctionnement de l'entreprise ?

- Question ouverte.

.....
.....
.....

6- Que pensez-vous du contenu du module de français que vos employés ont reçu lors de leur formation ?

- Question ouverte.

.....
.....
.....

7- Quels sont les insuffisances de ce module de français à votre avis ?

- Question ouverte.

.....
.....
.....

8- Vous arrive-t-il d'intervenir pour apporter des améliorations (rectifications) aux écrits réalisés par vos employés ?

- Souvent.

- Rarement.

- Jamais.

Annexe N°2

*** QUESTIONNAIRE***

Cochez la case correspondante à la bonne réponse, quand cela est nécessaire.

9- Sexe

F M

10-Quel niveau d'instruction avez-vous ?

- Secondaire.
- Universitaire.

11-Dans quelles situations devez-vous écrire en français ?

- Rédaction d'un rapport.
- Compte rendu d'un document.
- Réponde au courrier.
- Autres

.....

12-Quelles difficultés rencontrez-vous lorsque vous utilisez le français ?

- Au niveau de l'orthographe.
- Au niveau du vocabulaire.
- Au niveau de la structure des phrases.
- Autres situations.

.....

13-En quoi ces lacunes influent-elles sur votre travail dans l'entreprise ?

- Question ouverte.

.....

14-Avez-vous eu un module de français durant votre formation?

- Oui.

- Non.

15-Si oui, que pensez-vous du contenu du module de français que vous avez reçu lors de votre formation?

- Question ouverte.

.....

16-Que vous a apporté ce module de français par rapport aux attentes de l'entreprise ; c'est-à-dire répond-t-il aux attentes de l'entreprise ?

- Question ouverte.

.....

17-Quels sont les insuffisances de ce module de français à votre avis ?

- Question ouverte.

.....

18-Pour vous, écrire efficacement signifie :

- Utiliser de longues phrases.

- Utiliser un vocabulaire recherché.

- Autres.

.....

Annexe N°3

Les résultats du questionnaire destiné aux directeurs de banque

directeurs	Question 02	Question 03	Question 04	Question 05	Question 06	Question 07	Question 08
1	-Rédaction d'un texte. -Procès verbaux. -Rapport. -Compte rendu.	La majorité des cadres.	Au niveau de : - L'orthographe -Le vocabulaire - Structure de la phrase	Elles retardent les cours des choses	Le contenu du module de français que les employés ont reçu durant leur formation ne les aides en aucun à exercer sur le terrain.	Le manque réside dans le fait que ce module de français ne prend pas en considération les besoins de la banque.	Souvent.
2	Rédaction d'un texte. -Procès verbaux. -Rapport. -Compte rendu	La majorité des cadres.	A tous les niveaux	Parfois les écrits sont mal compris.	Le contenu est assez bon.	- Le volume horaire insuffisant. - Prise en charge insuffisante.	Souvent.
3	Rédaction d'un texte. -Procès verbaux. -Rapport. -Compte rendu	La majorité des cadres.	A tous les niveaux	Beaucoup de confusions.	Aucune idée.		Souvent.
4	Rédaction d'un texte. -Procès verbaux. -Rapport. -Compte rendu	La majorité des cadres.	A tous les niveaux	Peuvent induire en erreurs.	Insuffisant.	Le manque réside dans le contenu du programme en lui-même.	Souvent.

5	Rédaction d'un texte. -Procès verbaux. -Rapport. -Compte rendu	La majorité des cadres.	A tous les niveaux	Dans la perte de temps.	Il y a un grand manque		Souvent.
---	---	-------------------------	--------------------	-------------------------	------------------------	--	----------

Annexe N°4

Les résultats du questionnaire adressé aux cadres bancaires (C .P.A ET B.A.D.R)

Cadres	Question 02	Question 03	Question 04	Question 05	Question 06	Question 07	Question 08	Question 09	Question 10
1	Secondaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire Structure de la phrase.	Elle influe pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite.Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe
2	Secondaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire Structure de la phrase.	Elle influe pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite.Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
3	Secondaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire Structure de la phrase.	Elle influe pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe

4	Secondaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
5	Secondaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
6	Secondaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe
7	Secondaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
8	Secondaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu. -Procès verbaux	Orthographe Vocabulaire Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe

9	Secondaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
10	Secondaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu. -Note de service	Orthographe Vocabulaire Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
11	Secondaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe
12	Secondaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu. -Procès verbaux	Orthographe Vocabulaire Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	Volume horaire insuffisant.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
13	Secondaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe

