

UNIVERSITÉ D'EL SALVADOR
FACULTÉ DES SCIENCES HUMAINES
DÉPARTEMENT DES LANGUES ÉTRANGÈRES



MÉMOIRE:

« ÉTUDE POUR DÉTERMINER SI LE NIVEAU DE COMPÉTENCES LINGUISTIQUES EN FRANÇAIS ACQUIS PAR LES ÉTUDIANTS DE LA CINQUIÈME ANNÉE DU SEMESTRE I-2017 DE LA LICENCE EN LANGUES MODERNES : SPÉCIALITÉ FRANÇAIS ET ANGLAIS À L'UNIVERSITÉ D'EL SALVADOR SATISFAIT LES CONDITIONS REQUISES POUR L'ENSEIGNEMENT DU FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE (FLE) ET LE TÉLÉMARKETING. »

POUR OBTENIR LE TITRE DE :

LICENCE EN LANGUES MODERNES : SPÉCIALITÉ FRANÇAIS ET ANGLAIS

PRÉSENTÉ PAR:

IRVIN JACOB ÁVILA ROMERO AR10028

AVEC LA COLLABORATION DE:

ANDREA CAROLINA RECINOS MELARA RM11101
RAFAEL ALBERTO PINEDA SEGURA PS06005
KAREN MERCEDES PORTILLO DURÁN PD12008

DIRECTRICE DE MÉMOIRE:

MARGARITA EVELYN GUADALUPE RAMIREZ FERNÁNDEZ

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, OCTOBRE 2017

AUTORITÉS DE L'UNIVERSITÉ D'ÉL SALVADOR

Roger Armando Arias Alvarado
RECTEUR

Manuel de Jesús Joya Ábrego
VICE-RECTEUR ACADÉMIQUE

Nelson Bernabé Granados
VICE-RECTEUR ADMINISTRATIF

Cristóbal Hernán Ríos Benítez
SÉCRÉTAIRE GÉNÉRAL

AUTORITÉS DE LA FACULTÉ DES SCIENCES HUMAINES

José Vicente Cuchilla Melara
DOYEN

Edgard Nicolás Ayala
VICE-DOYEN

Héctor Daniel Carballo Díaz
SÉCRETAIRE

AUTORITÉS DU DÉPARTEMENT DES LANGUES ÉTRANGÈRES

José Ricardo Gamero Ortiz
CHEF DU DÉPARTEMENT

Mauricio Salvador Contreras Cárcamo
COORDINATEUR GÉNÉRAL DU PROCESSUS DE DEGRÉ

Margarita Evelyn Guadalupe Ramírez Fernández
DIRECTRICE DE MÉMOIRE

INDEX

Introduction -----	i
I. Énoncé de la problématique -----	1
II. Objectifs -----	3
2.1 Général -----	3
2.2 Spécifiques -----	3
III. Justification -----	4
IV. Cadre théorique -----	6
4.1 Antécédents -----	6
4.2 Compétences linguistiques ou de communication -----	8
4.2.1 Composantes communicatives langagières -----	9
4.2.1.1 Compétences linguistiques-----	10
4.2.1.2 Compétences sociolinguistiques -----	11
4.2.1.3 Compétences pragmatiques -----	13
4.3 Le DELF (Diplôme d'études en langue française)-----	14
4.4 Aperçu de la Licence en Langues modernes: spécialité français et anglais -----	19
4.4.1 Description de la Licence -----	19
4.4.2 Mission de la Licence en Langues modernes -----	20
4.4.3 Objectifs de la Licence en Langues modernes -----	20
4.4.4 Matières du plan d'étude de la Licence en Langues modernes -----	21
4.5 Marché du travail-----	23
4.5.1 Le marché du travail au Salvador -----	25
4.5.2 Le marché du travail pour les diplômés en langues étrangères-----	25
4.5.3 Le marché du travail pour les étudiants de la Licence en Langue modernes-----	27
V. Méthodologie -----	31
5.1 Méthode de recherche-----	31
5.2 Cadre-----	33
5.3 Participants -----	33

5.4 Instruments -----	34
5.5 Variables et hypothèses de l'étude-----	35
5.6 Procédures-----	37
5.7 Mortalité -----	39
5.8 Chronologie des activités -----	40
VI. Analyse des données -----	41
6.1 Analyse des enquêtes-----	41
6.1.1 Instrument 1 -----	41
6.1.1.1 Première partie -----	41
6.1.1.2 Deuxième partie-----	47
6.1.2 Instrument 2 -----	54
6.2 Analyse de l'épreuve DELF B2 « Blanc » -----	63
6.2.1 Résultats par compétences et aspects évalués -----	65
6.2.1.1 Épreuve de Production Écrite -----	65
6.2.1.2 Épreuve de Production Orale -----	66
6.2.1.3 Épreuve de Compréhension Orale-----	68
6.2.1.4 Épreuve de Compréhension Écrite -----	68
6.3 Analyse des entretiens -----	69
6.3.1 Première partie : Secteur Université du Salvador/ASPROF -----	70
6.3.2 Deuxième partie : Secteur FLE et Télémarketing-----	78
VII. Conclusions -----	91
VIII. Recommandations -----	94
IX. Bibliographie et Sitographie -----	97
X. Annexes -----	101

INTRODUCTION

Le travail de recherche ci-dessous est présenté dans le but d'obtenir le diplôme de Langues modernes: spécialité français et anglais, à la Faculté de Sciences humaines, Université d'El Salvador. Celui-ci a pour but de déterminer si le niveau de français acquis par les étudiants de la cinquième année de la Licence en Langues modernes: spécialité français et anglais du semestre I-2017, satisfait les conditions requises pour l'enseignement du français langue étrangère (FLE) et le télémarketing, qui peuvent être définis respectivement comme :

« FLE : La langue française lorsqu'elle est enseignée à des apprenants non francophones en France ou à l'étranger » (Collectif FLE Marseille, 2001)

« TÉLÉMARKETING : Branche qui regroupe les actions du marketing réalisées en téléprospection. Il s'agit donc des appels sortants à des fins de prise de rendez-vous, de qualification prospects, de création de trafic en points de ventes ou de ventes téléphoniques. » (Définitions Marketing - L'encyclopédie illustrée du marketing, 2015)

La Licence en Langues modernes au Département des Langues étrangères offre aux étudiants une formation bilingue intensive en une période de cinq ans, de façon à ce qu'ils puissent développer des compétences nécessaires pour exécuter des activités professionnelles soit dans le domaine du FLE soit celui de Communications, de manière satisfaisante, ce qui nous mène à l'enjeu de cette investigation.

Pour aborder cette recherche, elle est divisée en dix parties. Les trois premières parties comprennent l'énoncé de la problématique, les objectifs à atteindre et la justification de la recherche, permettant ainsi à établir son importance et portée.

La quatrième partie se base sur *le cadre théorique*, qui au même temps est composé d'une révision d'études précédentes concernant le sujet de recherche servant à établir un des aspects de la base théorique de l'investigation. En outre, la situation actuelle des marchés FLE et Télémarketing au Salvador disponibles pour les professionnels ayant obtenu le diplôme. De la même manière, la conception générale de la Licence depuis sa création et finalement une description des épreuves de certifications en langue française DELF et DALF suivant les standards du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) dans le but de classer les différents niveaux d'aptitudes que ce cadre propose.

La cinquième partie traite *la méthodologie* qui comprend le type de recherche qui a été utilisé, le cadre, ainsi que les participants conformant l'échantillonnage; De la même manière, la méthodologie aborde les variables et l'hypothèse de l'étude, les procédures suivies pour mener l'investigation à de bons termes.

La sixième est consacrée à l'analyse des données obtenues par le biais de différents instruments de recherche comme les enquêtes, l'épreuve DELF B2 « blanc » et les entretiens menés auprès des représentants des établissements qui ont contribué au développement du projet. Ensuite, dans la septième partie, les conclusions des chercheurs en ce qui concerne les résultats de l'analyse des données, suivies des recommandations à implémenter.

Finalement, les références bibliographiques sur lesquelles cette étude est basée sont présentées, ainsi que les annexes qui fournissent des documents supplémentaires tels que les instruments de recherche administrés dont les interviews, les questionnaires et l'épreuve DELF B2.

I. ÉNONCÉ DE LA PROBLÉMATIQUE

L'objectif de devenir professionnel en Langues modernes: spécialité en français et anglais est celui d'être préparé pour le marché professionnel dans les deux branches que la carrière universitaire propose, c'est-à-dire, l'enseignement du français comme langue étrangère (FLE) et les communications, parmi elles le télémarketing. De plus, il existe quelques exigences qu'il faut atteindre pour intégrer ces marchés avec du succès. Cependant, il y a des apprenants qui, à la fin du grade universitaire, n'ont pas les capacités linguistiques en français ni la préparation adéquate dans la filière, et, par conséquent, ils n'ont pas d'opportunité d'obtenir un travail par rapport à leurs connaissances acquises.

Il est donc nécessaire de mesurer le niveau de français atteint par les étudiants de la cinquième année de la Licence en fonction des demandes du marché du travail FLE/Télémarketing.

Dans la pratique, le niveau linguistique est mesuré selon les critères du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) qui propose de différents niveaux par rapport à la maîtrise de la langue apprise : A1 et A2 correspondent aux niveaux basique et primaire ; B1 et B2 concernent un niveau intermédiaire et intermédiaire-supérieur ; C1 et C2, correspondent au niveau avancé avec une totale indépendance langagière

Le niveau idéal à obtenir à la fin des études est celui du B2, qui d'après le site France-langue.com c'est quand l'étudiant

« Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comportant de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer

les avantages et les inconvénients de différentes possibilités. » (France Langue, s.d.).

En outre, il y a certains établissements et entreprises où il est nécessaire de présenter une certification afin de démontrer le niveau de français acquis. Néanmoins, à la fin du grade universitaire, il n'est pas obligatoire d'effectuer des examens pour certifier le niveau de langue acquis par les étudiants, il est donc difficile de déterminer si ceux-ci ont les compétences linguistiques qui leur permettront de faire face aux conditions de travail de manière efficace dans les deux domaines présentés avant.

Bien que le marché du travail (FLE/Télémarketing) ait de grandes attentes envers le personnel bilingue et trilingue; celles-ci risquent d'être différentes par rapport au niveau linguistique réel acquis dans la période de formation académique.

En considérant tous les aspects qui sont décrits dans les paragraphes précédents, l'enjeu émerge autour de la question suivante : Le niveau de français atteint par les étudiants de la cinquième année du semestre I-2017 de la Licence en Langues modernes: spécialité français et anglais, à l'Université d'El Salvador, satisfait-il les conditions requises pour l'enseignement du français langue étrangère (FLE) et le télémarketing ?

II. OBJECTIFS

2.1 OBJECTIF GÉNÉRAL

- 2.1.1 Déterminer si le niveau de français atteint par les étudiants de la cinquième année du semestre I-2017 de la Licence en Langues modernes: spécialité français et anglais à l'Université d'El Salvador satisfait les conditions requises pour l'enseignement du français langue étrangère (FLE) et le télémarketing.

2.2 OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- 2.2.1 Découvrir les compétences linguistiques requises par le marché du travail FLE et Télémarketing disponibles pour les étudiants de la Licence en Langues modernes.
- 2.2.2 Mesurer le niveau de français que les étudiants de la cinquième année ont acquis à la fin de la Licence en Langues modernes.

III. JUSTIFICATION

À la fin des études d'un grade universitaire, il est important pour les étudiants d'être conscients des options réelles qu'ils auront au moment de faire face au marché du travail. Les apprenants sont censés avoir acquis les capacités et les connaissances qui leur seront demandées dans le but de développer leurs fonctions dans le milieu professionnel de manière satisfaisante. Ceci n'est pas l'exception vers les étudiants de la cinquième année du semestre I-2017 de la Licence en Langues modernes: spécialité français et anglais à l'Université du Salvador.

C'est pourquoi cette recherche a été menée afin d'établir si les apprenants en question ont atteint les compétences linguistiques en français qui leur permettront de s'adapter intégralement dans l'enseignement du français comme langue étrangère (FLE) et le télémarketing, qui sont les deux branches sur lesquelles cette étude s'est concentrée et sur lesquelles la Licence offre une sous-spécialisation.

Pour accomplir ceci, il était important d'obtenir des informations en temps réel par rapport à deux aspects. Le premier, le niveau de maîtrise des connaissances en français chez les étudiants en cinquième année de la Licence ; le deuxième, les conditions requises par les marchés de travail mentionnés auparavant. Ainsi, les résultats de l'investigation ont été utiles pour évaluer la relation entre ces deux aspects, c'est-à-dire, si les compétences linguistiques acquises répondent aux demandes du milieu professionnel FLE/Télémarketing. De même, si ces compétences correspondent à l'efficacité des cours en français enseignés tout au long de la Licence.

Les conditions du marché du travail disponible pour les personnes parlant le français sont communément mises à discussion parmi les étudiants de la Licence en langues modernes. La plupart d'entre eux ignore comment ils seront évalués au moment de présenter une candidature pour un poste ou bien, quel est le niveau de français qui leur sera exigé. De ce fait, cette étude a aussi agi en tant que guide à

travers lequel les étudiants auront la possibilité de contempler un panorama réel par rapport à leurs connaissances linguistiques et aux conditions qu'ils devront affronter dans les marchés de travail concernant le FLE et le Télémarketing.

Par conséquent, cette recherche permettra non seulement d'aider les étudiants de la Licence à connaître les exigences du marché du travail en question, mais aussi d'évaluer si la partie de formation en français du programme d'études de la Licence donne les résultats attendus par les mêmes.

IV. CADRE THÉORIQUE

Le cadre théorique de cette étude comprend cinq sections liées à déterminer si le niveau des compétences linguistiques en français acquis par les étudiants de la cinquième année de la Licence en Langues modernes : spécialité français et anglais, du semestre I-2017 à l'Université du Salvador, satisfait les conditions requises pour l'enseignement du français langue étrangère (FLE) et le télémarketing.

Ainsi, la première section traite les antécédents, c'est-à-dire, les études effectuées préalablement à propos du sujet. Ensuite, la deuxième section est dédiée à éclaircir la définition de «compétences linguistiques». La troisième section présente des informations par rapport à l'épreuve DELF (Diplôme d'études en langue française), lequel est un test basé sur le Cadre européen commun de référence pour les langues (CEFR). La quatrième section vise à décrire la Licence en Langues modernes et ses objectifs. Finalement, la cinquième section se concentre sur la description du marché du travail FLE et Télémarketing et les exigences requises pour être embauché dans ces domaines auprès d'établissements comme l'Alliance Française de San Salvador, l'Université d'El Salvador, le Lycée Français, TELUS International et SKYCOM Call Center Services.

4.1 ANTÉCÉDENTS

Dans le but de créer le cadre théorique, des études menées auparavant à propos du sujet ont été considérées par l'équipe de recherche telle que celle de Diaz et Luna (2014) intitulée "*Le profil professionnel des diplômés de la Licence en Langues modernes: spécialité en français et anglais de l'Université d'El Salvador dans la période 2008-2012 et l'accomplissement des compétences exigées dans le marché du travail actuel*", laquelle avait comme objectif principal de déterminer si les connaissances acquises par les diplômés de la Licence en Langues modernes:

spécialité en français et anglais, dans la période 2008-2012 leur permettait de développer leur travail d'une manière précise (p. 1).

Díaz et Luna (2014, p.42) ont pris un échantillon de 51 étudiants de la Licence en Langues modernes qui ont fait leurs études dans la période 2008-2012. Ils ont administré les instruments aux étudiants, en fonction des aspects suivants : sociodémographiques, formation académique, évaluation du plan d'études, insertion professionnelle, exigences dans le poste de travail et puissances et faiblesses de la Licence en Langues modernes. En plus, ils ont interviewé les responsables des établissements tels que: l'Académie de Langues étrangères de l'Université Don Bosco, CENIUES, le Lycée Français de San Salvador, l'Academia Britanica Cuscatleca, le Département de recrutement et Ressources humaines de TRANSACTEL et l'Hôtel Decameron Salinitas.

Dans les résultats de cette recherche-là, *Díaz et Luna (2014, p.110)* ont affirmé qu'à propos du niveau linguistique, les diplômés de la Licence en Langues modernes n'avaient pas de difficultés pour travailler dans le domaine d'enseignement de langues ou le domaine de communications car leur niveau de langue française répondaient au profil et aux exigences du marché du travail. Néanmoins, les chercheurs ont soutenu que par rapport à l'accomplissement des compétences liées à la filière choisie, il y avait 33% des diplômés qui ont éprouvé des difficultés de certification pour l'exercice de la profession dans le domaine d'enseignement de langues, vu qu'ils ne possédaient pas l'échelon.

Par conséquent, les diplômés ont reçu des cours supplémentaires en pédagogie. De même, dans le domaine des communications, il y avait 47% des diplômés qui affirment qu'ils ont reçu des cours additionnels en service d'attention à la clientèle car ils ne répondaient pas aux exigences requises pour s'épanouir dans le champ de travail.

4.2 COMPÉTENCES LINGUISTIQUES OU COMPÉTENCES DE COMMUNICATION.

Jean-Pierre Cuq, et Gruca, I. (2005) arguent que le concept de «compétence» a un certain degré de difficulté pour être défini car il peut avoir plusieurs interprétations.

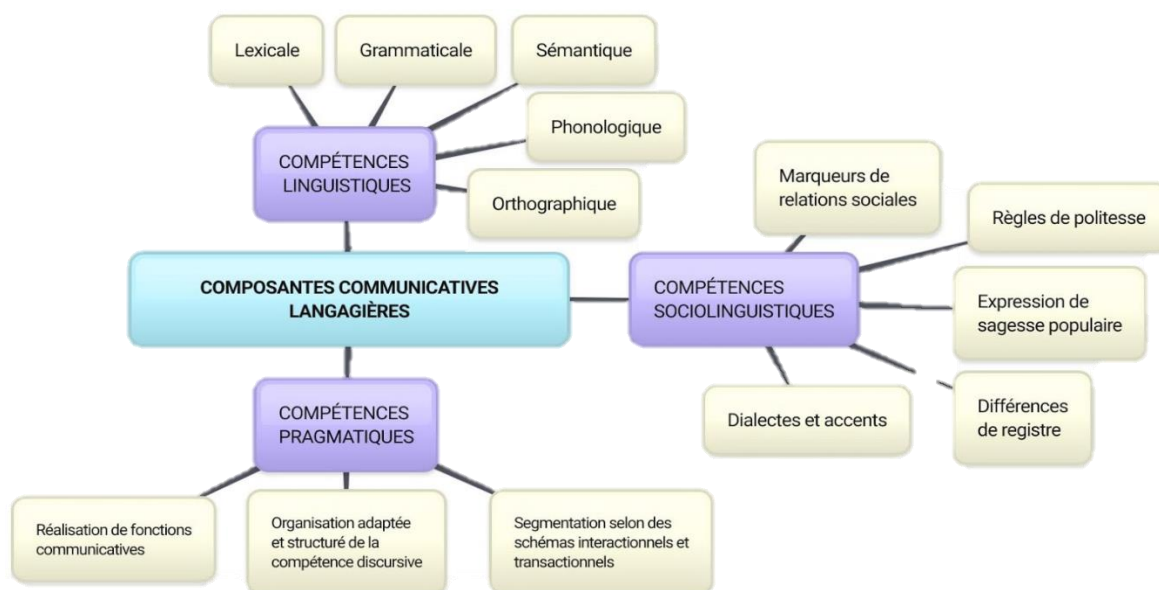
D'après *Chomsky (1965, p.2)*, il est important, tout d'abord, de faire une différence entre la définition de « compétence » et celle de « performance ». «Compétence» est plutôt la connaissance de la langue par le haut-parleur. Par contre, la « performance » est l'utilisation réelle du langage dans des situations concrètes. Donc, « compétence » fait référence à la connaissance de la langue et qui, par la suite, conduit à la « performance », celle qui rend capable à un acteur social de produire et de reconnaître les phrases correctement.

Sophie Moirand (1990, citée par Cuq, Jean-Pierre, et Gruca, I. 2005, p.156) affirme que pour bien comprendre le terme de « compétences linguistiques » ou « compétences de communication », il faut d'abord se familiariser avec quatre composantes indispensables qui font partie de ce concept et qui se combinent dans toute situation de communication soit à l'oral ou à l'écrit. Les quatre composantes des compétences linguistiques ou de communication sont: *la composante linguistique, discursive, référentielle et socioculturelle*. Elle les définit comme:

- « **La composante linguistique** : c'est-à-dire la connaissance de divers systèmes de règles aussi bien syntaxiques, lexicales, sémantiques, phonologiques que textuelles qui permettent de reconnaître ou de réaliser une grande variété de messages ; » (p.156)
- « **La composante discursive** : c'est-à-dire la connaissance et l'utilisation de différents types de discours à adapter selon les différentes caractéristiques de toute situation de communication; » (p.157)

- « **La composante référentielle** : qui concerne, de manière générale, la connaissance des domaines d'expérience et de référence ; » (p.157)
- « **La composante socioculturelle** : qui permet de connaître et d'interpréter les règles du système culturel, notamment celles qui régissent les normes sociales de communication et d'interaction » (p.157)

En plus, le Conseil de l'Europe (2001, p. 17-18) présente le concept de « compétences linguistiques » au sein d'une autre catégorie qu'il définit comme « Composantes communicatives langagières. »



Source: Conseil de l'Europe, 2001, p.17

4.2.1 COMPOSANTES COMMUNICATIVES LANGAGIÈRES

Dans le but d'accomplir les activités exigées pour aborder des situations communicatives concrètes, en fonction de leur contexte, les apprenants d'une langue seconde ou étrangère (dans ce cas, le français) utilisent un certain nombre de composantes à l'origine d'une expérience précédente visant à accroître la compétence et la performance langagière de l'individu.