14	Secondaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
15	Secondaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu. -Note de service	Orthographe Vocabulaire Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
16	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe
17	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
18	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe

19	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	Le contenu du module ne répond pas tout à fait à ce qu'on fait dans notre travail	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
20	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
21	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe
22	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
23	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe

24	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
25	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
26	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	Utiliser un vocabulaire recherché.
27	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
28	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe

29	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Notre travail est souvent à refaire.	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
30	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Le contenu ne nous sert pas dans notre profession.	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
31	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe
32	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
33	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise ..	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe

34	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
35	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Aucune réponse	Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
36	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise		Insuffisant	Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe
37	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise		Bon	Oui, il répond.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
38	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise		Bon	Oui, il répond.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe

39	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise		Assez bon	Oui, il répond	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
40	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise		Assez bon	Oui, il répond.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
41	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise		Assez bon	Oui, il répond.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe
42	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Assez bon	Oui, il répond.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
43	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influx pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Moyen	Oui, il répond.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe

44	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influe pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Moyen	Oui, il répond.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
45	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influe pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Oui	Moyen	Oui, il répond.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
46	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influe pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Non		Oui, il répond.	Aucun manque.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe
47	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influe pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Non		Oui, il répond.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
48	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influe pas sur le fonctionnement de l'entreprise	Non		Non, il ne répond pas.	Le volume horaire insuffisant.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe

49	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influe pas sur le fonctionnement de l'entreprise .	Non		Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.
50	Universitaire	-Rédaction de rapport. -Compte rendu.	Orthographe Vocabulaire -Structure de la phrase.	Elle influe pas sur le fonctionnement de l'entreprise .	Non		Non, il ne répond pas.	En expression écrite .Pas assez d'exercices d'entraînement à l'écrit.	S'exprimer clairement sans fautes d'orthographe.

Annexe N°5

***** QUESTIONNAIRE*****

Cochez la case correspondante à la bonne réponse, quand cela est nécessaire.

19-Sexe

F **M**

20-Avez-vous un module de français durant votre formation?

- Oui.
- Non.

21-Si oui combien d'heure de français faites-vous par semaine ?

.....

22-Ce module de français vous sert-il dans votre formation ?

- Oui.
- Non.

23-Etes-vous au courant des types d'écrits que vous aurez à réaliser une fois sur le terrain (dans l'expression)?

- Oui.
- Non.

24-Si oui, lesquels ?

- Question ouverte.

.....

25-En module de français, en expression écrite, est-ce qu'on vous apprend à rédiger des écrits administratifs ?

- Oui.
- Non.

26-Pour vous, écrire efficacement signifie

- Utiliser de longues phrases.
- Utiliser un vocabulaire recherché.
- Autres.

.....

Annexe N°6

***** QUESTIONNAIRE*****

Cochez la case correspondante à la bonne réponse, quand cela est nécessaire.

27-Sexe

F M

28-Que pensez-vous du programme de français établi au niveau de l'E.S.B.

- Bon.
- Assez bon.
- Mal fait.

29-Quels sont ses qualités et ses défauts à votre avis ?

- Question ouverte.
.....
.....
.....

30-Etes-vous libre de modifier le programme selon les besoins de vos apprenants ?

- Oui.
- Non.

31-Quelles modifications apportez-vous éventuellement ?

- Question ouverte.
.....
.....
.....

32-Faites-vous un test de niveau au début de la formation ?

- Oui.
- Non.

33-Etes-vous en contact avec les entreprises pour connaître les attentes de celle-ci ?

- Oui.

- Non.

34-Pensez-vous connaître suffisamment les besoins professionnels de vos apprenants ?

- Question ouverte.

.....
.....
.....

35-Pratiquez-vous des activités d'entraînements aux situations d'écrits rencontrés dans les entreprises? (lettre, comptes-rendus, rapports.....)

- Oui.

- Non.

36-Vous arrive-t-il de placer les apprenants dans des situations de communication simulées?

- Rédiger une lettre administrative.

- Faire un compte rendu.

- Rédiger des rapports.

- Autres : lesquelles ?