Les composantes communicatives langagières sont des compétences humaines qui contribuent à la capacité de communiquer de l'apprenant en utilisant des aspects plus spécifiques comme *les compétences linguistiques, sociolinguistiques et pragmatiques.*

4.2.1.1 LES COMPETENCES LINGUISTIQUES

Apprendre une langue étrangère représente un processus compliqué puisque celle-ci change à une grande vitesse en fonction de la nature du message à transmettre selon les besoins présentés dans des situations en particulier. C'est pourquoi, les linguistes ont élaboré un système visant à identifier et à classer les composantes principales de la compétence linguistique définie comme « la connaissance des ressources formelles à partir desquelles des messages corrects et significatifs peuvent être élaborés et formulés et la capacité à les utiliser» (*Conseil de l'Europe, 2001, p. 86*). Dans ce sens, les composantes principales de la compétence linguistique sont les suivantes :

- **Compétence lexicale** : Consiste en l'utilisation correcte du vocabulaire d'une langue à partir de deux aspects : lexical (expressions et locutions figées et mots isolés) et grammatical (maîtrise des mots comme les articles, les verbes, les adjectifs, les pronoms, les auxiliaires, les prépositions, les possessifs, etc.). (p.87)
- **Compétence grammaticale** : Consiste à maîtriser les règles grammaticales d'un système linguistique et à s'en servir de manière appropriée dans l'acte de communication.

Parler de grammaire est synonyme de règles déterminant la combinaison d'éléments pour former des phrases de façon cohérente selon les paramètres déjà fixés comme l'organisation des éléments (mots, morphèmes, racines), des catégories (nombre/genre, transitif/intransitif, passé/présent/futur, etc.), des classes

(conjugaisons et déclinaisons), des structures (phrases simples et complexes, syntagmes, propositions), des processus (nominalisations, affixation, gradation, etc.) , et des relations (accord, régime, valence) ; la morphologie, ou la formation des mots, et de la syntaxe, ou l'ordre des mots pour la création des phrases. (p.89)

- **Compétence sémantique** : Elle aborde la capacité de l'apprenant de manipuler le sens de l'acte de parole, tout en considérant la relation entre les mots/contexte et les relations inter-lexicales comme les synonymes, les antonymes, les hyponymes, les métonymies et les équivalences de traduction.
- **Compétence phonologique** : Cette compétence se concentre sur la perception des phonèmes (unités sonores) de la langue, la composition phonétique des mots, l'accentuation et le rythme de la phrase, l'assimilation et l'élision et la capacité à discriminer certaines nuances de prononciation selon un contexte déterminé. (p. 91)
- **Compétence orthographique** : Cette compétence porte sur la maîtrise des règles qui déterminent la rédaction correcte des textes, prenant en compte certains aspects tel que la forme de lettres (imprimées ou écrites, minuscules et majuscules), les contractions courantes, les signes de ponctuation et leur usage, etc. (p.92)

Il faut préciser que toutes les compétences ci-dessus sont étroitement liées à un certain degré d'acquisition de la langue cible, dans ce cas A1, A2, B1, B2, C1, C2 ; ceux-ci seront abordés dans la section correspondant à « l'épreuve DELF »

4.2.1.2 LES COMPETENCES SOCIOLINGUISTIQUES

Le Conseil de l'Europe (2001, p. 93-95) explique que cette compétence consiste à savoir utiliser la langue dans un contexte social étant donné que la langue est un mécanisme de communication interpersonnel. Plus précisément, dans

l'usage adéquat de la langue en société, les aspects suivants peuvent être mentionnés :

- **Marqueurs des relations sociales** : Cette compétence traite les aspects du statut relatif des interlocuteurs, le niveau de proximité de leur relation, le registre du discours etc. parmi les interlocuteurs d'une société.

Il faut prendre en compte des éléments importants comme l'usage et le choix de l'expression des salutations (formel ou informel), l'usage et le choix des formes pour s'adresser (madame, monsieur, votre excellence, votre majesté, etc.), les conventions de prise de parole et l'usage et choix d'exclamations.

- **Règles de politesse** : Politesse positive (montrer de l'intérêt pour la santé de quelqu'un, partager une expérience et des soucis, offrir des cadeaux, etc.) ; politesse « par défaut » (normes de comportement, expression du regret, éluder, etc.) ; expressions d'impolitesse.
- **Expressions de la sagesse populaire** : La sagesse populaire comprend des expressions idiomatiques, des proverbes, des expressions familières, des attitudes, des clichés et des valeurs.
- **Différences de registre** : Le registre est la variété de la langue utilisée dans des contextes différents ; et en considérant cette définition, les possibles variantes que l'on peut trouver dans ce registre sont le registre officiel, formel, informel, familial, intime et neutre.
- **Dialecte et accent** : La compétence sociolinguistique reconnaît également des marques linguistiques qui obéissent à la classe sociale, l'origine régionale, l'origine nationale, et le groupe professionnel.

4.2.1.3 LES COMPÉTENCES PRAGMATIQUES

Le Conseil de l'Europe (2001, p. 96;98-99) spécifie que la compétence pragmatique traite la connaissance des principes que les utilisateurs ou les apprenants d'une langue possèdent en fonction de :

- **L'organisation adaptée et structurée de la compétence discursive** : Celle-ci rend capable à l'acteur social de construire des phrases enchaînées dans le but de créer un message logique. Elle aborde l'organisation des phrases, la capacité à les maîtriser en fonction de la nouvelle information ou de l'information donnée, de cause et de conséquence et la capacité à structurer le discours en termes de thématique, cohérence et cohésion, organisation logique, style et registre.
- **La réalisation des fonctions communicatives** : Cette composante traite l'utilisation du discours oral et des textes écrits autour d'un objectif spécifique à propos d'une micro-fonction ou bien d'une macro-fonction.

Les micro-fonctions permettent d'utiliser des énoncés simples dans le but de donner et demander des informations, exprimer et découvrir des attitudes, faire des suggestions, établir des relations sociales, structurer le discours et remédier à la communication.

D'une autre part, les macro-fonctions définissent l'usage du discours oral et du texte écrit, favorisant la description, la narration, l'argumentation, l'exposé, la persuasion, et l'explication.

- **La segmentation selon des schémas interactionnels et transactionnels** : Les schémas d'interaction comprennent des modèles d'interaction déjà fixés par la société et qui déterminent l'acte de communication. Ces activités de communication interactive sont des actions effectuées à tour de rôle par les différents acteurs sociaux, par exemple:

- ✓ **Question/Réponse**
- ✓ **Déclaration/Accord - désaccord**
- ✓ **Requête/offre/excuses – acceptation/refus**
- ✓ **Salutation - réponse**

4.3 LE DELF (DIPLÔME D'ÉTUDES EN LANGUE FRANÇAISE)

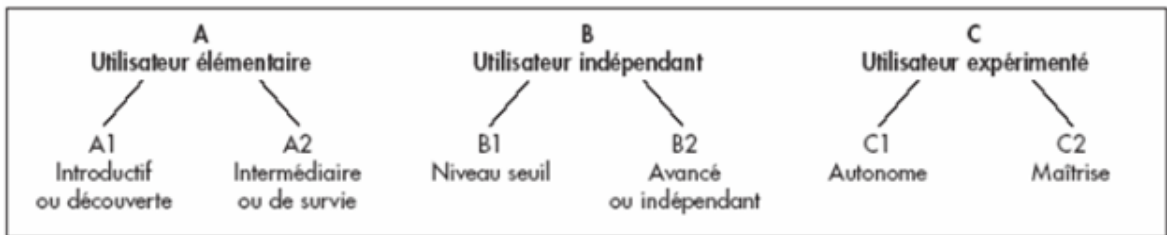
D'après Perrot (2013), le DELF (Diplôme d'études en langue française) et le DALF (Diplôme approfondi de langue française) sont les seuls examens à travers lesquels le Ministère de l'Éducation nationale français certifie les apprenants en tant qu'utilisateurs du français comme langue seconde ou langue étrangère.

Ce sont des épreuves reconnues au niveau international et qui durent à vie. Cela permet aux étudiants de valider officiellement leurs connaissances du français comme langue étrangère et de travailler ou se former académiquement au sein d'un pays francophone.

Le DELF et le DALF suivent les standards du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR), celui-ci précise qu'il existe six examens en total correspondant aux niveaux linguistiques spécifiés par le même organisme et que les candidats doivent passer dans le but de valider et certifier leur niveau.

Le Conseil de l'Europe (2001) exprime « il semble qu'il y a un large consensus sur le nombre et la nature des niveaux appropriés pour l'organisation de l'apprentissage en langues et une reconnaissance publique du résultat. Tout cela permet de penser qu'un cadre de référence sur six niveaux généraux couvrira complètement l'espace d'apprentissage pertinent pour les apprenants européens en langues. » (p.23). Voici les niveaux communs de référence et les épreuves DELF et DALF correspondant pour chacun d'eux:

1. Niveau A1 Introductif ou Découverte (DELF)
2. Niveau A2 Intermédiaire ou de survie (DELF)
3. Niveau B1 ou seuil (DELF)
4. Niveau B2 Avancé ou utilisateur indépendant (DELF)
5. Niveau C1 Autonome ou Compétences opérationnelles effectives (DALF)
6. Niveau C2 ou Maîtrise (DALF)



Source: Conseil de l'Europe, 2001, p.23

Pour que les étudiants puissent acquérir un de ces niveaux linguistiques, ils doivent posséder des compétences spécifiques. La grille ci-dessous, prise du Cadre européen commun de références pour les langues, schématise les compétences requises pour chaque niveau de proficence (Conseil de l'Europe, 2001, p.24).

Utilisateur débutant	A1	Peut comprendre et utiliser des expressions familières et quotidiennes ainsi que des énoncés très simples qui visent à satisfaire des besoins concrets. Peut se présenter ou présenter quelqu'un et poser à une personne des questions la concernant - par exemple, sur son lieu d'habitation, ses relations, ce qui lui appartient, etc. - et peut répondre au même type de questions. Peut communiquer de façon simple si l'interlocuteur parle lentement et distinctement et se montre coopératif.
-----------------------------	-----------	---

<p>Utilisateur débutant</p>	<p>A2</p>	<p>Peut comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple, informations personnelles et familiales simples, achats, environnement proche, travail). Peut communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels. Peut décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats.</p>
<p>Utilisateur indépendant</p>	<p>B1</p>	<p>Peut comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières dans le travail, à l'école, dans les loisirs, etc. Peut se débrouiller dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue cible est parlée. Peut produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines d'intérêt. Peut raconter un événement, une expérience ou un rêve, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement des raisons ou explications pour un projet ou une idée.</p>
<p>Utilisateur indépendant</p>	<p>B2</p>	<p>Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comportant de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.</p>

Utilisateur expérimenté	C1	Peut comprendre une grande gamme de textes longs et exigeants, ainsi que saisir des significations implicites. Peut s'exprimer spontanément et couramment sans trop apparemment devoir chercher ses mots. Peut utiliser la langue de façon efficace et souple dans sa vie sociale, professionnelle ou académique. Peut s'exprimer sur des sujets complexes de façon claire et bien structurée et manifester son contrôle des outils d'organisation, d'articulation et de cohésion du discours.
Utilisateur expérimenté	C2	Peut comprendre sans effort pratiquement tout ce qu'il/elle lit ou entend. Peut restituer faits et arguments de diverses sources écrites et orales en les résumant de façon cohérente. Peut s'exprimer spontanément, très couramment et de façon précise et peut rendre distinctes de fines nuances de sens en rapport avec des sujets complexes.

Le cadre ci-dessous proposé par l'Institut français (s.d) montre le nombre d'heures d'apprentissage dont les apprenants ont besoin pour obtenir un niveau de français en spécifique.

CECRL	DELF DALF	Utilisateur	Nombre d'heures d'apprentissage nécessaires pour se présenter aux examens
A1	DELF A1	Élémentaire	60 heures d'apprentissage
A2	DELF A2	Élémentaire	160 heures d'apprentissage = 100 heures + 60 heures acquis au niveau précédent
B1	DELF B1	Indépendant	210 heures d'apprentissage = 160 heures du niveau précédent + les 60 heures minimum nécessaires à atteindre le niveau B 1
B2	DELF B2	Indépendant	390 à 670 heures d'apprentissage
C1	DALF C1	Expérimenté	
C2	DALF C2	Expérimenté	

Source: Institut français (s,d)

L'Alliance Française de San Salvador (s.d.) établit que les certifications DELF et DALF tiennent en considération deux aspects importants:

1. Les standards internationaux pour désigner les épreuves selon l'Association des centres d'évaluation en langues en Europe (Association of Language Testers in Europe-ALTE)
2. Les standards du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR)

En somme, il y a 900 centres qui administrent ces examens autour du monde et qui sont distribués parmi 154 pays. Au Salvador, la seule institution qui peut administrer le DELF et le DALF de manière officielle est l'Alliance Française de San Salvador; institution qui organise trois séances par an:

En avril: Pour les examens DELF A1, A2, B1, B2

En juin: Pour les examens DELF A1, A2, B1, B2

En novembre: Pour les examens DELF A1, A2, B1, B2 et le DALF C1, C2

Les statistiques à échelle mondiale fournies par le Centre international d'études pédagogiques ou CIEP (2010) montrent que la plupart des candidats qui ont passé l'épreuve DELF ont réussi à certifier le niveau B2 dans l'année 2010 ; ainsi, 69% représente 19082 participants sur 27515 qui ont réussi le test. Comparé aux autres niveaux, le B1 a obtenu 78% de réussite ; le C1 a obtenu 69% de participants ayant réussi l'épreuve ; le niveau C2 a été 71%, et pour les niveaux débutants le taux de réussite a été de 93% pour le A1 et 91% pour le A2. Il n'y a aucun doute que, d'après ces statistiques, les pourcentages les plus bas sont ceux du B2 et C1 tandis que les autres niveaux remportent le taux de réussite le plus élevé.

En outre, selon les mêmes chiffres, la moyenne obtenue pour réussir les tests DELF et DALF dans la même année sont:

Niveau	Moyenne de réussite obtenue
A1	75,33/100
A2	72,27/100
B1	62,70/100
B2	57,17/100
C1	56,34/100
C2	59,14/100

Source: CIEP, p.15, 2010

4.4 APERÇU DE LA LICENCE EN LANGUES MODERNES : SPÉCIALITÉ FRANÇAIS ET ANGLAIS

4.4.1 DESCRIPTION DE LA LICENCE

La Licence en Langues modernes : spécialité français et anglais a été créée en 2002 lorsque le comité du programme d'études du Département des Langues étrangères a déterminé, au moyen d'une recherche, que seulement 30% des étudiants inscrits légalement dans la Licence en Enseignement de l'anglais souhaitaient réellement s'exercer professionnellement au sein du marché du travail de l'enseignement disponible pour les personnes ayant obtenu le diplôme. Le travail de recherche a démontré que la plupart des étudiants avaient l'intention d'explorer d'autres opportunités de travail (*Barahona & Linares, 2002, p. 5*).

Le même document indique que cela est la raison principale pour laquelle la Licence en Langues modernes a été établie, toujours dans le but de fournir aux apprenants un panorama plus varié à propos du marché du travail une fois les études universitaires finies. Principalement, elle offre une formation en français et en anglais comme la base de deux filières de spécialisation dont l'enseignement et les relations publiques, lesquelles les étudiants doivent choisir au début du grade universitaire.

Quant à la formation linguistique, elle est orientée vers l'insertion professionnelle des étudiants dans le milieu du travail en utilisant les deux langues, français et anglais, comme principal outil. De manière générale, les trente-sept matières composant le plan d'études de la Licence en Langues modernes sont divisées en trois grandes branches : les matières de spécialisation en français, les matières de spécialisation en anglais et finalement, les matières correspondant à une filière en particulier qui détermine la sous-spécialité de l'étudiant.

4.4.2 MISSION DE LA LICENCE EN LANGUES MODERNES

Instruire des professionnels dans l'enseignement et l'apprentissage des langues étrangères en leur fournissant la capacité de contribuer au développement social, éducatif, et technologique, ainsi que de contribuer à la solution des problèmes sociopolitiques du pays à partir d'une perspective humaniste. (*Barahona & Linares, 2002, p. 7*).

4.4.3 OBJECTIFS DE LA LICENCE EN LANGUES MODERNES

4.4.3.1 GÉNÉRAUX:

- Diversifier les options d'études des langues offertes aux étudiants du Département des Langues étrangères.
- Présenter une alternative pour l'enseignement d'une langue étrangère différente à l'anglais pour les étudiants de ce département.
- Offrir une continuité d'études au niveau de Licence avec une spécialisation en français et en anglais pour les professionnels en enseignement au Salvador.

4.4.3.2 SPECIFIQUES:

- Former des professionnels dans la maîtrise de deux langues étrangères.
- Intégrer l'usage des langues au domaine de relations publiques.
- Développer des professionnels capables d'enseigner les deux langues: le français et l'anglais. (*Diaz & Luna, 2014 p. 11*).

4.4.4 MATIÈRES DU PLAN D'ÉTUDES DE LA LICENCE EN LANGUES MODERNES

Le plan d'études de la Licence en Langues modernes: spécialité français et anglais comprend trente-sept matières dont quinze matières en français ; quinze matières en anglais ; cinq matières électives correspondant à la filière de l'enseignement ou des relations publiques et deux matières de recherche.

Diaz & Luna (2014, p.30) expliquent la composition de ce plan d'études en précisant l'objectif particulier de chaque section ; autrement dit, les connaissances que les apprenants doivent posséder au fur et à mesure du processus de formation académique au sein de la Licence.

MATIÈRES DE SPÉCIALISATION EN ANGLAIS				
Semestre	Matière	Unités de valeur	Heures	Objectif
I	Anglais élémentaire I	8 par matière	160h par matière	Développer l'apprentissage linguistique de l'anglais
II et III	Anglais Intermédiaire I et II			
IV et IV	Anglais avancé I et II			
III et IV	Grammaire en anglais I et II	4 par matière	80h par matière	Développer le perfectionnement linguistique de l'anglais
V	Prononciation en anglais			
VII	Composition en anglais			
VIII	Grammaire avancée			
IX	Introduction à la linguistique			
X	Morphologie et phonologie en anglais			
VI et VII	Lecture et conversation en anglais I et II	4 par matière	80h par matière	Enrichir les connaissances sur les compétences linguistiques, fournir une approche culturelle et développer du nouveau lexique
X	Littérature en anglais I			

MATIÈRES DE SPÉCIALISATION EN FRANÇAIS				
Semestre	Matière	Unités de valeur	Heures	Objectif
I, II, III	Français intensif I, II, III	8 par matière	160h par matière	Développer l'apprentissage linguistique du français
IV	Français avancé	4		
IV et V	Grammaire française I et II	4 par matière	80h par matière	Développer le perfectionnement linguistique du français
V	Expression orale en français			
VI	Phonétique française			
VI	L'Orthographe et la Stylistique Française			
VII	Civilisation française	4 par matière	80h par matière	Établir une approche culturelle à travers l'histoire et la littérature
VIII et IX	Littérature française I et II			
VII	Le Français et le Commerce	4 par matière	80h par matière	Introduire des connaissances élémentaires dans le domaine du commerce, du tourisme et de la traduction
VIII	Le Français et le Tourisme			
IX	Le Français et la Traduction			

MATIÈRES DE SOUS-SPÉCIALISATION EN ENSEIGNEMENT DU FRANÇAIS (FILIÈRE 1)				
Semestre	Matière	Unités de valeur	Heures	Objectif
I	Psychopédagogie	4 par matière	80h par matière	Développer des méthodologies d'enseignement des langues permettant aux étudiants de les appliquer au sein de ce domaine.
II	Didactique générale			
VI	Didactique du français			
VIII	Didactique en anglais I			
X	Didactique en anglais II			

MATIÈRES DE SOUS-SPÉCIALISATION EN RELATIONS PUBLIQUES (FILIÈRE 2)				
Semestre	Matière	Unités de valeur	Heures	Objectif
I	Théorie de la Communication et de l'Information I	4 par matière	80h par matière	Former les étudiants avec le lexique et un esprit critique par rapport aux phénomènes liés à la communication sociale, l'information et les médias
II	Théorie de la Communication et de l'Information II			
VI	Relations publiques			
VIII	Opinion publique			
X	Histoire du Salvador et de l'Amérique centrale			

MATIÈRES DE RECHERCHE				
Semestre	Matière	Unités de valeur	Heures	Objectif
IX et X	Séminaire I et II (matières enseignés en anglais)	6 par matière	80h par matière	Préparer les étudiants pour la réalisation du projet de recherche-mémoire.

4.5 MARCHÉ DU TRAVAIL

Selon le South West Observatory (2010), le marché du travail consiste en « un mécanisme formel où l'offre et la demande interagissent mutuellement. Le marché du travail peut être une communauté, une ville, une région, un pays ou espace géographique déterminé » (p.5). Ceci s'interprète comme la relation qui existe entre le bilan d'approvisionnement (offre) et la concurrence commerciale (demande) dans une société et qui n'est pas restreinte qu'à une seule région ou pays en spécifique ; le marché du travail se trouve plutôt où qu'il y ait une demande d'employés et un approvisionnement respectifs pour eux.

Le South West Observatory (2010) mentionne également qu'il est possible d'apercevoir trois secteurs ou domaines au sein des industries : « Le secteur primaire inclut l'agriculture, la pêche, les sociétés minières et les sociétés forestières ; le secteur secondaire est composé principalement de l'industrie de construction et de l'industrie manufacturière, et finalement, le secteur tertiaire abrite les industries de production de services. » (p. 10)

Aux fins de cette étude, le secteur tertiaire a été abordé principalement, puisqu'il est composé des sociétés de production de services et il aborde des domaines où les diplômés en langues étrangères, quoi que ce soit la spécialisation, peuvent trouver de manière satisfaisante la disponibilité du marché du travail.

D'ailleurs, se basant sur le Guide du marché du travail (*South West Observatory, 2010*), il y a deux grands classements de ce marché: la Classification type des professions (CTP) et la Classification internationale par type d'industrie (CITI). Le Guide mentionne que les catégories correspondant à la CTP sont :

1. Gestionnaires d'accueil et cadres supérieurs.
2. Professions scientifiques.
3. Professions techniques associées.
4. Gestion administrative et de secrétariat.
5. Métiers spécialisés
6. Occupations de services personnelles.
7. Occupations du service client et ventes
8. Opérateurs de plantes et de machines
9. Professions élémentaires (p. 8)

Les catégories les plus pertinentes pour cette recherche sont celle des professions scientifiques (requérant des connaissances ciblées en fonction services offerts) et celle des occupations du service client et ventes, étant donné qu'elles sont étroitement liées au profil professionnel des diplômés en langues étrangères.

4.5.1 LE MARCHÉ DU TRAVAIL AU SALVADOR

Au Salvador, le marché du travail est divisé en quatre secteurs économiques, lesquels sont constitués de différentes activités économiques. Selon le Ministère du Travail et la Sécurité sociale (2016, p. 10), ceux-ci sont classés de la manière suivante :

1. *Secteur agricole* : traite tout ce qui concerne à l'agriculture, l'élevage du bétail, la chasse, l'exploitation forestière et la pêche.
2. *Secteur industriel* : représente ainsi l'exploitation de mines, l'industrie, la fabrication/construction, et l'alimentation en électricité, eau et gaz.
3. *Secteur d'échange* : porte sur la vente en gros et le commerce de détail et la réparation de véhicules.
4. *Secteur de service* : est déterminé par les hôtels et restaurants ; le transport, le stockage et la communication ; l'intermédiation financière ; l'immobilier, les activités commerciales et de location ; l'éducation ; l'administration publique et défense ; la sécurité sociale ; la santé humaine et l'action sociale ; les services collectifs, sociaux et personnels ; les ménages privés employant du personnel ; les organisations et organismes extraterritoriaux.

4.5.2 MARCHÉ DU TRAVAIL POUR LES DIPLÔMÉS EN LANGUES ÉTRANGÈRES

Pour Raquel Fernández Sanchez (2016), le marché du travail disponible pour les diplômés en langues est plus large qu'on ne le croyait. Dans son article « Pourquoi les langues ont un sens commercial » (Why languages make business sense), elle explique qu'un diplômé en langues peut exercer son travail dans plusieurs domaines, dont les médias, le secteur financier et d'autres.

En plus, elle explique que, ce qui rend employables et rentables les diplômés en langues n'est pas seulement les langues qu'ils maîtrisent, mais aussi les capacités qu'ils acquièrent pour faire face aux différences culturelles ; ceci leur donne plus de valeur étant donné leur sensibilité envers d'autres cultures.

Un autre aspect auquel elle fait référence c'est l'importance d'apprendre une langue étrangère à jeune âge pour que les apprenants puissent : a) mieux développer les compétences linguistiques nécessaires pour s'épanouir dans le marché du travail et b) être conscients de l'avantage que cela donne à leurs profils d'employabilité.

Au Salvador, le marché du travail s'est étalé à grand allure en raison de la mondialisation. À présent, les entreprises sont devenues plus concurrentielles et demandent davantage de compétences et de capacités de la part des employés. Pour illustrer ce point, *Ortíz (2016)* explique que la mondialisation a fait que la plupart des entreprises demandent la maîtrise de plus de deux langues. Il déclare que le français et le chinois deviennent de plus en plus populaires et que l'exigence de parler plusieurs langues n'est pas liée aux postes prestigieux d'une entreprise mais plutôt à d'autres postes qui représentent un type d'interaction internationale comme le secteur de ventes, du télémarketing, des centres d'appels, etc. En outre, il ajoute que le multilinguisme est essentiel car ceci rend les employés plus compétitifs par rapport au marché au sein des compagnies.

Selon une recherche menée par *USAID (2010)*, il a été constaté que le secteur de services commerciaux représente un des plus grands piliers du marché du travail au Salvador et, vu la nature de ce domaine, il requiert du personnel bilingue voire multilingue. En plus, dans l'année 2009, ce milieu a offert 2,045 emplois, ce qui démontre le besoin de l'anglais en tant que langue étrangère mais aussi d'autres langues qui puissent être substantielles dans l'accomplissement des conditions de travail en fonction de la nature des entreprises telles que les chaînes hôtelières, les restaurants, les sociétés du secteur administratif et de logistique, les gestionnaires

d'accueil, des entreprises pharmaceutiques, de business, de textiles et du service à la clientèle (p.37)

En outre, l'ANEP (2009) affirme qu'afin de promouvoir le tourisme dans la région, il est nécessaire que le personnel apprenne une troisième ou quatrième langue comme le français, l'allemand, l'italien, le japonais et le mandarin dans le but d'atteindre les compétences linguistiques qui permettront de faire face aux demandes du marché international. (p.33)

Le cadre ci-dessous a été extrait d'un sondage réalisé par le Ministère du travail et de la sécurité sociale (2016) qui montre le nombre de personnes qui ont été embauchées lors du premier semestre de l'année 2016. Les trois activités économiques qui sont reflétées dans le tableau sont celles auxquelles les étudiants de langue sont plus susceptibles de travailler :

Activité économique	Nombre de personnes embauchées pendant le premier semestre 2016
Hôtels et restaurants	740
Transport, stockage et communications	393
Enseignement	41

Source: Ministerio de Trabajo y de la Seguridad Social, 2016

4.5.3 MARCHÉ DU TRAVAIL POUR LES ÉTUDIANTS DE LA LICENCE EN LANGUES MODERNES

D'après Barahona & Linares (2002), les diplômés de ce plan d'étude acquièrent les compétences nécessaires qui leur permettront de travailler soit dans le domaine d'enseignement ou communications. Selon le choix de la filière, ils seront capables d'exercer un travail dans le domaine d'enseignement comme professeur

de français et/ou d'anglais au niveau du Lycée ou au niveau universitaire. Ils pourront également travailler dans le domaine des relations publiques en tant que : gestionnaire d'entreprises internationales, personnel de bord, personnel pour assister aux passagers à l'aéroport, traducteur, opérateur dans les compagnies téléphoniques, interpréteur, guide touristique, réceptionniste trilingue dans les hôtels (p.10). Lorsque le plan a été créé, celles ont été les options proposées comme profil professionnel pour les diplômés de la Licence en Langues modernes.

Comme Díaz et Luna ont déclaré (2014), la plupart d'étudiants en Langues modernes travaillent dans une université ou académie de langues, une institution ou école privée, un centre d'appels, un hôtel ou une ambassade, en utilisant les langues acquises. De plus, les objectifs de la Licence sont orientés pour que les apprenants puissent travailler dans les secteurs mentionnés ci-dessus.

Díaz et Luna (2014) ont également affirmé qu'en concernant le domaine de l'enseignement au Salvador, les compétences requises par la plupart des employeurs sont « le diplôme universitaire, l'échelon ministériel, avoir l'examen du TOEFL, avoir des connaissances de la langue française niveau B2 ou C2 (Ça dépendra de l'institution), maîtriser les quatre compétences linguistiques (expression orale et écrite, compréhension orale et écrite), avoir des connaissances pédagogiques, avoir une spécialisation selon le cours à enseigner (mathématiques, sciences-sociales, histoire des arts, etc.), avoir des connaissances de la culture française, avoir 6 mois ou 1an d'expérience dans le domaine d'enseignement des langues, expérience avec des adultes, avoir les connaissances des méthodes de l'enseignement. (p. 61)

En ce qui concerne la filière des relations publiques, ils ont exprimé qu'il n'y avait pas un niveau spécifique requis, il suffit de savoir comment s'exprimer dans la langue requise car le niveau des compétences varie en fonction de l'endroit et du poste dans lequel la personne sera embauchée.

Par rapport au domaine du service à la clientèle, ils ont conclu que les recruteurs n'ont pas exigé aux participants de l'étude un certain niveau de la langue pour être embauchés. En plus, les entreprises ont déclaré être satisfaites du niveau de français au moment d'embaucher les diplômés en langues modernes.

Ceci est important à savoir, car la Licence prépare les étudiants dans une de deux filières, soit la didactique soit les relations publiques, et les différentes exigences que les deux domaines sollicitent sont remarquables. Tout d'abord, il a été mentionné que, pour le domaine de la pédagogie, les compétences linguistiques nécessaires à l'embauche sont plus exigées que les compétences linguistiques pour ceux qui souhaitent accéder aux domaines des relations publiques ou du service à la clientèle. À la fin, les étudiants étaient censés maîtriser l'anglais et le français ainsi que les connaissances apprises dans la filière choisie pour être considérés comme des employés plus compétitifs.

Il est pertinent de mentionner que Díaz et Luna (2014) ont constaté qu'au cours de la période de 2008 à 2012, il y avait soixante-quatorze diplômés de la Licence. L'échantillon pris pour la recherche était de cinquante et un participants et les résultats ont montré que : vingt-deux diplômés travaillaient comme enseignants dans l'une des institutions suivantes: à l'université (au Département des langues étrangères de l'Université d'El Salvador ou l'Université Don Bosco) ; aux académies de langues tels que : CENIUES, Pro-Lingua, L'Alliance Française ; aux institutions privées (les écoles secondaires telles que : EXSAL, et Ricaldone) ; comme professeurs privés. Ensuite, trois de ces diplômés travaillaient comme assistants au Lycée Français. Il y avait dix-sept diplômés qui travaillaient dans des centres d'appels (Sykes et TRANSACTEL). Un diplômé travaillait comme guide touristique à l'hôtel Decameron Salinitas, et sept parmi eux travaillaient dans des postes administratifs à l'ambassade du Salvador en Belgique et à l'Alliance Française. Il y avait un diplômé qui travaillait comme traducteur indépendant.

Tableau résumé de l'employabilité des diplômés en Langues modernes

22 diplômés	<ul style="list-style-type: none">- Universités: au Département de langues étrangères de l'Université du Salvador ou l'Université Don Bosco- Académies de langues: CENIUES, Pro-Lingua, L'Alliance Française- Institutions privées : Les écoles secondaires tels que : EXSAL, et Ricaldone- Professeurs privés
3 diplômés	<ul style="list-style-type: none">- Assistants au Lycée Français
17 diplômés	<ul style="list-style-type: none">- Centres d'appels (Sykes et TRANSACTEL)
1 diplômé	<ul style="list-style-type: none">-Guide touristique (Hôtel Decameron Salinitas)
7 diplômés	<ul style="list-style-type: none">-Postes administratifs à l'ambassade du Salvador en Belgique, à l'Alliance Française
1 diplômé	<ul style="list-style-type: none">- Traducteur indépendant

Cette étude faite précédemment montre une tendance intéressante des diplômés des Langues modernes à se concentrer sur les domaines de la pédagogie et de la communication (axées sur les centres d'appels). C'est pourquoi l'équipe de recherche a décidé de conduire cette nouvelle investigation vers les deux domaines les plus significatifs pour les diplômés en Langues modernes, FLE et télémarketing.

V. METHODOLOGIE

Ayant expliqué les caractéristiques du sujet étudié de même que les objectifs établis pour le projet, il est essentiel d'approfondir sur la méthodologie utilisée dans le déroulement de cette étude. D'abord, il a été nécessaire de collecter des informations concernant le marché du travail de l'enseignement du français langue étrangère (FLE) et le télémarketing avec l'utilisation des instruments de recherche. Ceux-ci ont été utilisés également pour déterminer le niveau de français des étudiants de la cinquième année de la Licence en langues modernes du semestre I-2017 à l'Université d'El Salvador. Finalement, l'analyse des données a permis de proposer des conclusions et recommandations précises et objectives.

5.1 METHODE DE RECHERCHE

La méthode utilisée dans cette étude a été la méthode mixte. Selon Creswell et Plano Clark (2006) ce type de méthode consiste à

«Un design de recherche qui suppose des hypothèses philosophiques qui guident l'orientation de la collecte, l'analyse et le mélange de données qualitatives et quantitatives dans une seule étude ou dans une série d'études. Son hypothèse centrale est que l'utilisation d'approches quantitatives et qualitatives fournit une meilleure compréhension des problèmes de recherche plutôt qu'une seule méthode »

Cette recherche visait à déterminer le niveau de français des étudiants du semestre I-2017 de la cinquième année de la Licence en Langues modernes de l'Université d'El Salvador, afin de découvrir les opportunités que le marché du travail leur offre dans les domaines du FLE et du Télémarketing, et aussi le niveau de français requis par ce marché. Un test normalisé et des questionnaires ont été employés comme instruments de collecte de données. En outre, de différents entretiens ont été réalisés pour obtenir plus d'information concernant le marché du travail en question et le niveau de français atteint par les apprenants de la cinquième

année de la Licence. C'est pourquoi, le choix d'une méthode de recherche mixte a été la plus adéquate pour cette étude.

D'ailleurs, la recherche était aussi descriptive, comme Frankel et al (2012) ont déclaré « *Les études descriptives proposent une description des faits de manière soigneuse et détaillée* » (p.15). Cette étude a permis de décrire le niveau linguistique attendu de la part des étudiants de la cinquième année de la Licence ainsi que les conditions requises pour exercer la profession dans le marché du travail FLE/Télémarketing.

Il est essentiel de mentionner que la méthode de recherche a été de même quantitative et qualitative. Frankel et al. (2012) exposent que « dans le sens le plus simple, les données quantitatives traitent les chiffres; tandis que les données qualitatives portent sur les mots » (p.7). De surcroît, ils suggèrent que la recherche quantitative est établie au préalable et que le chercheur est normalement un observateur détaché de l'environnement. Par conséquent, et en s'appuyant sur ces caractéristiques, une approche quantitative a permis de collecter des informations à travers un questionnaire et un test normalisé qui ont été analysés au moyen des statistiques.

D'une autre part, des interviews ont été menées auprès de la direction de l'Alliance Française de San Salvador, des professeurs du Département des Langues étrangères de l'Université d'El Salvador, de l'Association salvadorienne des professeurs de français (ASPROF) et du Lycée Français de San Salvador « Antoine et Consuelo de Saint Exupéry » dans le domaine du FLE. De plus, les mêmes actions ont été réalisées auprès de certaines personnes qui faisaient partie des entreprises de télémarketing comme TELUS International et SKYCOM Call Center Services. C'est pourquoi, cette étude est devenue aussi qualitative. Frankel et al. (2012) signalent que « *les recherches qui portent sur la qualité des relations, activités, situations ou matériels sont attribuées à une étude qualitative* » (p. 426).

5.2 CADRE

Cette recherche a été menée dans le Département des langues étrangères appartenant à la Faculté des Sciences humaines à l'Université d'El Salvador dont l'échantillon cible était celui des étudiants de la cinquième année de la Licence en Langues modernes : spécialité français et anglais ayant inscrit le premier semestre académique 2017.

5.3 PARTICIPANTS

L'échantillonnage non aléatoire par convenance a été utilisé pour cette étude. Selon Frankel et al (2012) « *L'échantillonnage par convenance est composé d'un groupe d'individus disponibles pour l'étude. Autrement dit, c'est une technique d'échantillonnage dans laquelle les sujets sont sélectionnés en raison de l'accessibilité convenable et proximité par rapport au chercheur.* » (p. 99).

Cet échantillonnage était le plus adéquat car les participants ont été sélectionnés sur l'ensemble de la population des étudiants en cinquième année ayant inscrit le cours de Littérature française II du semestre I-2017 et qui avaient la disponibilité de participer à cette étude dans la réalisation du test normalisé et du questionnaire. L'échantillon était composé de vingt sujets pris de l'ensemble de deux groupes de ce cours, c'est-à-dire, celui de 10h-12h et celui de 13h-15h le lundi et mercredi.

L'ensemble d'individus en question ont dû passer un test normalisé afin de mesurer leur niveau de français ; de la même manière, ils ont dû compléter un questionnaire portant sur leur expérience dans l'apprentissage de la langue française, leurs compétences linguistiques et leurs connaissances par rapport aux généralités du marché de travail FLE/Télémarketing.

De plus, des interviews ont été menées auprès des autorités et du personnel, des établissements mentionnés ci-dessous, qui ont fourni des informations significatives dans les domaines du FLE et télémarketing pour le déroulement de cette recherche : ASPROF, Alliance Française de San Salvador, Lycée Français, Département des Langues étrangères de l'Université d'El Salvador, TELUS International et SKYCOM Call Center Services.

5.4 INSTRUMENTS

Un test normalisé (DELF) : une simulation du Diplôme d'études en langue française niveau B2 a été administrée aux étudiants sélectionnés du cours de Littérature française II. Cet examen a eu pour but de mesurer les compétences linguistiques des apprenants de français langue étrangère (FLE). Ce diplôme était constitué d'épreuves évaluant les 4 compétences : compréhension orale, expression orale, compréhension écrite et expression écrite. Ainsi, chaque section représentait une note sur 25 points correspondant donc à un total sur 100 points.

Une entrevue structurée: Le but était d'obtenir des informations pertinentes pour cette étude en ce qui concerne les étudiants de la Licence et le panorama du marché de travail FLE et Télémarketing disponible pour eux ; ainsi que le niveau linguistique en français du Cadre européen commun de référence (CECR) que les apprenants sont censés avoir acquis à la fin de la Licence. Pour cela, Il était nécessaire d'interviewer le coordinateur de la Licence en Langues modernes et le président de l'Association salvadorienne des professeurs de français (ASPROF).

De la même manière, il était indispensable de connaître les conditions requises d'un candidat à exercer un poste dans le marché du travail déjà mentionné. La direction de l'Alliance Française de San Salvador, des enseignants au Lycée Français de San Salvador « Antoine et Consuelo de Saint Exupéry » ainsi que des employés et personnel administratif à TELUS International et SKYCOM Call Center Services ont également été contactés pour accomplir ce but.

Deux questionnaires: Les étudiants qui ont passé l'épreuve DELF B2 ont dû compléter des questionnaires concernant leur avis sur leur niveau linguistique en français et leurs connaissances ou généralités portant sur le marché du travail FLE et Télémarketing disponible pour ceux qui ont décidé de travailler dans le domaine du français. En plus, parmi les apprenants qui exerçaient leur carrière dans des entreprises ou des établissements offrant des opportunités de travail pour des francophones, il était de même nécessaire de compléter un deuxième questionnaire dans lequel ils ont dû décrire leur expérience dans le marché du travail.

Le questionnaire #1 était divisé en deux parties : La première partie était composée des questions à choix multiple (QCM) axées sur les expériences et les opinions des apprenants sur la relation entre le marché du travail et le choix de sous-spécialisation de la Licence. La deuxième partie était composée d'une échelle d'attitude au regard de la perception des apprenants de leur niveau linguistique en français acquis à la fin du grade universitaire.

Le questionnaire #2 avait le but de collecter des informations portant sur l'expérience de travail en FLE et Télémarketing auprès des étudiants de la Licence qui avaient un poste dans ces domaines chez de différents établissements et entreprises.