Annexe N°7

Les résultats du questionnaire adressé aux étudiants de l'E.S.B

Etudiant	Question 01	Question 02	Question 03	Question 04	Question 05	Question 06	Question 07	Question 08
1	M	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Oui	Rédiger rapport	Non	Utiliser de longues phrases.
2	M	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Oui	Note de service. Rapport. Synthèse.	Non	Utiliser un vocabulaire recherché.
3	M	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Oui	Synthèse, rapport, note administrative.	Oui	Faire savoir passer un message, une idée avec des exemples simples, clairs et précis.
4	M	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Non	-	Oui	Utiliser des phrases cohérentes avec un style simplifié pour transmettre l'idée et le message exprimé au lecteur.
5	M	Oui	03 heures.	Un peu.	Non	-	Non	Utiliser un vocabulaire recherché.

6	M	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Oui	Rapports, synthèses, correspondances.	Oui	Ecrire simplement avec un vocabulaire de base (pas trop d'images et de métaphores) avec des phrases courtes.
7	F	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Oui	Rapport, synthèse, compte rendu, note d'information.	Non	Se faire comprendre par le destinataire ; employé un langage lui correspondant
8	F	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Oui	Rapport, synthèse, compte rendu, note d'information.	Non	Utiliser de longues phrases.
9	M	Oui	04 h 30.	Beaucoup.	Non	-	Non	Utiliser des phrases courtes simples et claires avec un vocabulaire pas trop compliqué.
10	M	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Oui	Compte rendu, note d'information, lettre administrative, rapport.	Oui	Phrases simples ; style facile ; prendre en compte le destinataire.
11	F	Oui	03 heures.	Un peu.	Oui	Rapport, synthèse, compte rendu.	Non	Utiliser un vocabulaire recherché.
12	M	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Non	-	Oui	Utiliser un vocabulaire recherché.
13	M	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Oui	Rapport, compte rendu, notes de service.	Oui	Utiliser un vocabulaire recherché.

14	M	Oui	03 heures.	Un peu.	Non	-	Oui	Utiliser un vocabulaire recherché.
15	M	Oui	03 heures.	Un peu.	Non	-	Oui	Bien s'exprimer et sans faute.
16	F	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Non	-	Oui	Utiliser un vocabulaire recherché.
17	M	Oui	03 heures.	Un peu.	Oui	Lettres administratives; rapport ; note de synthèse ; les synthèses de rapport.	Oui	Ecrire efficacement, maîtriser le sujet et savoir adapter le style à noter interlocuteur ; il faut que les idées soient claires.
18	F	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Non	-	Non	Utiliser les phrases simples et courtes mais significatives avec un vocabulaire riche.
19	M	Oui	27 h /s.	Beaucoup.	Oui	Note de service ; synthèse; rapport; compte rendu.	Oui	Utiliser un vocabulaire recherché ; Utiliser de courtes phrases et simples et qui sont formulées avec des mots qu'on maîtrise à 100%.

20	F	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Oui	Lettres administratives ; rapports ; notes d'administration ; compte rendu ; notes de synthèse ; communiqué de presse ; lettres de licenciement; demande de recrutement.	Oui	Apprendre à avoir un esprit synthétique et cohérent et avoir de la suite dans les idées.
21	F	Oui	03 heures.	Pas du tout.	Non	-	Non	Rédiger d'une manière et avec un style cohérent, simple et riche.
22	M	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Oui	Rapports ; les demandes ; compte rendu.	Oui	Utiliser un langage clair avec des phrases courtes et un vocabulaire recherché.
23	M	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Non	-	Oui	Utiliser un vocabulaire recherché. Ecrire en phrases courtes, avec un style simple et surtout ne dire que l'essentiel
24	M	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Oui	Rapports ; compte rendu ; P.V.	Oui	Ecrire pour être lu et se faire comprendre (objectif à atteindre).
25	M	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Non	-	Oui	Utiliser un vocabulaire recherché.

26	M	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Non	-	Oui	Utiliser un vocabulaire recherché.
27	F	Oui	03 heures.	Un peu.	Non	-	Oui	Etre bref, net et précis me parait plus efficace.
28	M	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Non	-	Oui	Utiliser un vocabulaire recherché.
29	F	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Non	-	Oui	Etre apte à écrire sans fautes d'orthographe en exprimant simplement nos idées et les choses que l'on doit dire.
30	F	Oui	03 heures.	Un peu.	Oui	Rapports ; des demandes.	Oui	Sensé organisé, clair et compréhensible.
31	M	Oui	03 heures.	Un peu.	Oui	Rapports ; correspondances.	Oui	Etre bref et consis.
32	M	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Oui	Rapports ; des demandes.	Oui	Faire passer correctement un message.
33	F	Oui	03 heures.	Un peu.	Non	-	Non	-