5.5 VARIABLES ET HYPOTHÈSE DE L'ÉTUDE

Ayant établi les instruments utilisés pour la collecte de données, il est aussi important d'identifier les variables de l'objet d'étude et qui par la suite, ont permis d'énoncer l'hypothèse de recherche ; celles-ci sont abordées dans cette section.

En mettant les deux concepts sur place, une variable peut être défini comme : « *Des concepts classificatoires permettant de placer les individus dans des catégories et qui sont susceptibles d'une identification et d'une mesure* » (Briones,

1987, p. 34). *C'est-à-dire*, la qualité de la réalité qui est susceptible d'assumer différentes valeurs ou qui peut varier.

Or, en considérant le sujet de recherche et la problématique en question, deux types de variables sont suscités. D'une part, la variable indépendante, qui d'après Sabino (1980) « *C'est la caractéristique ou propriété que l'on suppose être la cause du phénomène d'étude. Autrement dit, c'est la variable que le chercheur peut manipuler.* » D'autre part, la variable dépendante décrite par Hayman (1974, 69) comme la propriété ou la caractéristique que l'on souhaite modifier par le biais de la manipulation de la variable indépendante.

En prenant en considération les définitions déjà mentionnées, l'équipe de recherche a considéré les variables suivantes:

- Variable Indépendante (VI) – Niveau linguistique en français atteint par les étudiants de la cinquième année à la fin de la Licence en Langues modernes.
- Variable Dépendante (VD) – Satisfaction des conditions requises pour l'enseignement français langue étrangère (FLE) et le télémarketing.

C'est à partir de la relation existante entre les deux variables que l'hypothèse suivante a été formulée : Les étudiants qui ont acquis un niveau B2 en français à la fin de la Licence en Langues modernes sont capables de satisfaire les conditions requises dans le marché du travail FLE et Télémarketing.

Assie Guy Roger & Kuassi Roland Raoul (s.d.) expliquent que la relation de l'hypothèse peut être causale (de cause à effet) ou bien associative. Dans ce cas-là, l'étude comporte une hypothèse directionnelle positive de caractère causal, étant donné que les apprenants ayant un niveau B2 (VI ou variable indépendante) représentent le facteur décisif qui conduit à la satisfaction des conditions requises dans le marché du travail de FLE et de Télémarketing (VD ou variable dépendante).

5.6 PROCÉDURES

Dans le but de garantir la réussite de cette investigation, l'équipe de recherche a prévu d'établir un ordre dans les activités qui ont été menées afin d'arriver à l'accomplissement des objectifs.

Le processus à suivre dans l'administration des instruments a commencé par obtenir la permission du professeur en charge du cours de Littérature française II, afin que les étudiants comportant l'échantillonnage puissent passer les épreuves DELF.

Ensuite, le 03 et 05 avril, les chercheurs ont dû faire une brève présentation de l'étude auprès des deux groupes du cours en question; c'est-à-dire, celui de 10h-12h et celui de 13h-15h, pendant laquelle des précisions sur la dynamique et la mise en œuvre des tests ont été fournies : introduction au DELF, explication des règles à respecter, sélection des participants (non aléatoire et par convenance), création d'une base de données (celle-ci a permis de recueillir des informations personnelles des participants, pour que les chercheurs puissent communiquer et partager du matériel supplémentaire qui leur a été utile pour se familiariser avec l'épreuve, de même que pour leur notifier les horaires des évaluations), et finalement, l'éclairage des doutes qui pourraient émerger.

Le DELF B2 a été mené en 3 séances : la première séance a eu lieu le vendredi 19 mai, correspondant aux épreuves de compréhension orale, compréhension écrite et production écrite; et les deux séances suivantes consacrées à la production orale et qui se sont déroulées le vendredi 02 et 09 juin.

A priori, les étudiants ont dû se présenter à 8h30 pour recevoir les consignes pertinentes et à 9h00, les épreuves ont été distribuées. Il faut aussi souligner que pour les séances de la production orale, les participants ont dû arriver à une heure déjà fixée au préalable.

Les tests étaient censés se rapprocher au plus de la réalité selon les directrices générales proposés par le Centre international d'études pédagogiques (CIEP). Ceci est expliqué dans le tableau ci-dessous:

DATE	ÉPREUVE	DURÉE
Vendredi 19 mai	Compréhension orale Compréhension écrite Expression écrite	30 min 1h 1h
Vendredi 02 et 09 juin	Production orale	50min <ul style="list-style-type: none"> • 30 min pour la préparation du sujet • 15 min de présentation • 05 min de questions

En plus, il faut souligner que pour toutes les épreuves du DELF "blanc" B2, l'équipe de recherche était aussi en charge de les administrer et d'y assigner une note, en se basant sur des grilles d'évaluation prédéterminées, notamment dans le cas de la production orale ainsi que de la production écrite. L'objectif d'utiliser une grille d'évaluation prédéterminée était de porter un jugement plus objectif par rapport à la performance de chaque participant.

Quant aux questionnaires, ils ont été administrés pendant la troisième semaine du mois de mai, où les étudiants ont dû consacrer à peu près 15 min pour répondre.

La dernière semaine du mois de mai et le mois de juin, l'équipe s'est concentrée sur l'Alliance Française et le Lycée Français, ainsi que sur l'ASPROF et les autorités de la Licence en Langues modernes de l'Université d'El Salvador (tout cela concernant le marché du travail FLE). Finalement, pendant les deux premières semaines du mois de juillet, les chercheurs ont abordé le personnel de recrutement et des employés des entreprises de télémarketing TELUS International et SKYCOM Call Center Services.

Les questionnaires ont été un outil très significatif qui a permis de connaître l'avis des étudiants par rapport à leur niveau linguistique en français, les généralités du marché de travail FLE et télémarketing disponible pour eux, de même que leur expérience personnelle au sein des établissements axées sur ces domaines.

D'une autre part, les interviews ont fourni des informations encore plus précises à propos des conditions et du profil requis de la part des candidats à exercer leur profession dans les cadres mentionnés en avance.

Finalement, l'analyse des données a eu lieu pendant les mois de juillet et août, où l'équipe a travaillé sur la correction des examens, ainsi que sur les résultats concrets de ceux-ci; en outre, le compendium des questionnaires et des interviews ont été réalisés. À partir de l'ensemble des informations décortiquées, les conclusions et les recommandations de l'étude ont été formulées. Les résultats finaux des épreuves ont également été communiqués aux participants de manière individuelle au moyen des adresses mail fournies au début de la recherche.

5.7 MORTALITÉ

Une des contraintes qui s'est présentée lors de l'implémentation des instruments notamment, celui de l'épreuve DELF « blanc » B2 a été le degré de mortalité ou de désertion de la part des étudiants composant l'échantillon, étant donné qu'au départ, un chiffre de 20 personnes avait été conçu pour cette partie de l'étude ; néanmoins, dû à des facteurs de force majeure (le manque de temps disponible pour passer l'épreuve en raison du travail, d'études, du temps consacré au service social, puisque c'est la période où les étudiants doivent l'accomplir comme requis de la Licence) 6 sur 20 étudiants ont abandonné le processus de recherche, laissant ainsi 12 personnes qui ont passé l'épreuve dans les dates qui étaient déjà prévues.

5.8 CHRONOLOGIE DES ACTIVITÉS

N o	ACTIVITÉS	MOIS																																					
		Jan-2017				Fév-2017				mar-2017				Avr-2017				Mai-2017				Jui-2017				Juill-2017				Août-2017				Sept-2017					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Formulation de la question de recherche																																						
2	Élaboration de l'Énoncé de la problématique																																						
3	Formulation des objectifs																																						
4	Justification																																						
5	Méthodologie																																						
6	Discussion de dates des activités à réaliser																																						
7	Présentations de l'équipe de recherche aux participants																																						
8	Sélection des participants pour les questionnaires et DELF																																						
9	Création du cadre théorique																																						
10	Elaboration des instruments (questionnaires & interviews)																																						
11	Révision finale du profil de recherche et des instruments																																						
12	Préparation pour la soutenance du profil de recherche																																						
13	Soutenance du profil de recherche																																						
14	Administration des instruments (DELF, questionnaires) à l'échantillonnage																																						
15	Réalisation des interviews aux représentants des établissements du FLE/Télémarketing																																						
16	Analyse de données et discussion des résultats																																						
17	Remise des notes obtenues dans le DELF blanc B2 aux participants par mail																																						
18	Élaboration des conclusions et de recommandations																																						
19	Dernières corrections du dossier final et préparation pour soutenance finale																																						
20	Remise du mémoire et soutenance finale																																						

VI. ANALYSE DES DONNÉES

L'analyse respective des données obtenues à partir de différents instruments de recherche est menée en trois parties pour faciliter sa compréhension. Tout d'abord l'analyse portant sur les résultats des enquêtes administrées auprès de l'échantillon (instrument 1 et 2); ensuite, l'analyse détaillée des résultats des épreuves du DELF B2 et finalement, l'analyse des entretiens auprès des représentants des établissements dans le marché du travail du FLE et du Télémarketing.

6.1 ANALYSE DES ENQUÊTES

Les instruments concernant les enquêtes ont été administrés à 20 étudiants inscrits dans le cours de Littérature française II, semestre I-2017 sur un total de 60 apprenants, ce qui représente le tiers de la population en cinquième année de la Licence en Langues modernes prise en compte pour cette étude.

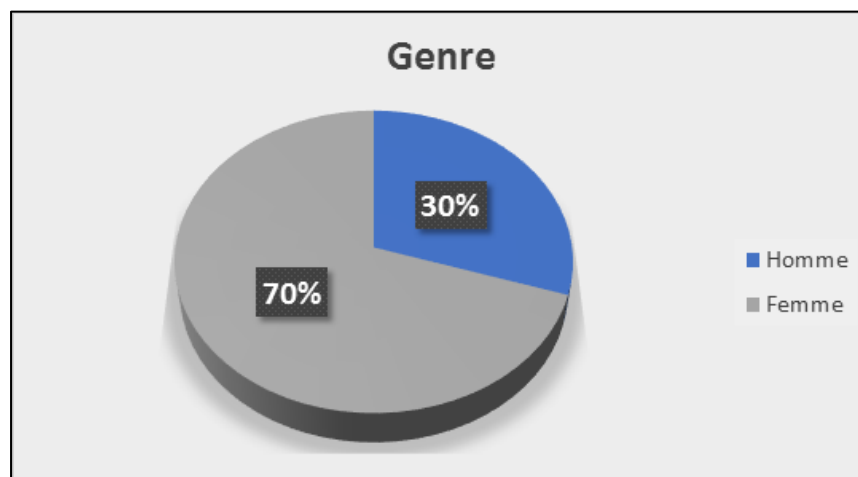
6.1.1 INSTRUMENT 1

L'instrument 1 était divisé en deux parties: la première partie composée des questions à choix multiple (QCM) portant sur les expériences voire opinions des apprenants sur la relation entre le marché du travail et le choix de filière de la Licence. La deuxième partie était composée d'une échelle d'attitude à propos de la perception des apprenants de leur niveau linguistique en français acquis à la fin du grade universitaire.

6.1.1.1 PREMIÈRE PARTIE

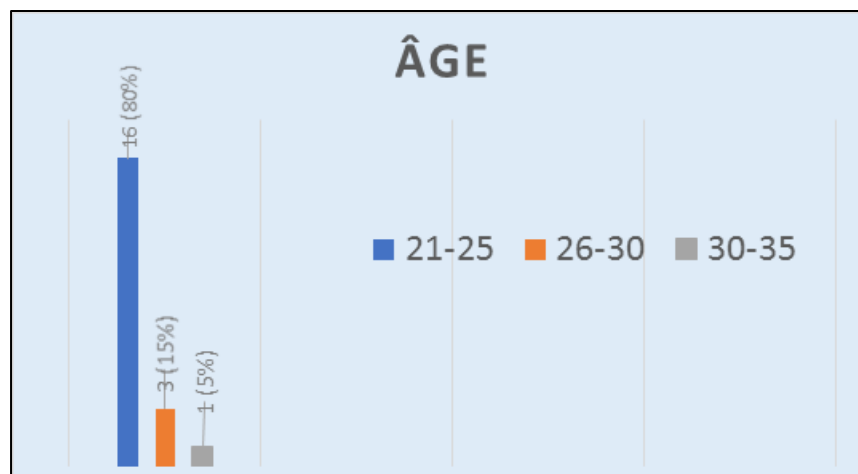
Question 1 « Genre »

Comme il peut être aperçu, la graphique montre que, sur l'ensemble de l'échantillon pris pour l'étude, 70% correspond à des femmes et 30% sont des hommes. Ce qui suggère qu'au sein de la Licence en Langues modernes, il y a une majeure présence des femmes que des hommes.



Question 2 « Âge »

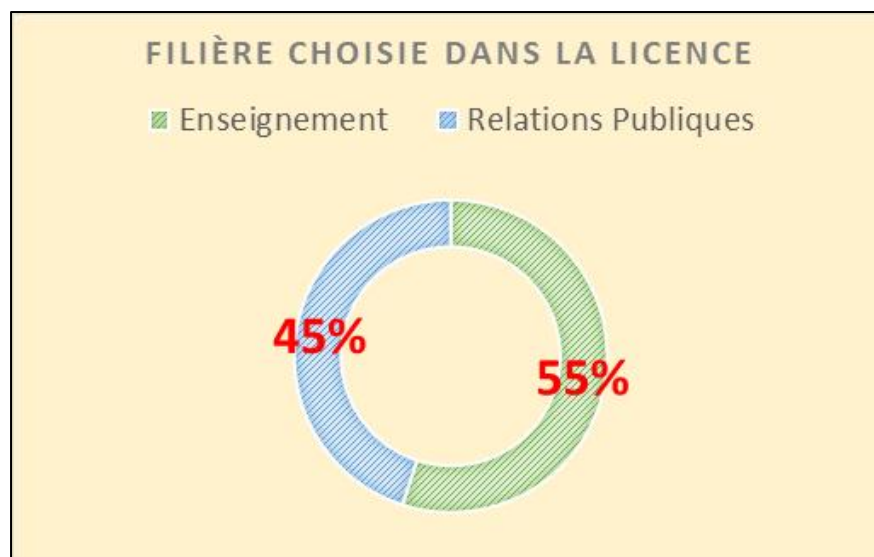
En ce qui concerne l'âge des étudiants, la graphique montre que le rang oscille entre 21 ans et 25 ans respectivement (80%), ce point-ci suggère par la suite que la Licence en Langues modernes a des étudiants adultes jeunes.



Question 3 « Quelle est la filière que vous avez choisie dans la Licence ? »

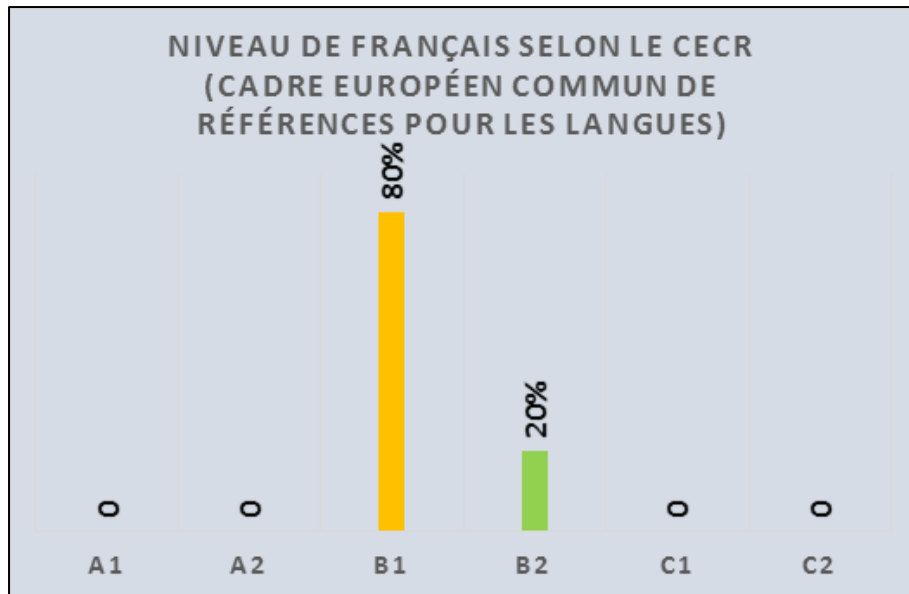
Cette question visait à déterminer la population d'étudiants ayant pris soit la filière de l'enseignement du français comme langue étrangère, soit celle des relations publiques au sein de la Licence en Langues modernes.

À propos de la filière choisie, les résultats sont assez étroits et dans une certaine mesure équilibrés, la graphique montre une marge de 10 points d'écart entre les deux options légèrement focalisés sur la branche du FLE.



Question 4 « Quel est votre niveau de français selon le CECR (Cadre européen commun de références pour les langues) »

Cette question portait sur la valorisation personnelle des participants vis-à-vis leur niveau linguistique en français selon le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR). Les niveaux présentés étaient A1, A2, B1, B2, C1 et C2 et la graphique respective marque une prédominance orientée vers le niveau B1 en contraste avec les autres niveaux de maîtrise de la langue française. À noter qu'aucun étudiant n'a choisi les niveaux A1, A2, C1 ni C2.



Question 5 « Avez-vous déjà travaillé ou travaillez-vous dans un domaine correspondant au choix de spécialisation de la Licence? »

L'objectif de cette question est celui de déterminer si les personnes faisant partie de l'échantillon ont travaillé dans un domaine différent à celui qu'ils ont choisi comme filière de la Licence en Langues modernes. Celle-ci offre une spécialisation/filière dans le domaine du FLE et des relations publiques. Or, parmi les établissements repérés dans le domaine du FLE et, par la nature de cette étude, du Télémarketing, les étudiants ont mentionné les institutions suivantes:

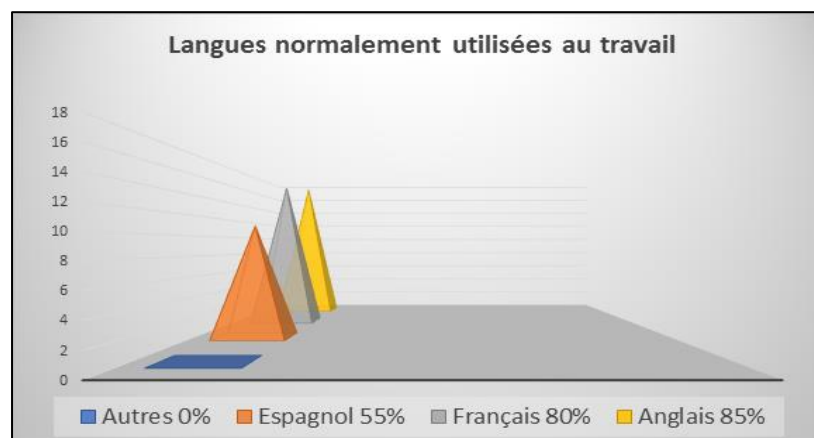
- **FLE** : Colegio Alfarero (3 personnes), UES (1 personne), Centro Escolar Tomás Cabrera (1 personne), ITCA-FEPADE (1 personne), NON Spécifiés (2 personnes) faisant un total de 8 personnes.
- **TELEMARKETING** : Sykes (1 personne), TELUS International (1 personne), Avianca (1 personne), Fusion BPO Services (1 personne), NON Spécifiés (5 personnes) faisant un total de 9 personnes.
- **AUTRES** : Hôtel Crown Plaza (2 personnes), Instituto Tecnico de Ex Alumnos Salesianos –EXSAL (1 personne en tant qu'enseignant d'anglais) faisant un total de 3 personnes.

Avec ces résultats, il y a un phénomène qui ne doit pas être négligé, et c'est précisément le fait que la plupart des étudiants de l'échantillon travaille ou bien a déjà travaillé dans un domaine qui ne correspond pas à leur choix de filière de la Licence.



Question 6 « Quelles sont les langues que vous utilisez normalement au travail? »

Cette question visait à identifier quelles étaient les langues les plus utilisées au travail quel que soit le domaine de celui-ci. Il faut noter que la plupart des apprenants qui les utilisent travaillent tous dans le domaine du télémarketing et un groupe minoritaire dans le domaine du FLE.

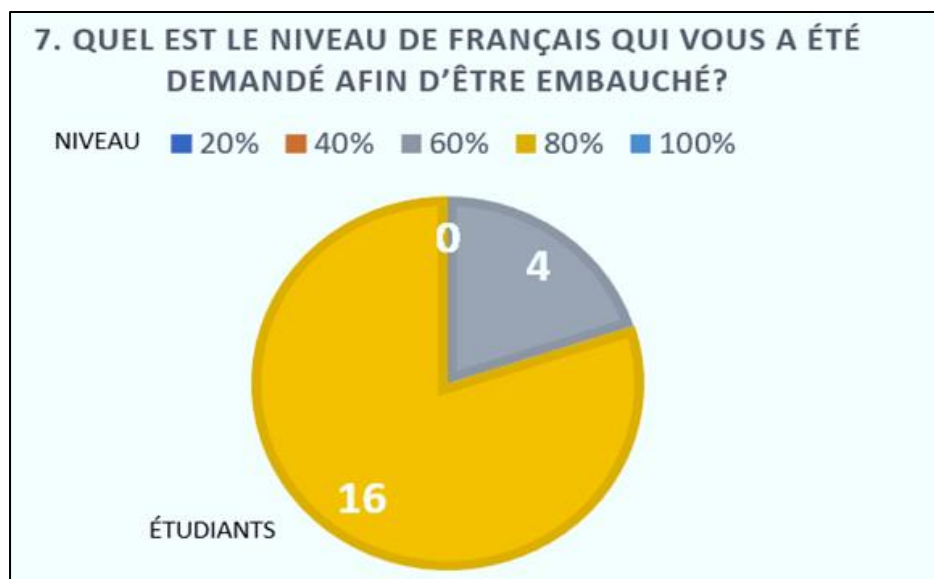


Question 7 « Quel est le niveau de français que les établissements vous ont demandé afin d'être embauché? »

Cette question visait à déterminer le niveau de maîtrise de la langue française qui a été exigé aux candidats dans le but de pouvoir exercer des activités professionnelles au sein du marché du travail soit du FLE soit du Télémarketing.

Les options pour y répondre comprenaient un rang à partir de 20% de maîtrise comme paramètre minimal, jusqu'à 100% traduit comme parfaite maîtrise de la langue en question.

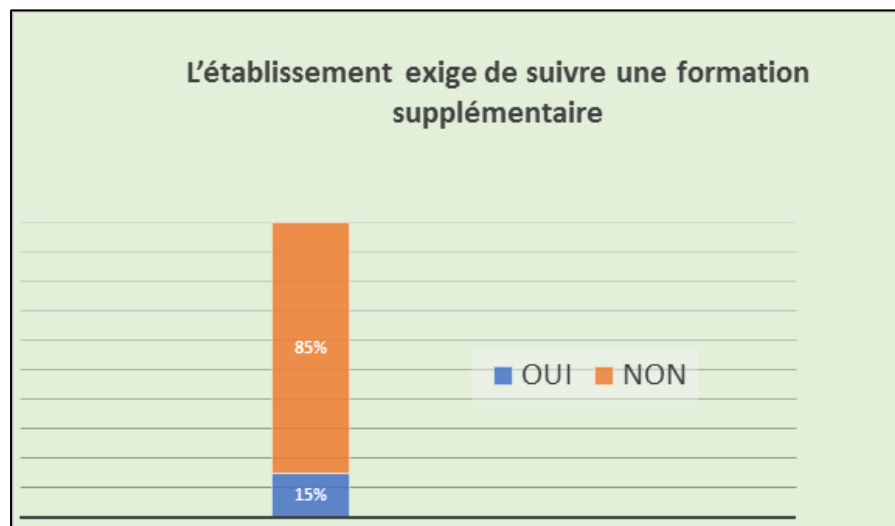
Normalement, les entreprises du FLE et du Télémarketing demandent minimum 80% de maîtrise du français pour avoir la possibilité d'y exercer les activités professionnelles.



Question 8 « L'établissement pour lequel vous travaillez, vous a-t-il demandé de suivre une formation supplémentaire en français pour développer le poste que vous exercez? »

Les formations animées par certains établissements ont pour objectif de renforcer le savoir-faire technique nécessaire chez les candidats et de mieux les préparer pour la réalisation satisfaisante des activités professionnelles dans le poste.

Ainsi, le but de cette question était celui de déterminer si les établissements dans lesquels les participants de cette étude travaillent ou ont travaillé ont établi comme exigence de suivre une formation.

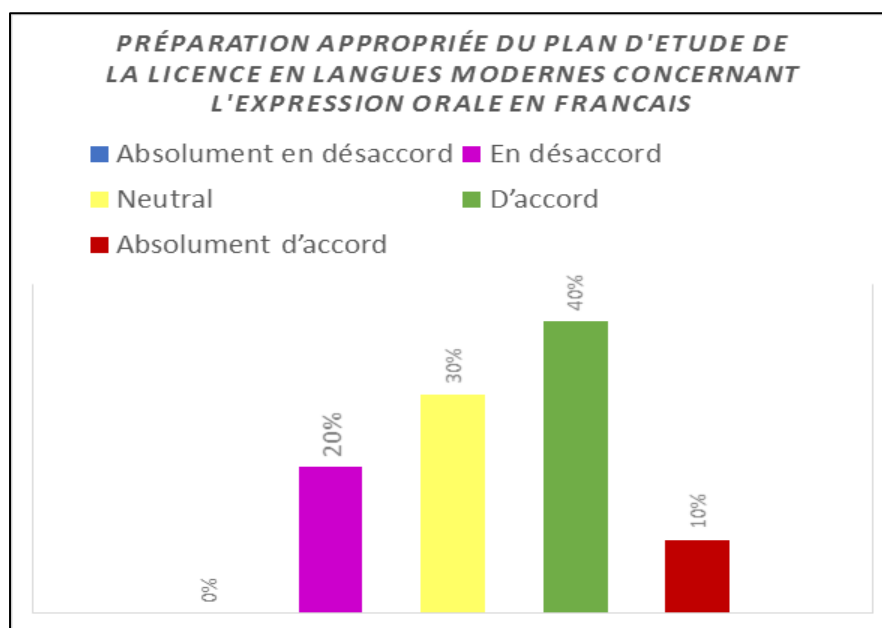


6.1.1.2 DEUXIÈME PARTIE

Question 9 « Le plan d'étude de la Licence en Langues modernes m'a préparé de manière appropriée dans la compétence d'expression orale en français. »

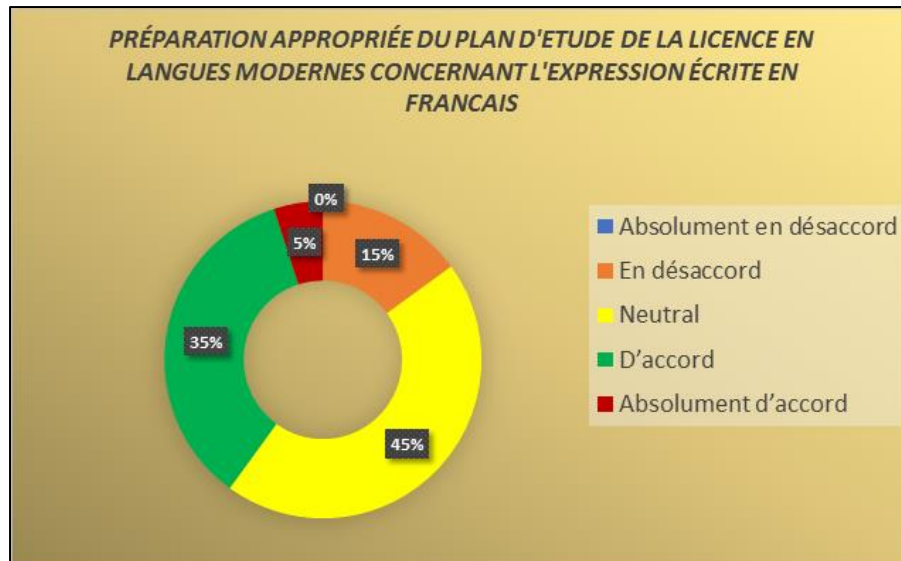
Cette question était axée sur l'opinion des étudiants à l'égard du degré de préparation que la Licence en Langues modernes fournit quant à l'expression orale en français.

Le graphique montre un résultat assez étroit parmi ceux qui sont “d'accord” et “absolument d'accord” (50% au total) et ceux qui se montrent “neutre” ou “en désaccord” (50% au total). Évidemment, il faut noter que l'opinion de l'ensemble de l'échantillon est clairement divisée en deux sections qui contrastent l'une et l'autre vis-à-vis la qualité de la formation en production orale en français.



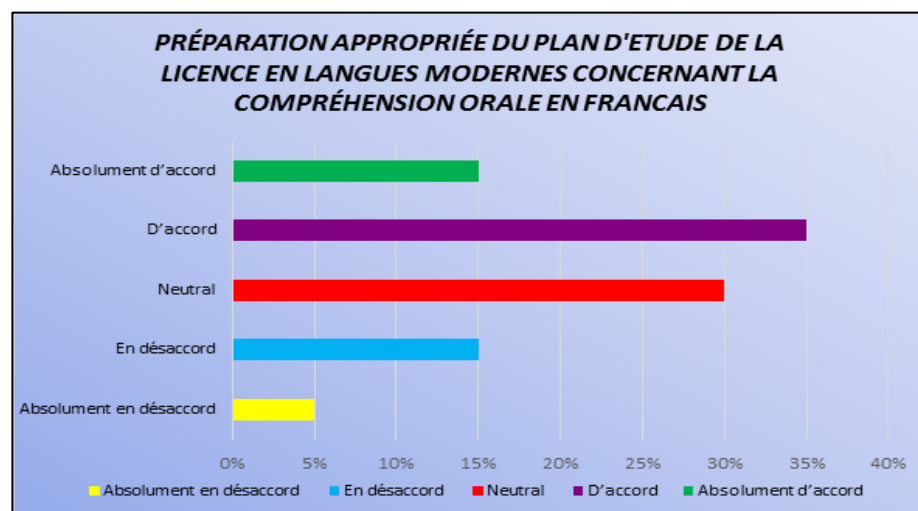
Question 10 « Le plan d'étude de la Licence en Langues modernes m'a préparé de manière appropriée dans la compétence d'expression écrite en français. »

Cette question était axée sur l'opinion des étudiants à l'égard du degré de préparation que la Licence en Langues modernes fournit quant à l'expression écrite en français. Il faut faire attention à cette question en spécifique, étant donné qu'il y a une quantité assez considérable d'étudiants qui se montrent dubitatifs voire en désaccord par rapport à l'efficacité de préparation fournie en expression écrite en français, ce qui représente 60% au total, comparé avec ceux qui s'y montrent satisfaits, ce qui équivaut à 40% au total sur l'ensemble de la population.



Question 11 « Le plan d'étude de la Licence en Langues modernes m'a préparé de manière appropriée dans la compétence de compréhension orale en français. »

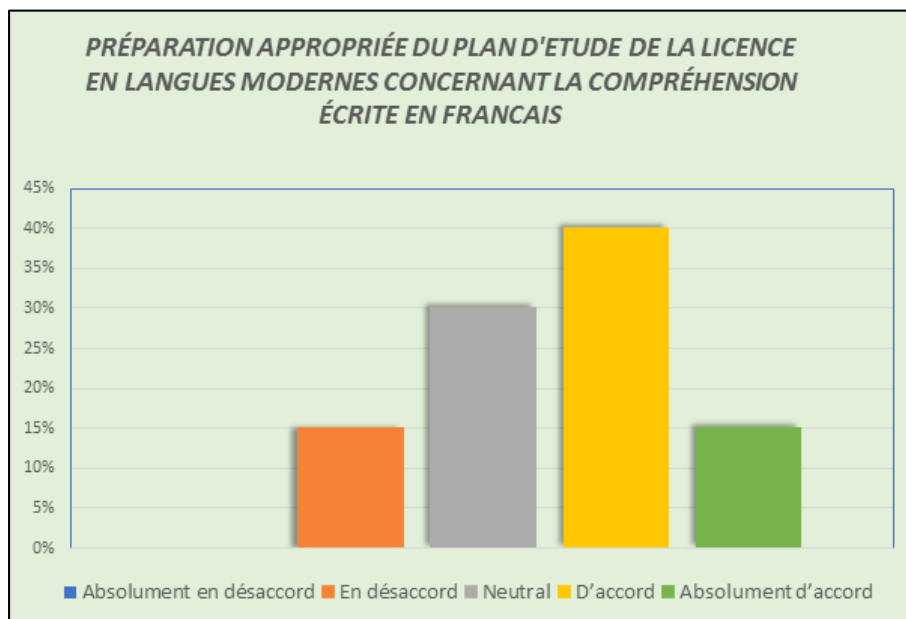
Cette question portait sur l'avis des étudiants au sujet du degré de préparation que la Licence en Langues modernes fournit quant à la compétence de compréhension orale en français. Comme il peut être aperçu, de nouveau les résultats sont étroits et causent une division en deux groupes entre ceux qui ont manifesté un avis dubitatif ou en désaccord, ce qui fait 50% en somme, et ceux qui sont "d'accord" ou "absolument d'accord" traduit par 50% au total.



Question 12 « Le plan d'étude de la Licence en Langues modernes m'a préparé de manière appropriée dans la compétence de compréhension écrite en français. »

Cette question abordait l'opinion des étudiants concernant le degré de préparation que la Licence en Langues modernes offre quant à la compétence de compréhension écrite en français.

Ainsi, les données montrent que la perception globale des apprenants en cinquième année de la Licence, en raison de cette compétence, est très favorable: 55% au total de bilan positif contre 45% global négatif voire dubitatif ou indifférent; il s'agit donc d'un écart de 10 points.



Question 13 « Je considère que la Licence devrait inclure d'autres matières pour développer encore plus les compétences linguistiques en français des étudiants »

Cette question était substantielle en termes de sa portée, non seulement parce qu'elle abordait l'opinion des étudiants en ce qui concerne la pertinence de modifier le plan d'étude actuel de la Licence en Langues modernes, mais aussi des suggestions à propos des cours qui pourrait être inclus, ou même modifiés dans le but de renforcer les différentes compétences communicatives langagières présentées auparavant.

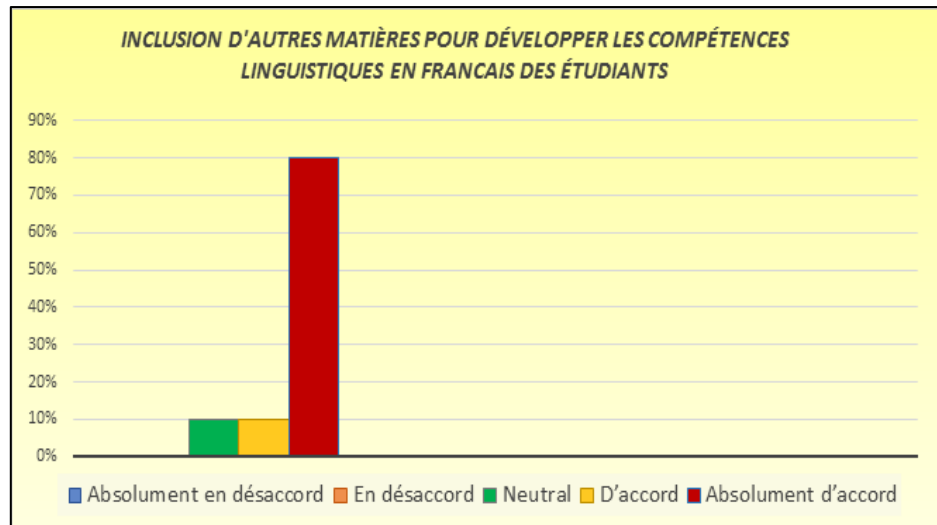
Les résultats ici sont flagrants: 90% de l'échantillon pour la modification et inclusion de nouveaux cours dans le programme d'études, contre uniquement 10% de la population avec un avis indifférent ou non défini.

En prenant en compte les opinions des étudiants, ils ont identifié des matières à incorporer:

- *Rédaction en français*
- *Lecture et conversation en français*
- *Expression orale en français II (suite à la matière d'Expression orale en français déjà existante dans la Licence)*
- *Orthographe et Stylistique II (Même cas que l'option précédente)*

Or, l'échantillon est allé au-delà de la préparation linguistique et il s'est aussi concentré sur la pertinence de modifier les matières qui font partie de la filière de spécialisation de la Licence, c'est-à-dire, FLE et relations publiques.

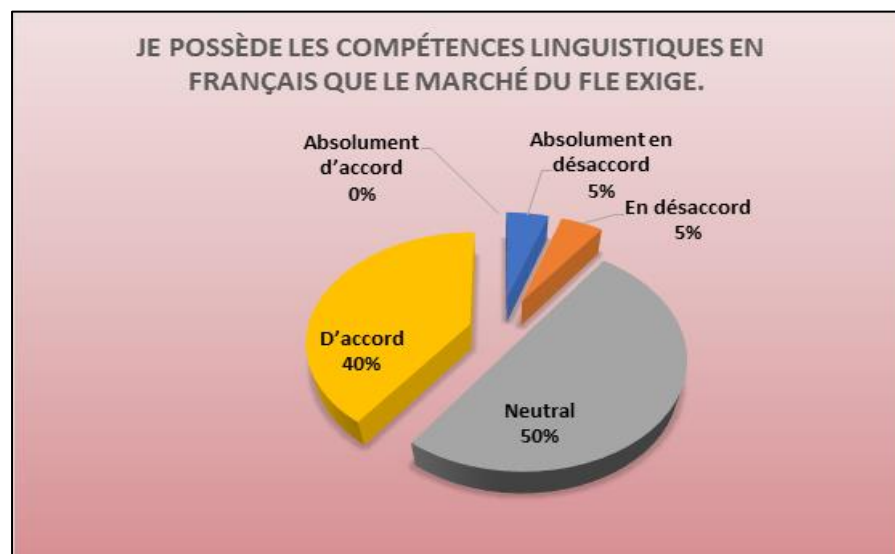
Ils ont manifesté l'importance d'inclure ou même modifier la dynamique des cours actuels en incorporant davantage de pratique et moins de théorie. Autrement dit, d'après les étudiants, il faudrait insister sur la pratique et inclure des matières qui permettent de la mettre en place de manière efficace dans un contexte réel et pas théorique.



Question 14 « Je considère que je possède les compétences linguistiques en français que le marché du FLE exige. »

Cette question a été axée sur “l’auto-évaluation” des apprenants en matière de l’acquisition des compétences linguistiques exigées par le marché du travail de l’enseignement du français comme langue étrangère (FLE).

Le graphique permet d’inférer le bilan suivant: 40% considère être préparé pour faire face aux exigences du marché du travail du FLE, tandis que 60% estime soit ne pas l’être soit avoir encore des incertitudes.



Question 15 « Je considère que je possède les compétences linguistiques en français que le marché du Télémarketing exige. »

Cette question a été axée sur "l'auto-évaluation" des apprenants en matière de l'acquisition des compétences linguistiques exigées par le marché du travail du Télémarketing.

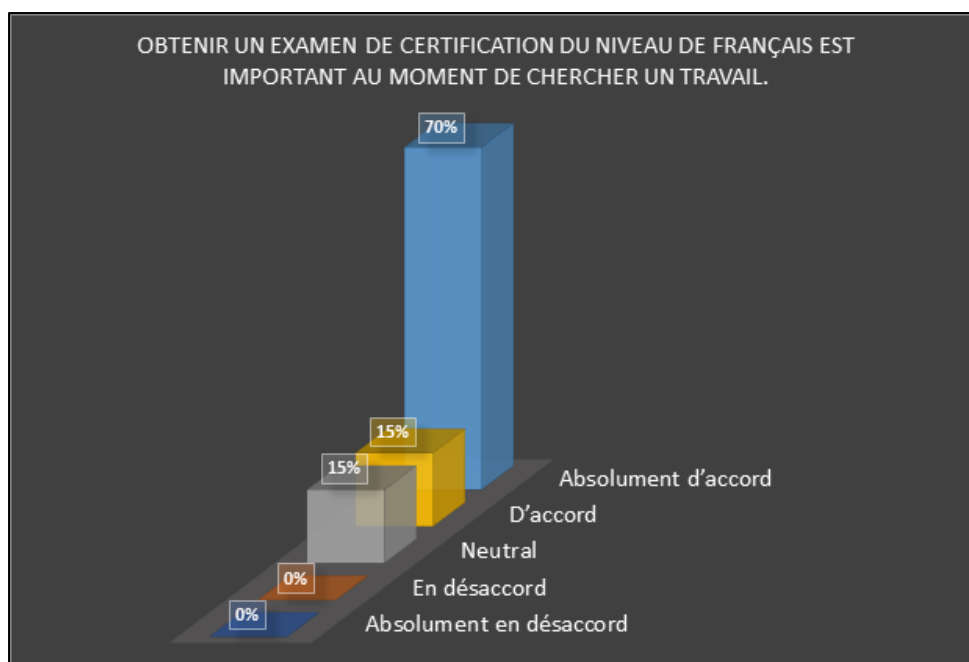
De ce graphique, un phénomène émerge, 55% de la population a des doutes, n'a pas d'opinion claire ou est non conforme avec le degré d'efficacité des compétences communicatives langagières acquises tout au long la Licence en Langues modernes; contre 45% qui affirme en être satisfait.



Question 16 « Je considère qu'obtenir un examen qui certifie officiellement mon niveau de français est important au moment de chercher un travail. »

La dernière question de l'instrument 1 portait sur la perception des étudiants au sujet de l'importance d'avoir une certification du niveau de français, dans ce cas-là DELF/DALF, au moment de postuler pour un travail au sein des deux domaines en étude: FLE et Télémarketing.