34	M	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Non	-	Non	-
35	M	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Oui	Compte rendu ; rapport.	Oui	Clair – lisible – etc.....
36	F	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Oui	Compte rendu de visite ; rapports; notes internes ; circulaires ; Fax; écrits administratifs	Oui	Rendre l'information complète, concentrée synthétisée et claire.
37	F	Oui	03 heures.	Un peu.	Oui	Rapports; demandes; compte rendu; étude de cas; analyse.	Non	Employer des mots simples, directs ou indirects, concrets, concis et adéquats. Ils doivent convaincre le lecteur et être significatifs.
38	M	Non	03 heures.	Pas du tout.	Non	-	Non	Utiliser un vocabulaire recherché.
39	F	Oui	03 heures.	Un peu	Non	-	Oui	Phrases simples.
40	F	Oui	03 heures.	Un peu	Non	-	Non	Utiliser un vocabulaire recherché. S'exprimer correctement.

41	F	Oui	03 heures.	Pas du tout.	Non	-	Non	Utiliser des phrases courtes
42	F	Oui	03 heures.	Un peu.	Non	-	Non	Utiliser un vocabulaire recherché.
43	M	Oui	03 heures.	Un peu.	Non	-	Non	Etre clair et précis.
44	F	Oui	03 heures.	Pas du tout.	Non	-	Non	Reproduire clairement ses idées sur la feuille.
45	F	Oui	03 heures.	Un peu.	Non	-	Non	Utiliser un vocabulaire recherché.
46	F	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Oui	Lettres administratives; rapports; mémoires.	Oui	Etre simple et précis.
47	M	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Oui	Rapports ; demandes ; fiches ; correspondances des travaux et beaucoup d'autres choses !	Oui	Ecrire efficacement. Faire appel à toutes les règles de la langue.

48	M	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Non	-	Non	Utiliser un vocabulaire recherché.
49	M	Oui	04 heures.	Un peu.	Non	-	Oui	Etre bref et efficace, c.à.d chercher les mots les plus convenables.
50	M	Oui	03 heures.	Beaucoup.	Oui	Rapport; P.V ; lettres administratives ; Lettres d'amour ; auto biographie ; lettres de menaces ; télégramme.	Non	Transmettre le message voulu dans les profondeurs de notre âme.

Annexe N°8

Les résultats du questionnaire destiné aux enseignants de l'E.S.B

Enseignants	Quest 01	Quest 02	Quest 03	Quest 04	Quest 05	Quest 06	Quest 07	Quest 08	Quest 09	Quest 10
1	M	BON	- Consolidation des acquis antérieurs. - Maîtrise de la langue écrite = compréhension et production - Maîtrise de la rédaction des écrits administratifs, mais horaire insuffisant (3h par semaine).	Oui	Adaptation au poste de travail (banquier) = lexique et rédaction spécifique.	Oui	Oui, mais pas suffisamment	Oui	Oui	- Rédiger une lettre Administrative. - faire un compte-rendu. Rédiger les rapports. - débat oral. - rédaction de mémoire et rapport de stage.
2	F	BON	Volume horaire insuffisant par rapport au contenu à enseigner.	Oui	Moduler en fonction des besoins du secteur bancaire.	Oui	Non	Pas suffisamment	Non	Ces types d'écrits sont étudiés en 2 ^{ème} année

3	M	BON	Ancrage professionnel affirmé. Réelle cohérence entre volet théorique et volet pratique au programme.	Oui	Réorientation des travaux dirigés.	Oui	NON	Oui, dans la mesure où je suis moi-même issu du monde professionnel	Oui	- Rédiger une lettre Administrative. - faire un compte-rendu. - Rédiger les rapports. - Etude de textes professionnels (textes juridiques instructions).
4	M	MAL FAIT	Trop encyclopédique.	Oui	En le rendant plus opérationnel.	Non	Oui	?	Oui	Non dans le cadre des évaluations classiques.
5	M	BON	Volume horaire à augmenter (séminaire intensif par exemple).	Oui	Suivant le niveau des élèves et du besoin professionnel.	Non	Non. Mais souhaitables dès que possible.	Partiellement. A faire dès que possible aussi.	Oui	- Rédiger une lettre Administrative. - faire un compte-rendu. - Rédiger les rapports, autres. - Annonce. - Demande d'emploi.