Le graphique laisse en évidence que la plupart de la population de cette étude (85% pour être exact) considère l'examen de certification en français comme un élément indispensable à obtenir face à la postulation à un travail.



6.1.2 INSTRUMENT 2

L'instrument 2 visait à collecter des informations concernant l'expérience de travail en FLE et en Télémarketing des étudiants de la cinquième année de la Licence qui ont ou ont eu un poste dans ces domaines chez de différents établissements et entreprises.

Question 1 « Où travaillez-vous à présent ? »

Pour cette question, le but était d'identifier l'établissement soit du FLE soit du Télémarketing dans lequel les étudiants faisant partie de l'échantillon exercent des

activités professionnelles. De ce fait, dans le domaine de l'enseignement du français comme langue étrangère, les établissements mentionnés ont été:

- Instituto Ricaldone
- ITCA-FEPADE
- AGEIE
- FUNDASPAD (Fundación Salvadoreña para el Desarrollo)

D'une autre part, les établissements mentionnés au sein du domaine de Télémarketing ont été les suivants:

- SYKES
- FOCUS
- FUSION BPO Services
- TELUS International
- AVIANCA

Autres établissements ne correspondant pas aux domaines précédents:

- Hôtel Crown Plaza/ Instituto Técnico EXSAL

Finalement, un phénomène s'est présenté, deux personnes sur vingt ont précisé de travailler ou d'avoir travaillé dans les deux domaines du FLE et du Télémarketing en parallèle. Laissant en évidence qu'exercer la carrière dans les deux domaines est aussi une possibilité à prendre en considération. Les établissements mentionnés sont les suivants:

- *SYKES / Colegio Alfarero*
- *FUSION / Instituto Ricaldone*

Question 2 « Quel poste exercez-vous dans cet établissement? »

Le but de cette question était bien précis, puisqu'elle était censée identifier quels étaient les postes dont les étudiants étaient en charge au sein de différents établissements correspondants aux deux marchés du travail de cette étude.

En ce qui concerne le français comme étrangère (FLE), l'échantillon a déterminé exercer les postes suivants:

- Professeur de français
- Surveillant

Or, dans le domaine correspondant au Télémarteting, les postes étaient plus variés en fonction de la nature de la « queue », i.e. le service spécifique fourni à une clientèle cible. Ainsi, les postes mentionnés ont été les suivants:

- Agent de service à la clientèle
- Agent de soutien technique
- Agent de ventes
- Agent de rétention (Rétention de clients ou de capital)

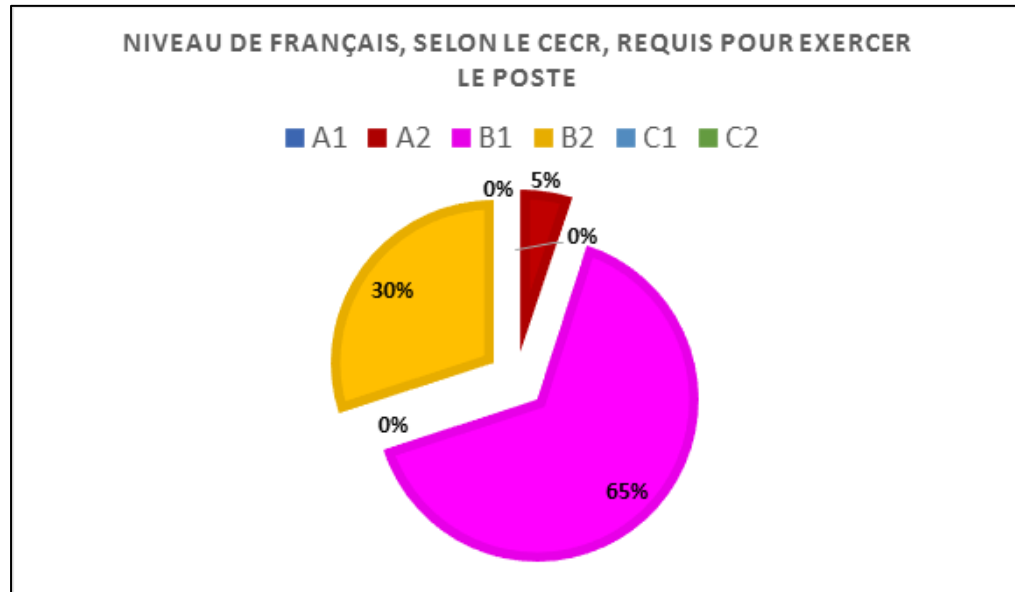
Finalement, il n'y a qu'une personne sur vingt qui exerce un poste qui ne correspond pas aux domaines de cette étude mais qui fait partie de la catégorie "autres" de même que la question précédente. Le poste mentionné a été

- Organisateur de Buffets

Question 3 « Quel est le niveau de français, selon le CECR, requis pour exercer ce poste-là ? »

Dans le but de garantir une performance optimale et satisfaisante dans le poste à exercer, les établissements ont déjà fixé un paramètre par rapport au niveau de maîtrise de la langue, bien entendu le français. Aux fins de cette question, les options de réponse proposées correspondent aux niveaux linguistiques établis par le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR), c'est-à-dire, niveau A1, A2, B1, B2, C1 et C2, qui ont été abordés de manière plus approfondie dans la rubrique de l'état de l'art.

Le graphique montre que c'est plutôt le niveau B1 de maîtrise du français celui que les entreprises/établissements pour lesquels les étudiants travaillent leur ont demandé d'avoir pour exercer le poste correspondant.



Question 4 « Comment le personnel de recrutement a évalué votre niveau de français lorsque vous avez postulé ? »

Le but de cette question était axé sur le fait de déterminer auprès des étudiants, les mécanismes de mesure du niveau de maîtrise de la langue française qui sont mis en place au sein des établissements du domaine du FLE et du Télémarketing pour le recrutement de nouveaux candidats. Les techniques ou mécanismes utilisées sont les suivants:

Pour le domaine du Télémarketing, il y a des filtres qui déterminent le niveau de français du postulant. L'entretien en français est un des premiers mécanismes utilisés. Ensuite, des épreuves de grammaire, de compréhension orale et d'expression écrite en français sont mises en place. Pourtant, il n'y a que la partie linguistique qui est évaluée mais aussi la partie technique qui consiste en une

épreuve de fluidité de tapage, bien évidemment pour être capable de saisir des informations que les clients fournissent à l'agent téléopérateur.

À propos du domaine du FLE, les mécanismes d'évaluation sont similaires à ceux du télémarketing en ce qui concerne la mesure du niveau linguistique en français. Tout d'abord, il y a le filtre de l'entretien en cette langue, et une fois réussie, il y a les évaluations de grammaire, de compréhension orale et d'expression écrite. De même que le domaine du télémarketing, la partie technique est aussi évaluée en une démonstration de cours visant à déterminer si le postulant applique correctement les techniques pédagogiques nécessaires pour exercer le poste.

Finalement, sur l'ensemble des personnes qui ont répondu à cette question, une personne, celle qui exerce dans un domaine différent à ceux spécifiés dans cette étude, a manifesté ne pas avoir passé d'évaluations linguistiques ni techniques.

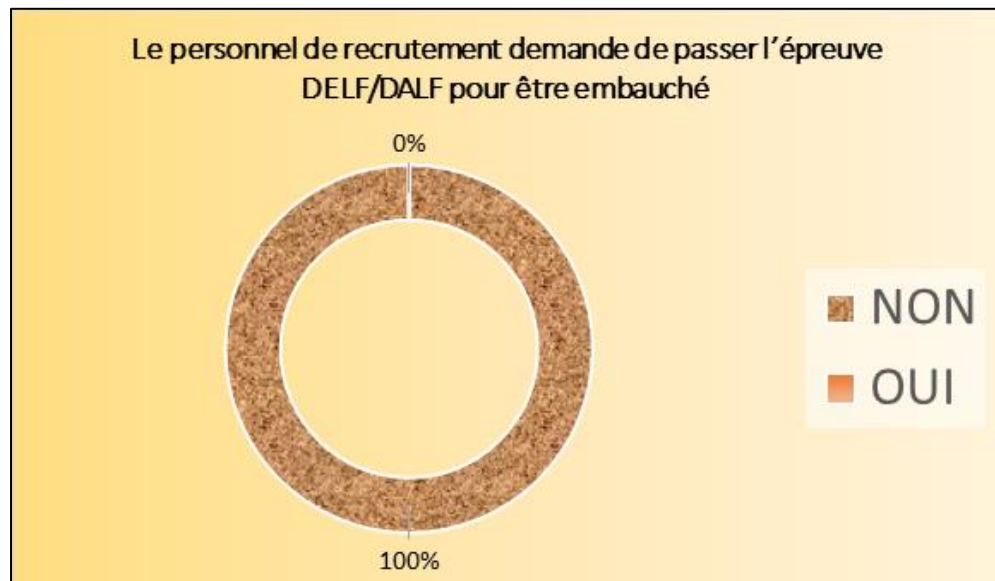
TABLEAU RÉSUMÉ DES MÉTHODES D'ÉVALUATION DU FRANÇAIS PAR DOMAINE

Télémarketing	FLE	Autres
Entretien en français	Entretien en français	(CROWN PLAZA, EXSAL)
Examens de grammaire	Examens de grammaire	Pas d'évaluation / évaluations des compétences en anglais
Évaluation de compréhension orale	Évaluation de compréhension orale	
Évaluation d'expression écrite	Évaluation d'expression écrite	
Fluidité de tapage (typing-clavier)	Démonstration du cours	

Question 5 « Le personnel de recrutement à l'établissement où vous travaillez, vous a-t-il demandé de passer l'épreuve DELF pour être embauché ? »

L'objectif de cette question était de déterminer l'importance que l'épreuve de certifications du français DELF et DALF représente pour les établissements du FLE et du Télémarketing en tant qu'un requis indispensable pour qu'un candidat puisse y exercer des activités professionnelles.

De ce fait, selon l'information obtenue, la totalité de l'échantillon a manifesté que le personnel de recrutement n'a pas demandé de passer ces épreuves puisque ces entreprises ont leur propres méthodes d'évaluation des compétences linguistiques; pourtant, si un des candidats les a, c'est un plus mais ce n'est pas indispensable pour être embauché.

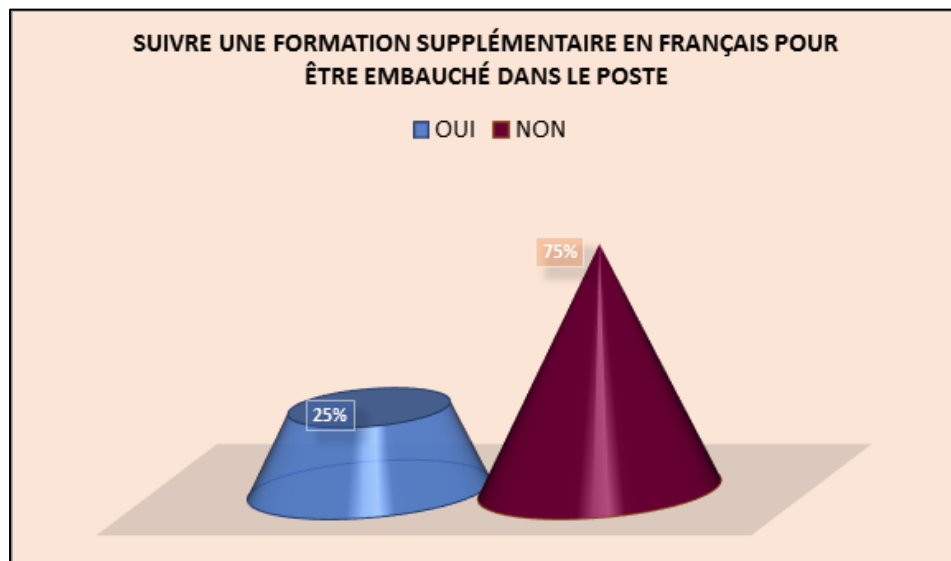


Question 6 « Avez-vous suivi des cours de formation supplémentaire en français pour être embauché dans le poste? »

L'objectif de cette question était celui de déterminer si les étudiants ont dû suivre une formation au sein des établissements du FLE et du Télémarketing pour

développer encore plus les aspects linguistiques et techniques indispensables pour exercer le poste de manière intégrale.

À partir de cette prémisse, et en fonction des données, les résultats montrent que la plupart de l'échantillon n'a pas suivi de formation, et par la suite, les connaissances linguistiques et techniques qu'ils avaient au moment de postuler suffisaient pour exercer le poste.



Question 7 « Avez-vous travaillé dans un domaine différent à celui que vous avez choisi comme spécialité de la Licence? »

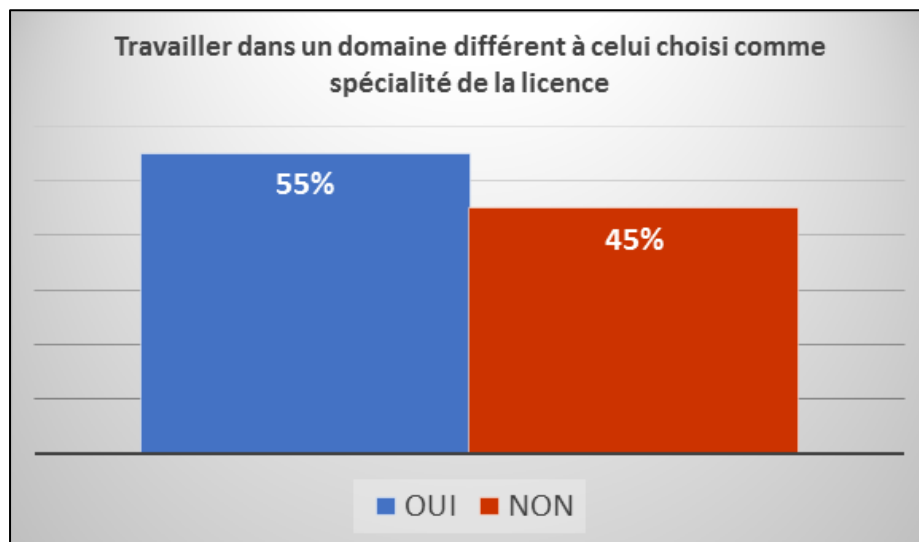
Cette question portait sur un phénomène substantiel qui se présente chez les étudiants de la cinquième année de la Licence en Langues modernes faisant partie de l'échantillon choisi pour l'étude. Bien que cela ne corresponde pas spécifiquement à la partie linguistique en français, il est étroitement lié à l'efficacité de performance du travail. Il s'agit plus précisément de la cohérence entre la filière de spécialisation choisie dans le plan d'études et le marché du travail où ils exercent les activités professionnelles (FLE ou Télémarketing, faisant partie de la rubrique de pédagogie et des communications/relations publiques respectivement)

Or, à partir des résultats obtenus dans cette question, la plupart de la population prise en compte pour l'étude a manifesté avoir choisi une filière de spécialisation dans la Licence (soit FLE, soit Relations publiques) et exercer professionnellement dans le domaine en contrepartie: FLE exerce en Télémarketing, Relations publiques exerce en FLE.

Ceci est alarmant, et ce fait ne doit absolument pas être négligé, puisque la plupart des étudiants travaille dans un domaine différent, ce qui suggère que l'expertise au sein du travail n'est pas développée par les connaissances fournies dans la Licence, mais plutôt par l'expérience empirique.

Parmi les activités et domaines des étudiants ayant choisi une filière en particulier dans la Licence et qui travaillent dans un autre domaine se trouvent:

- *Service à la clientèle (Télémarketing)*
- *Enseignement du français (FLE)*
- *Accueil des clients et logistique alimentaire (Tourisme) Établissements: Hotel Decameron Salinitas et Crown Plaza*



Question 8 « Pensez-vous que la Licence en Langues modernes vous a donné la formation suffisante pour faire face aux conditions requises dans le marché du travail FLE et Télémarketing? »

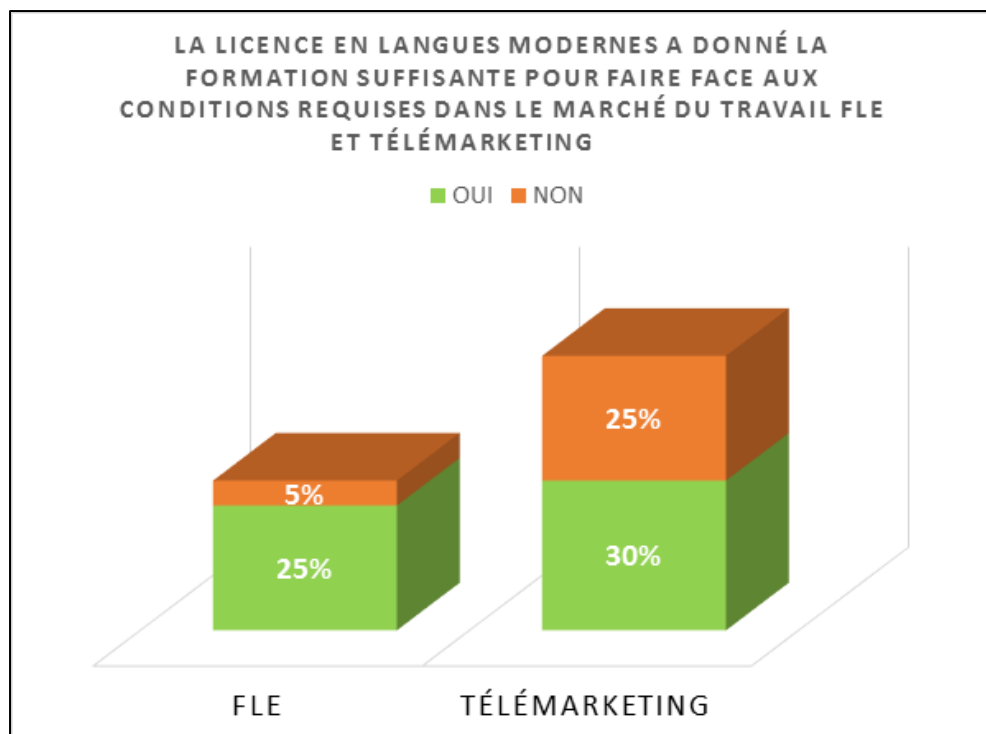
La dernière question de l'instrument était focalisée sur la perception des étudiants de l'échantillon à propos du niveau d'expertise linguistique en français et technique (filiale) visant à faire face de manière satisfaisante aux conditions requises pour exercer dans le marché du travail du FLE et du Télémarketing.

Les options de réponse étant "OUI" et "NON" ont été adressées aux étudiants ayant pris soit la filière de spécialisation du FLE, soit celle des Relations publiques, (Télémarketing en termes de cette étude) dans la Licence en Langues modernes.

Le graphique permet de déterminer que la plupart des étudiants qui ont choisi FLE comme filière de la Licence sont satisfaits avec la préparation académique et professionnelle qu'elle leur a fournie; pourtant, en ce qui est la filière de relations publiques (télémarketing dans ce cas), l'écart entre ceux qui sont satisfaits avec la formation reçue et ceux qui ne le sont pas est assez étroit.

À manière d'explication, les étudiants qui ont choisi la filière des relations publiques et qui ont précisé la réponse "OUI" remarquent avoir les capacités linguistiques en français suffisantes pour faire face à ce marché du travail. D'un autre côté, ceux qui ont dit "NON" se basent sur le fait qu'ils n'ont pas les connaissances spécifiques ou la formation spécialisée pour y faire face. Autrement dit, ils reprochent le manque de pratique des connaissances dans un contexte réel comparé aux étudiants de FLE.

Note : Le pourcentage qui reste (15%) n'est pas inclus dans la graphique étant donné qu'il correspond aux personnes qui travaillent dans un domaine différent à celui de FLE ou celui de Télémarketing.