CYCLE DSEB
COMMUNICATION

Volume horaire : 45 heures (S1)

Introduction générale :

- Objet
- Méthodes

Le processus de la communication :

- L'individu dans l'acte de la communication
 - L'approche de caractère
 - L'approche cognitive
- La communication interindividuelle
 - qu'est que la communication interindividuelle ?
 - Les modèles d'interaction
 - Le comportement dans la communication inter-individuelle :
 - La communication verbale
 - La communication non verbale
 - Les rencontres
 - La communication dans le groupe :
 - La communication informelle
 - La communication formelle

Exercices pratiques :

- La réunion
- Pratique de l'entretien
- Exercices de reformulation (écrite)
- Exercices d'expression (oral)
- Monologue (etes vous objectifs ?)
- Rôle individuel (espace communicationnel échec/réussite)

Les nouvelles technologies de la communication:**La communication au service du changement:**

- Le contenu
- Les cibles
- Par quel moyen faire passer le message ?
- Le feed back

Bibliographie :

- Martin Claude – les systèmes de communication dans les organisations IN :
Direction et gestion ,1992 .
- Szapiro Gabriel _ les dix principes de la communication industrielle – ed
d'organisation 1987 .
- Crozier Michel _ L'acteur et le système – seuil – 1978
- Escarpit Robert – l'écrit et la communication – pub (que sais-je ?)1993
- McLuhan Marshall – la galaxie Gutenberg –Paris Marenne -1966
- McLuhan Marshall - pour comprendre les médias

CYCLE D.S.E.B
METHODOLOGIE DE RECHERCHE
Volume horaire : 45 heures
ANNEE SCOLAIRE 1998/1999

1 - Objectifs:

2 - Plan:

- La connaissance et la recherche scientifique :
 - L'objectif et le subjectif.
 - La logique et la connaissance.
 - La théorie et le raisonnement.
 - Recherche fondamentale et recherche appliquée.
 - Recherche théorique et recherche concrète.

- Etape de la recherche :
 - Choix du sujet, des méthodes et des techniques.
 - Quelque méthode classique : fonctionnelle, structurelle, dialectique, analytique.

- Techniques documentaires et moyens d'investigation :
 - Documentation : écrite, officielle, privée ou d'une autre nature.
 - Moyens d'investigation : l'enquête, l'interview, le questionnaire, les graphiques, les cartes,...

- Validité et limites des méthodes et des approches (Etudes de cas).
 - Notion préliminaires à approfondir :
 - Choix du sujet, le plan.
 - Différentes approche et méthodes.
 - Les étapes de la recherche scientifique.
 - Echantillonnages, groupes, témoins et expérimentaux, Les variables.
 - Introduction, conclusion et proposition.
 - Bibliographie et annexes.
 - Table des matières.
 - Notion pratique :

- Nécessité de maîtriser la rédaction de paragraphes qui conditionnent la formulation et l'agencement des idées.

- Place des citations, de la contraction, des résumés et des références dans l'enrichissement des mémoires.

- Thèmes a traité en fonction du programme général.

- CONCLUSION : La reconnaissance et la recherche scientifique.

3 – Bibliographie :

CYCLE DSEB
TECHNIQUES D'EXPRESSION
Volume horaire : 90 heures (S1+S2)

- Introduction :

- **Rôle et intérêt des techniques d'expression**
- **Les techniques d'expression orale**
 - **Communiquer**
 - Prendre la parole
 - Dialoguer
 - Raconter
 - Rapporter des propos d'autrui
 - **Décrire**
 - Décrire un objet une personne, un fait, une situation
 - **Le reportage**
 - Anticiper le contenu d'un écrit de presse
 - analyser le contenu et le fonctionnement d'un écrit de presse
 - produire un reportage
 - **Exposer**
 - identifier les caractéristiques d'un texte
 - Construction d'un plan de présentation
 - exposer des représentations graphiques
 - Le discours prescriptif
 - **Démontrer**
 - formuler une hypothèse
 - argumenter (le pour et le contre)
 - Démarche inductive
 - **Exhorter**
 - Caractéristiques du modèle descriptif
 - Combinaison du discours perspectif et du discours persuasif
 - Formulation de la stratégie d'action
 - Formulation de l'appel

- Les techniques de l'expression écrite : les supports de l'expression orale**- communiquer**

- remplir une fiche de renseignement
- rédiger une annonce, une demande d'emploi, une offre d'emploi
- La reconstitution d'un texte
- Le compte rendu d'une réunion, d'un fait, d'une situation
- le résumer d'un texte.
- Élaboration d'un récit.
- la prise de note.
- Le procès verbal d'une réunion

- description

- Le portrait moral et physique d'une personne

- le reportage

- la synthèse de documents
- la fiche de lecture documentaire