6.2 ANALYSE DE L'ÉPREUVE DELF B2 « BLANC »

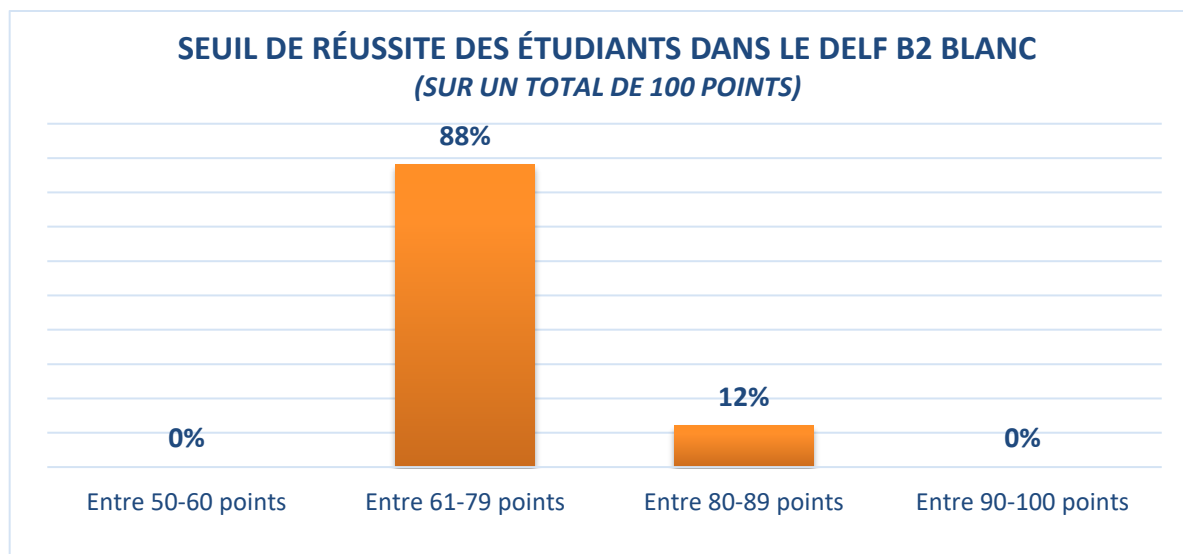
Le Diplôme d'études en langue française (DELF) B2 « blanc », a été administré à un échantillon de 12 personnes sur 20 ; ce sont des étudiants étant dans la cinquième année de la Licence en Langues modernes spécialité : français et anglais ayant inscrit le cours de Littérature française II, du semestre I-2017.

Pour le DELF B2, les capacités qui ont été évaluées sont la compréhension orale (CO), la compréhension des écrits (CE), la production des écrits (PE) et la production orale (PO), chacune avec un pointage maximum de 25. En plus, Il faut souligner que, en ce qui concerne le seuil de réussite de cette épreuve, les candidats étaient censés obtenir 50 points sur 100 avec une note minimale de 5 points sur 25 dans deux épreuves sur les quatre à évaluer quitte à échouer automatiquement l'examen.

Comme on pouvait s'y attendre, 100% de la population qui a passé cette évaluation a accompli les requis pour l'obtenir avec succès. De ce fait, la moyenne de réussite a été 74.27/100 points, 7.4 sur l'échelle de 1 à 10, dont la note minimale a été 69.5/100 et la note maximale, 80.5/100.

Or, en ce qui concerne la note finale du DELF B2, le graphique ci-dessous illustre les paramètres de seuil de réussite atteints par les étudiants qui conformement l'échantillon.

Ainsi, quatre paramètres sont mis en relief, tout d'abord, les candidats qui ont eu un résultat entre 50 et 60 points sur 100 ; ensuite, ceux qui ont obtenu une note entre 61 et 79 points sur 100 ; en plus, les apprenants qui ont remporté un résultat entre 80 et 89 points sur 100 et finalement, ceux qui ont eu une note finale entre 90 et 100 points.



Les résultats sont flagrants : sur l'ensemble de l'échantillon, la plupart des étudiants sont arrivés à réussir leurs épreuves avec un pointage entre 61 et 79 points sur 100 ; c'est-à-dire, ils ont atteint effectivement le niveau B2 selon le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR)

6.2.1 RÉSULTATS PAR COMPÉTENCES ET ASPECTS ÉVALUÉS

Une fois déterminé les aspects généraux du seuil de réussite de l'épreuve DELF B2, il est important d'indiquer les résultats obtenus par « compétence linguistique » et aussi de spécifier les aspects pris en compte pour accorder une valeur numérique à la performance démontrée.

De ce fait, la moyenne obtenue par compétence est mise en détail dans le tableau résumé suivant:

Place	Compétence	Moyenne
1 ^{ere}	Production Écrite	22.27 / 25 points
2 ^{eme}	Production Orale	20.27 / 25 points
3 ^{eme}	Compréhension Orale	16.44 / 25 points
4 ^{eme}	Compréhension Écrite	15.27 / 25 points

Comme le tableau ci-dessus montre, les compétences linguistiques langagières dans lesquelles les étudiants faisant partie de l'échantillon ont excellé, sont, dans cet ordre respectif, la production écrite (PE) et la production orale (PO). Par contre, les compétences où ils ont éprouvé des difficultés sont la compréhension orale (CO) et la compréhension écrite (CE).

6.2.1.1 ÉPREUVE DE PRODUCTION ÉCRITE

Au sujet de la Production écrite en français, l'équipe de recherche a évalué les aspects suivants (selon la grille proposée par le Centre international d'études pédagogiques, CIEP)

- Respect de la consigne (situation proposée, type de production et longueur).
- Capacité à présenter des faits avec précision.

- Capacité à argumenter une prise de position en mettant en valeur des détails pertinents.
- Cohérence et cohésion (Texte sémantiquement correct avec l'utilisation des connecteurs logiques pour relier les idées).
- Étendue du lexique (Connaissance d'une gamme étendue du vocabulaire).
- Maîtrise du vocabulaire (Capacité d'utiliser le lexique dans le bon contexte).
- Maîtrise de l'orthographe.
- Choix des formes (bon contrôle grammatical)
- Degré d'élaboration des phrases

Ainsi, les apprenants ont mis en évidence une bonne maîtrise de la compétence grammaticale et de l'orthographe dans la rédaction des phrases. En plus, ils ont démontré avoir acquis une large variété de vocabulaire appliqué correctement dans la présentation des faits et des opinions avec cohérence, ce qui a stimulé le degré d'argumentation et défense d'un point de vue. Rappelons que le DELF B2 est censé tester la capacité argumentative des candidats dans l'expression de leurs idées.

6.2.1.2 ÉPREUVE DE PRODUCTION ORALE

Au regard de la Production orale en français, l'équipe de recherche a évalué la performance des candidats en fonction de trois axes: la défense d'un point de vue argumentée, l'exercice d'interaction moyennant le débat, et des aspects généraux sur l'ensemble de l'épreuve. (Ces axes sont aussi stipulés par le Centre international d'études pédagogiques, CIEP). Parmi ces axes, les aspects suivant sont repérés :

Axe 1 : Défense d'un point de vue argumenté

- Capacité à dégager le sujet et introduire le débat.
- Capacité à présenter un point de vue en mettant en évidence des éléments significatifs et en fournissant des exemples pertinents.

Axe 2 : Exercice d'interaction moyennant le débat

- Capacité à nuancer les idées voire opinions et apporter des précisions.
- Capacité à réagir aux arguments et déclaration d'autrui afin de défendre une position

Axe 3 : Aspects généraux sur l'ensemble de l'épreuve

- Étendue et maîtrise du lexique
- Morphosyntaxe (Bon contrôle grammatical)
- Maîtrise du système phonologique (Acquisition d'une prononciation et d'une intonation claire et naturelle)

Or, à partir de ces éléments, les étudiants ont pu constater avoir acquis la suffisance à défendre un point de vue et à apporter des alternatives à la problématique du débat lancé, en apportant des exemples clairs, précis, et significatifs dans le but de renforcer leur position vers un sujet.

De même, les participants ont démontré un niveau considérable de maîtrise de la prononciation et de l'intonation de phrases, malgré la présence de quelques traits à l'issue de leur langue maternelle. En outre, la capacité pour enchaîner des idées permettant d'assurer la continuité de l'exposé et d'agir à des arguments contraires est mise en évidence, ce qui est l'essence de cette épreuve. Pourtant, la formulation d'un plan de débat (un plan informatif, dialectique, causes/conséquences, aspects pour/contre) aurait pu donner une meilleure structure au récit auprès de l'évaluateur.

6.2.1.3 ÉPREUVE DE COMPRÉHENSION ORALE

La compétence de la compréhension orale a toujours posé des difficultés aux apprenants du français, puisqu'il s'agit de la capacité pour repérer de l'information précise et d'apporter des précisions à partir d'un enregistrement vocal sur un sujet déterminé.

Ceci n'était pas l'exception chez les étudiants de la cinquième année de la Licence en Langues modernes dans le cadre du DELF B2. L'exercice présentait un degré de difficulté considérable et variable, en fonction du sujet mis en discussion, de la vitesse de communication, de la longueur de l'enregistrement et de l'accent de l'interlocuteur, tout cela dans le but de sélectionner de l'information précise pour répondre à des questions spécifiques. Autrement dit, cette épreuve a évalué non seulement la capacité de comprendre un récit en français, mais aussi celle de retenir des données particulières, en un délai de temps bien encadré et rigoureux et sous des conditions qui se rapprochent au plus que possible d'une situation de la vie réelle.

La rubrique fournie par le Centre international d'études pédagogiques a été l'instrument qui a permis de déterminer le niveau global de compréhension de l'oral en français chez les participants de cette étude de manière objective.

6.2.1.4 ÉPREUVE DE COMPRÉHENSION ÉCRITE

Finalement, l'épreuve de compréhension écrite est celle qui a posé le plus de difficultés chez les étudiants qui conformeront l'échantillon dans cette étude. Au fait, les aspects que cette épreuve examine et qui ont été pris en compte pour son évaluation sont :

- Compréhension des faits et des idées concrètes et abstraites malgré la présence du vocabulaire inconnu (Il faut appliquer des techniques comme transparence/calque, étymologie, morphologie, etc.)
- Capacité de repérer le point essentiel, c'est-à-dire la problématique, exposé dans le texte.
- Capacité de trier l'information précise pour répondre à des questions déterminées en identifiant les « pièges » visant à détourner le candidat du vrai sens du texte.

- Capacité d'administrer le temps requis pour l'achèvement de l'épreuve (ce sont deux textes avec leurs questions respectives qui doivent être complétés dans un délai d'une heure chronométrée.)

En général, les participants ont eu des contraintes en ce qui concerne l'administration effective du temps, ce phénomène est causé normalement par le manque d'étendue lexicale et l'absence d'application de techniques favorisant l'intériorisation du vocabulaire inconnu, ce qui a des répercussions directes sur la compréhension globale des idées (surtout les idées abstraites) et qui rend les étudiants vulnérables à tomber sur les « pièges » qui sont mises exprès dans le texte et dans les questions auxquelles il faut répondre.

6.3 ANALYSE DES ENTRETIENS

La troisième partie de l'analyse des données porte sur les entretiens menés auprès des établissements du marché du travail du FLE (Alliance Française de San Salvador, et Lycée Français de San Salvador « Antoine et Consuelo de Saint-Exupéry ») et du Télémarketing (TELUS International et SKYCOM Call Center Services) dans le but d'obtenir des informations de première main au sujet des conditions requises pour exercer les activités professionnelles au sein de ces établissements.

En plus, l'Université du Salvador, avec la collaboration du Coordinateur de la Licence en Langues Modernes et du Président de l'Association salvadorienne des professeurs de français, ASPROF, ont fourni des données pertinentes en ce qui concerne la situation actuelle de la Licence en question, le profil académique et professionnel de ses étudiants, des projets à implémenter à court et long terme dans le plan d'études de celle-ci, ainsi que des informations générales à propos des opportunités de travail pour les diplômés en Langues modernes.

Afin de faciliter la compréhension de l'information obtenue, ce segment sera divisé en deux parties :

- **Première partie**

- Réponses aux questions posées au secteur de l'Université du Salvador (Coordination de la Licence en Langues modernes spécialité : français et anglais ; et Présidence ASPROF)

- **Deuxième partie**

- Réponses aux questions posées aux responsables des établissements du marché du travail du FLE
- Réponses aux questions posées aux responsables des établissements du marché du travail du Télémarketing.

6.3.1 PREMIÈRE PARTIE : SECTEUR UNIVERSITÉ DU SALVADOR/ASPROF

La première partie porte sur les interventions de l'actuel Coordinateur de la Licence en Langues modernes : spécialité français et anglais, de même que son homologue, l'ancien Coordinateur de la Licence et actuel Président de l'Association salvadorienne de professeurs de français, ASPROF.

Question 1 « Dans quel contexte historique et professionnel la Licence en Langues Modernes à l'université du Salvador a-t-elle été créée ? »

D'après M. le Coordinateur de la Licence en Langues modernes, celle-ci a été créée dans un contexte politique de restructuration interne de l'infrastructure du campus universitaire. La collaboration internationale de l'Ambassade de France au Salvador a été mise en place pour l'achèvement de ce projet à condition d'instaurer des études en français au sein de l'offre académique institutionnelle.

Il faut ajouter que, à ce moment-là, il y avait déjà un professorat en français en partenariat avec l'Alliance Française de San Salvador; pourtant, face aux demandes des professeurs ayant obtenu ce diplôme de continuer leur formation académique, l'idée de créer une Licence en français est née.

D'une autre part, les autorités interviewées expliquaient que dans le Département des Langues étrangères à l'époque, il existait juste la Licence en anglais, option Enseignement, mais un phénomène s'est présenté : les étudiants voulaient continuer leurs études dans une autre langue à part l'anglais et la plupart souhaitait explorer d'autres domaines hors l'enseignement.

Vu cette situation, un comité des professeurs du Département des langues étrangères à l'Université du Salvador, a été en charge de la création de la Licence en Langues modernes : spécialité français et anglais depuis ses bases, mission, vision, et objectifs jusqu'à la conception du plan d'études.

Néanmoins, puisque la période d'approbation et de mise en place de la Licence a été courte, le comité fondateur de la Licence ont dû affronter plusieurs difficultés qui ont émergé, par exemple le manque du corps professoral suffisamment préparé pour faire face aux demandes de la Licence, la précarité du budget disponible pour l'embauche des collaborateurs en formation de français et le travail politiquement accéléré qui n'a pas permis de développer la carrière universitaire dans le contexte éducatif standard.

Question 2 « Quel a été l'objectif principal pour créer la Licence en Langues modernes? »

Le président de l'ASROF a mentionné le fait que, au début, l'objectif de création de cette Licence était celui offrir une formation différente à celle de l'enseignement pour fournir aux apprenants un panorama plus varié à propos du marché du travail une fois fini les études universitaires.

La Licence en Langues modernes a permis de proposer non seulement deux filières de spécialisation (l'enseignement du français comme langue étrangère (FLE) et les Relations publiques/Communications), mais aussi une formation en français et en anglais pendant la même période d'années que celle de la Licence en Anglais, c'est-à-dire, cinq ans.

Cependant, il remarque une situation délicate, le contexte professionnel, social et académique du pays au moment où la Licence est instaurée n'est pas le même contexte de nos jours, ce qui cause que celle-ci, en ce qui concerne les domaines de spécialisation, soit « désuète ».

Question 3 « Quel a été le marché du travail qui a été pensé pour les diplômés de la Licence ? »

À propos de cette question, le Coordinateur de la Licence en LM a dit « *Il y a les deux branches principales de spécialisation : l'enseignement et les communications. Mais c'est intéressant de voir le fait qu'une grande quantité d'étudiants qui souhaitent suivre la filière de communications changent d'avis au fur et à mesure ils avancent dans la Licence. La raison ? Ils trouvent qu'il y a davantage d'opportunités professionnelles dans le domaine du FLE que celui de communications* ».

Il expliquait qu'il existe plusieurs établissements comme les écoles publiques, ou privées, des académies de langues et même des universités qui cherchent constamment des professionnels en enseignement du français ; cependant, pour ceux qui ont suivi la filière de communications, la situation n'est pas évidente au sujet des opportunités de travail disponibles. Puisqu'il y a déjà des Licences spécialisées en communication qui mettent en place de manière équilibrée la théorie et la pratique, la Licence en Langues modernes dans la filière de communications/rerelations publiques n'est pas à la hauteur, étant donné qu'elle se concentre plutôt sur une formation théorique et pas pratique.

En revanche, ceux qui choisissent FLE comme filière ont un avantage considérable car ils doivent accomplir des pratiques pédagogiques, en complément à la théorie. Cette filière a donc une formation continue en contraste avec communication.

Or, ceci ne veut pas dire que les professionnels en langues modernes ayant choisi communications ne sont pas capables ; il faut plutôt changer la manière d'enseigner en ajoutant le côté de pratique pour développer la concurrence et l'insertion professionnelle une fois les études finies. Il s'agit d'apporter une approche ciblée de la satisfaction aux conditions actuelles du marché du travail au Salvador.

Question 4 « Est-ce qu'il y a une recherche par rapport aux opportunités de travail pour les diplômés en langues modernes ? »

Vis-à-vis les recherches menées au sein du Département des Langues étrangères, bien entendu, de la Licence en Langues Modernes, les interviewés ont manifesté qu'il y en a eu plusieurs, malheureusement, il n'y a pas de continuité. Les recherches restent plutôt informatives et elles ont des difficultés à être mises en place.

Le Président de l'ASPROF explique que certaines études ont abordé des thématiques importantes comme la modification du plan d'études, et aussi des alternatives de filière de spécialisation pour que la Licence devienne plus profitable et permette aux futurs étudiants de mieux implémenter les connaissances acquises dans le but de satisfaire les demandes et les conditions du marché du travail. Il insiste sur le fait à donner une continuité à ces recherches.

Question 5 « Quel est le niveau linguistique attendu des étudiants à la fin de la Licence selon le Cadre européen commun de référence pour les Langues ? »

Le Coordinateur de la Licence en Langues modernes était résolu avec le fait que les étudiants de la Licence à la fin des études devraient atteindre « *au moins le B2* » en français. Évidemment il y a des étudiants qui arrivent facilement à l'obtenir ; cependant, il y en a d'autres qui n'y arriveront pas. Selon le Coordinateur de la Licence, ceci dépend de plusieurs conditions comme l'engagement académique de chaque étudiant. Il explique que la clé pour la réussite du niveau B2 réside dans la pratique de la langue.

De sa part, le président de l'ASPROF expliquait une situation, le plan d'études original au moment de la naissance de la Licence n'a pas pris en compte le CECR (Cadre européen commun de références pour les langues) car à l'époque il n'existait pas. Même depuis la parution du Cadre, le plan d'études n'a pas été modifié en fonction des niveaux respectifs et ils n'ont pas été considérés pour la formation des étudiants.

Or, il considère que le B1 est normalement acquis, et sous des conditions spécifiques, les étudiants pourraient atteindre le niveau B2, qui est aussi une possibilité. Les conditions pour y arriver seraient celles de modifier la fréquence des cours de français, réduire le nombre d'étudiants par classe pour qu'elle soit plus personnalisée, établir des activités supplémentaires pour renforcer l'apprentissage, et, en coordination avec cela, les efforts de chaque étudiant dans l'acquisition intégrale des connaissances linguistiques.

Il est intéressant d'examiner les deux positions des personnes interviewées avec les résultats du DELF B2 de cette étude. Les étudiants ont tous réussi l'épreuve, ce qui démontre que la Licence donne les résultats attendus en matière de formation linguistique en français et que les apprenants ont la capacité d'avoir le niveau B2.

Question 6 « Connaissez-vous quel est le niveau de français demandé par les établissements qui recrutent des personnes qui parlent cette langue ? »

D'après le Coordinateur de la Licence en Langues modernes et le Président de L'ASPROF, la plupart d'établissements ont leurs propres méthodes d'évaluation et ne prennent pas en compte le CECR pour mesurer le niveau de maîtrise du français.

Ils estiment que, normalement, les établissements demandent 80% de français, qui pourrait être démontré lors d'un entretien pour évaluer la capacité à maintenir une conversation, la fluidité d'expression en cette langue, la maîtrise de la grammaire et le développement du système phonologique ; en revanche, ils reviennent à une question « quelles sont les paramètres pour déterminer si une personne a ce pourcentage ou pas ? » Accorder un chiffre aux connaissances d'une langue semble un peu subjectif.

Question 7 « Est-ce que l'Université a un programme qui offre des opportunités de travail pour les étudiants de Langues modernes ? »

Le Coordinateur de la Licence en Langues modernes a fait une remarque sur le fait qu'un programme spécifique comme une instance indépendante n'existe pas ; cependant, l'Université du Salvador est constamment engagée avec le développement professionnel et personnel de ses diplômés en leur fournissant l'opportunité d'y exercer leurs carrières en tant que formateurs, voire professeurs dans leurs respectives Licences. La Licence en Langues modernes au Département des Langues étrangères n'est pas l'exception, puisque les autorités considèrent indispensable de profiter le talent qui réside chez les diplômés qui permettent par la suite d'apporter des nouveautés à la méthode d'enseigner le français. Dans le but d'avoir le droit d'accomplir ceci, il faut obligatoirement passer un concours sous des conditions spécifiques, qui met en épreuve les connaissances acquises tout au long des années de formation académique.

Question 8 et 9 « Quel est le profil que l'Université (Département des langues étrangères) demande des candidats pour y travailler et quel est le niveau de français que vous demandez au moment d'embaucher des professeurs ? »

En ce qui concerne le profil que les candidats doivent avoir pour être embauchés en tant que professeurs de la Licence en Langues modernes, plusieurs aspects sont pris en compte. Les autorités interviewées ont précisé qu'il est important que le candidat ait montré une excellente performance académique lors des années d'études au sein de la Licence. En plus, il faut avoir le sens de responsabilité, de travail en équipe, de dynamisme et d'engagement. Il/elle doit être rigoureux et capable de travailler en conditions de stress.

Le Président de l'ASPROF a ajouté qu'il faut obligatoirement être diplômé de la Licence en Langues modernes pour pouvoir travailler en tant que professeur, puisque c'est surtout un profil linguistique où le diplôme est le seul attestat de maîtrise des connaissances et de la langue française.

L'expérience professionnelle n'est pas indispensable mais elle est toujours appréciée, surtout s'il y en a au sein des établissements de formation académique de niveau supérieur (d'autres universités, par exemple). Ce qu'il faut repérer c'est le fait qu'il y a une commission d'évaluation formée pour établir les requis demandés et qui évalue la performance des candidats dans le concours. Cette évaluation porte sur des épreuves que la commission organise au moyen d'une classe démonstrative, d'une épreuve psychologique, et d'une épreuve de grammaire.

Un aspect substantiel à mentionner c'est que la filière de spécialisation n'est pas décisive. C'est-à-dire, ceux qui ont suivi communications ou ceux qui ont suivi FLE ont les mêmes opportunités d'être embauchés. Le plus important c'est de passer le concours selon les spécifications que la commission d'évaluation détermine.

Question 10 « Considérez-vous qu'il est pertinent de faire des modifications au plan d'études de la Licence en Langues Modernes ? Quels sont les changements qui pourraient être mis en place ? »

Cette question est clé et c'est un point de discussion depuis plusieurs années. Le Coordinateur de la Licence et le Président de l'ASPROF sont tous les deux d'accord avec le fait que la Licence en Langues modernes a besoin d'une modification radicale dans le délai le plus court possible. Il faut rappeler que cette Licence a été créée en 2002, dans un contexte social, économique et éducatif différent à celui de nos jours, d'où la raison par laquelle son programme d'études est devenu « désuet et ne correspond pas à l'actualité du pays »

Ils expliquaient que depuis l'année 2013, il y a des efforts pour modifier ce programme mais dû aux démarches bureaucratiques auxquelles il faut s'attacher, l'initiative a été décalée ; cependant, ces changements sont déjà en processus d'évaluation et sont censé finir le premier trimestre de l'année 2018 pour pouvoir lancer le nouveau programme en 2019. Cela veut dire que le projet de restructuration aura lieu à mi- terme. La commission curriculaire en charge de ce projet travaille déjà sur les modifications non seulement de la Licence en Langues modernes mais aussi celle d'anglais.

Il convient de souligner que selon les études précédentes, les étudiants de la Licence excellent en maîtrise linguistique mais ils manquent encore des connaissances spécifiques pour les rendre plus compétents au moment de faire face au marché du travail. C'est pourquoi, donner une spécialisation flagrante à la Licence est primordial. Dans ce sens, la commission curriculaire présentera une Licence en Langues modernes plus « agressive » avec une spécialisation toujours en français et en anglais mais dans ce cas en trois domaines : tourisme, traduction/interprétariat et enseignement, tout en considérant des matières spécifiques pour chaque filière.

Cette nouvelle restructuration comptera avec une méthode d'enseignement qui permettra un équilibre entre la théorie et la pratique, favorisant ainsi une formation professionnelle intégrale et profitable.

6.3.2 DEUXIÈME PARTIE : SECTEUR FLE ET TÉLÉMARKETING

La deuxième partie de l'analyse des entretiens porte sur les interventions des représentants des établissements du marché du travail du FLE et du Télémarketing respectivement. Du côté FLE, il s'agit du Directeur général et de la Directrice pédagogique à l'Alliance Française de San Salvador ; d'un Professeur titulaire au Lycée Français de San Salvador « Antoine et Consuelo de Saint-Exupéry ». D'une autre part, du côté Télémarketing, il s'agit des interventions du Recruteur et Superviseur du Département des Ventes et Service à la clientèle en français chez TELUS International ; de même que le Superviseur du Département des Ventes et Service à la clientèle en français chez SKYCOM Call Center Services.

Question 1 « Quel est le processus de sélection des candidats qui veulent travailler avec vous? »

FLE

Alliance Française : Les représentants interviewés ont précisé que tout d'abord, ils font une analyse des CV des candidats pour en choisir les plus adéquats qui puissent satisfaire les exigences de l'établissement. Pour cela, certains critères sont pris en compte : *le niveau de français, la certification DELF/DALF, l'expérience professionnelle en français ou en une autre langue*. En fonction de cette information, le directeur général et la directrice pédagogique délibèrent et convoquent à un entretien pour vérifier les aspects mentionnés précédemment, surtout, le niveau de langue et l'aisance à l'oral, puisque « *le fait d'enseigner c'est plutôt un exercice à l'oral* »

Ensuite, si le premier passage est validé, l'aspect pédagogique est évalué dans un deuxième passage. Pour ceci, il faut connaître les notions basiques comme ce qu'est un cours, comment planifier les cours, les techniques didactiques pour animer un cours, l'aisance en face du public, etc. En plus, il y a une épreuve type DELF ou DALF ou les capacités communicatives langagières sont mises en épreuve même si les candidats ont déjà obtenu ces certifications. C'est le cas particulier de ceux qui n'utilisent pas le français depuis une période considérable de temps. Il s'agit donc d'un test de langue. Ainsi, la directrice pédagogique donne son avis sur un plan linguistique et pédagogique.

Finalement, dans le troisième passage, le directeur général revoit les candidats et leur informe à propos de leurs obligations à accomplir au sein l'Alliance Française, comme la présence aux formations pédagogiques, la participation dans les activités culturelles organisées par l'établissement, leur implication en dehors du cours, etc.

Lycée Français : Le représentant de cet établissement a expliqué que le processus de sélection de nouveaux candidats est relativement simple et schématisé. Il faut en premier lieu, passer un concours et présenter la candidature plus un CV en fonction des postes qui se libèrent. Ensuite, les autorités analysent ces documents, elles délibèrent et appellent ultérieurement pour un entretien lors duquel les qualités personnelles et professionnelles, les connaissances techniques et l'expérience professionnelle sont évaluées.

Or, pour travailler à cet établissement, il y a deux types de postes : le professeur remplaçant et le professeur titulaire par contrat local. Par exemple, pour postuler à être professeur remplaçant, il faut passer à part l'entretien, un examen de mathématiques, et de français oral et écrit. Par contre, pour le poste de professeur titulaire à contrat local, ceci n'est pas obligatoire mais il faut une formation professionnelle et des connaissances plus spécialisées en fonction de la matière à enseigner.

TÉLÉMARKETING

TELUS International et SKYCOM Call Center Services: Pour les deux entreprises, les paramètres de recrutement des candidats sont similaires étant donné la nature des activités à réaliser. Les autorités interviewées ont expliqué que pour être embauché dans leurs établissements, il faut premièrement fixer un rendez-vous pour un entretien avec le département en charge du recrutement. Il s'agit de deux entretiens, un entretien en anglais (car c'est la langue la plus importante et la plus utilisée au sein des entreprises du télémarketing) et en fonction du compte auxquels les candidats postulent, il faut aussi passer un entretien en français, puisqu'ils existent des comptes qui ont des contacts avec des clients français et canadiens.

Les entretiens, d'après les deux superviseurs, ont pour but de mesurer de première main le niveau linguistique du postulant à l'écrit et à l'oral au moyen des épreuves préparées par l'équipe de recrutement. Ensuite, ils délibèrent selon les résultats obtenus, si le candidat est apte ou pas pour passer à la phase suivante et si son niveau de langue est admissible pour le compte. Une fois l'entretien est réussi, il faut que le candidat se soumette à une formation ou « training » qui lui permettra de se familiariser avec les activités professionnelles impliquées dans la « queue » ou compte à gérer. Celle-ci peut avoir une durée de 1 mois. Finalement, le candidat peut prendre en charge les activités du poste à exécuter.

Question 2 « Exigez-vous aux candidats d'avoir la certification DELF ou DALF? Sinon, exigez-vous un pourcentage de maîtrise de cette langue? »

FLE

Alliance Française : Les Directeurs considèrent que le fait d'avoir le DELF et le DALF est obligatoire puisque cela permet que le niveau linguistique d'un candidat soit évalué d'une manière plus appropriée et objective, sachant que ces épreuves sont des certifications internationales menées par le Centre international d'études pédagogiques, CIEP.

Le DELF/DALF est aussi un standard de qualité de l'équipe de professeurs et de l'Alliance Française face à la concurrence commerciale du domaine du FLE au Salvador. D'une autre part, la Directrice pédagogique a précisé que la Fondation Alliance Française demande un niveau C1 selon le cadre européen commun de référence pour les langues (CECR).

À propos de ceci, la directrice pédagogique a dit « *Il faut au moins un C1 pour être capable d'enseigner un B2 ou même évaluer et corriger un B2. Le CIEP a certifié l'Alliance Française comme centre correcteur du DELF et du DALF, donc nous avons l'obligation de répondre à ces exigences pour offrir un service de qualité et pouvoir corriger tous les niveaux proposés par le CECR* »

Lycée Français : Les certifications DELF/DALF, certes elles sont importantes; cependant, au sein de cet établissement, il n'est pas obligatoire de les avoir, mais elles sont un « plus ». Il est préférable d'avoir minimum un niveau B2 si c'est le cas. Or, le document qui est impératif de présenter est celui de l'échelon du Ministère de l'Éducation nationale du Salvador, pour les professeurs nationaux ; pour ceux qui sont français, ceci n'est pas obligatoire.

Le Professeur a expliqué que ces épreuves s'appliquent surtout dans un contexte d'enseignement du français comme langue étrangère ou seconde ; pourtant, dans le cadre du Lycée Français, puisqu'il s'agit d'une école, la langue française est juste un des cours enseignés mais il faut aussi d'autres connaissances plus spécifiques comme les sciences, les mathématiques, l'histoire géo, la philosophie, etc. Ce sont des matières que les certifications intentionnelles ne prennent pas en compte.

TÉLÉMARKETING

TELUS International : En ce qui concerne cette question, les épreuves DELF et DALF sont reconnus par TELUS International en tant que « *point supplémentaire ou*

un plus à la formation professionnelle» ; néanmoins, ils ne sont pas obligatoires pour y travailler.

Au lieu d'une mention de certification, ils utilisent leurs propres schémas de mesure de la langue française et anglaise dans ce cas. Pour illustrer ceci, il faut entre 85% et 90% de maîtrise du français et de l'anglais, étant donné que les clients auxquels le compte offre les services sont la plupart des entrepreneurs et des gens d'affaires et par la suite, le profil du langage exigé est plus élevé.

SKYCOM Call Center Services : Les certifications DELF et DALF sont plutôt un plus mais pas une obligation vu la nature des activités réalisées au sein de cet établissement.

En revanche, le compte duquel le Recruteur du Département des Ventes en français est en charge exige 90% de maîtrise du français par deux raisons : la première c'est le fait que SKYCOM a des clients qui habitent surtout au Canada dans les régions de Québec et Montréal où le système phonologique est différent au français standard, pourtant il faut avoir la capacité de comprendre clairement les messages et avoir la fluidité suffisante pour répondre à leurs demandes.

La deuxième, puisque ce compte offre des services financiers et service à la clientèle, il est indispensable de montrer de l'aisance à l'oral et de la compétence pour bien gérer les situations qui se présentent.

C'est pourquoi 90% de maîtrise du français est exigé, puisque cela permet que le discours soit plus automatique et spontané, de manière à ce que la communication avec le client soit fluide et ainsi éviter des possibles blocages mentaux ou langagiers dans l'exercice des activités professionnelles.

Question 3 «Comment mesurez-vous le niveau de français des candidats ?»

FLE

Alliance Française : Dans une première vue l'outil pour mesurer le niveau de français c'est l'aisance à l'oral ; cependant, ce qui détermine un niveau spécifique de maîtrise du français en toutes ses compétences communicatives langagières c'est la certification DELF ou DALF, comme une preuve tangible des connaissances acquises et de performance. Or, pour l'Alliance Française, non seulement est-il important d'avoir une maîtrise significative de cette langue mais aussi de savoir l'utiliser de manière efficace dans le cadre du FLE, plus spécifiquement dans un point de vue linguistique et pédagogique.

Lycée Français : Le niveau de français est mesuré en fonction des résultats des entretiens selon le poste auquel une personne vise à exercer. Ce sont les autorités de recrutement du Lycée, bien entendu le directeur et la formatrice, qui déterminent si le niveau de maîtrise langagière du postulant est « acceptable ou pas », c'est-à-dire, si « c'est le français que l'établissement veut au Lycée ».

Pour l'entretien oral il y a même un document déclencheur type DELF B2 à partir duquel il y a une épreuve spontanée orale pour évaluer la capacité d'analyse du candidat. Ensuite, les résultats obtenus sont introduits dans le système d'évaluation du Lycée: il ne s'agit pas de notes mais des appréciations concernant l'acquisition des connaissances dont A (acquis), NA (non acquis) ou PA (partiellement acquis).

TÉLÉMARKETING

TELUS International : Pour mesurer le niveau de langue française TELUS International prend en compte surtout l'expression orale démontrée lors de la première épreuve (l'entretien) et puis, lors de la deuxième épreuve qui se réalise par téléphone avec un client au Canada. Il s'agit donc d'une double évaluation : un filtre interne puis un filtre externe et c'est le client qui décide si le niveau de français d'un

candidat est accepté ou pas. L'entretien vise à évaluer la structure de grammaire, la syntaxe ou composition des phrases, le système phonologique et l'aisance à l'oral (surtout par la nature des services qui sont offerts : facturation, disputes de facturation, faire des escalassions, faire des crédits, etc.). Il faut se faire comprendre et bien connaître le produit mais la capacité de bien s'exprimer est indispensable.

SKYCOM Call Center Services : De manière similaire à TELUS International, SKYCOM détermine aussi le niveau de maîtrise du français d'un candidat en fonction de la performance à l'oral démontrée lors des entretiens menés par l'équipe de recrutement en français et par le chef du compte. C'est lui qui a le dernier mot et qui décide si une personne a le niveau linguistique que l'établissement requiert. Parmi les aspects pris en comptes pour la décision finale se trouvent l'aisance à l'oral (fluidité), la maîtrise du lexique et de la grammaire, et la prononciation.

Question 4 « À part le niveau linguistique du candidat, quel est le profil que vous exigez? »

FLE

Alliance Française et Lycée Français: Le profil que ces deux établissements cherchent est similaire, dont l'aspect linguistique est juste un des points qui sont pris en compte comme requis pour y travailler ; pourtant, il y a aussi le potentiel du candidat et l'envie de développement continu qui sont importants.

D'une autre part, le candidat doit aussi démontrer du dynamisme, le sens de communication, de la rigueur, le sens de responsabilité, la ponctualité, le travail en équipe et de l'engagement. En plus, il doit être capable de maîtriser les techniques pédagogiques et de les savoir appliquer de manière efficace dans un contexte d'enseignement du français comme langue étrangère (dans le cas de l'AF), à titre d'exemple : aisance à l'orale, animation d'un cours, création de fiches pédagogiques, etc. ou bien dans un contexte d'enseignement de cours élémentaires (Lycée Français) comme SVT, Histoire Géo, Mathématiques, et d'autres.

Or, pour le Lycée Français, bien entendu, il est obligatoire que le candidat ait une formation académique à niveau de Licence ou master spécialisé en fonction de la matière à enseigner ou du poste à exercer (pédagogique dans la plupart des cas ou administratif),

TÉLÉMARKÉTING

TELUS International et SKYCOM Call Center Services: Le profil de ces entreprises obéit à la même nature vu les services qu'elles offrent à leurs clients. Il y a le besoin d'un profil « plus élevé » étant donné les types de clients dans un domaine financier. TELUS et SKYCOM cherchent des jeunes qui ont un niveau de maîtrise de langue de 90% qui soient familiarisés avec la technologie de mobilité, comme la téléphonie intelligente, l'internet, l'utilisation d'ordinateurs et la manipulation de logiciels numériques basiques. En plus, des gens qui soient responsables, ambitieux, fidèles, qui aient développé le sens de communication, de leadership, de management ou gestion et de travail en équipe. Il faut ajouter le fait qu'une formation académique spécifique comme celui du domaine du FLE n'est pas obligatoire. Ce qui intéresse plutôt à ces entreprises du télémarketing c'est la qualité du niveau linguistique et la capacité de l'appliquer de manière appropriée dans l'exercice des activités professionnelles.

Question 5 Est-il nécessaire d'avoir de l'expérience en avance pour exercer dans votre institution?»

Dans cette question il y a une particularité, pour tous les établissements sauf le Lycée Français, l'expérience professionnelle est un plus, et n'est pas un aspect obligatoire pour exercer les activités professionnelles. En tout cas, ce qui compte au-delà de tout c'est « le potentiel aperçu chez le candidat, l'envie de continuer à progresser et d'apprendre »

L'Alliance Française par exemple, comme partie de ses rôles sociaux, donne l'opportunité aux personnes chez qui elle repère un potentiel. Mme. Alvarez, directrice pédagogique, a expliqué que le fait de travailler à l'Alliance Française est

plutôt une question d'attitude et c'est ce qui est évalué en grand partie dans les entretiens. L'expérience professionnelle est développée au four et à mesure.

De leur part, le représentant de TELUS International et celui de SKYCOM Call Center Services ont aussi indiqué que le potentiel est ce que leurs entreprises cherchent et non seulement l'expérience professionnelle, car c'est une « deuxième école » où les employés pourront exploiter au maximum leurs capacités. Or, si un candidat a déjà travaillé dans le domaine du Télémarketing en avance quel que soit la langue utilisée, cette personne a aussi une grande valeur pour l'entreprise.

En revanche, le Professeur du Lycée Français de San Salvador a exprimé que l'expérience professionnelle pour y travailler est obligatoire, étant donné que la plupart des personnes avec qui les professeurs traitent sont des enfants et des adolescents. Il est nécessaire que les enseignants et candidats à être professeurs aient déjà développé cette capacité et possèdent de même une pédagogie assez structurée pour accomplir les requis professionnels et standards de qualité de l'établissement.

Question 6 «Si le candidat a un potentiel pour exercer le poste mais vous apercevez qu'il faut renforcer certains aspects linguistiques, est-ce que vous fournissez une formation supplémentaire pour mieux le préparer?»

FLE

Alliance Française : La Directrice pédagogique expliquait que, en ce qui concerne la préparation linguistique, l'Alliance Française ne peut pas obliger les postulants à avoir certains diplômes si elle ne fournit pas les outils pour les obtenir. C'est pourquoi, il y a des formations pour mieux préparer les candidats qui souhaitent faire partie de l'équipe de professeurs. Par exemple, des formations au sujet du DELF B2 et DALF C1 sont offerts aux professeurs. Car, selon l'opinion de la directrice pédagogique, le niveau d'exigence de ces deux diplômes est énorme, et il faut y consacrer beaucoup de temps en entraînement (4 mois à une année minimum en

fonction du diplôme), ce qui permet au candidat d'améliorer son niveau de maîtrise de la langue de même que de le valoriser.

Lycée Français : Le Professeur titulaire interviewé faisait référence au fait que l'établissement fournit la possibilité de s'inscrire au cours de français pour renforcer et développer davantage le niveau de la langue, si le candidat le souhaite ainsi. Le professeur expliquait que le Lycée Français croit à l'amélioration continue de son équipe de travail et comme partie de sa vision et engagement social, le Lycée offre les outils nécessaires pour mieux préparer le personnel non seulement en ce qui concerne la pédagogie ou la langue, mais aussi dans tous les autres domaines en fonction de la spécialité des professeurs.

TÉLÉMERKETING

TELUS International : Chez cette entreprise, il y a un programme spécialisé en renforcement linguistique. Beaucoup de candidats ne réussissent pas aux épreuves de langue par une marge minimale. C'est pourquoi ce programme a été développé, avec lequel l'entreprise vise à classer les candidats qui postulent et parmi ceux qui ont entre 75% et 80% de maîtrise du français dans ce cas, TELUS leur offre d'entrer dans le programme pour améliorer leur niveau et pouvoir ainsi postuler de nouveau dans le futur

SKYCOM Call Center Services: M. le Superviseur des comptes des ventes et service à la clientèle en français a mentionné que l'entreprise n'offre pas exactement de formation linguistique ; néanmoins, il y a un renforcement moyennant des stages de familiarisation qui permettent d'acquérir de l'expérience professionnelle vis-à-vis la manière de prendre les appels, celle de montrer ou vendre un produit, celle de donner du support technique, etc.

Question 7 «Quel type de poste un candidat pourrait-il exercer dans votre institution?»

FLE

Alliance Française : M. le Directeur général a donné des précisions sur les sept postes auxquels un candidat peut postuler ; ils ne sont que des postes pédagogiques mais aussi administratifs : enseignant de français, comptable, réceptionniste assistante de direction, médiathécaire, chargé de communications et des cours extérieurs, directeur culturel, et directeur pédagogique. La condition c'est qu'ils doivent tous être francophones et ils doivent avoir démontré du potentiel et de l'expertise dans le poste à réaliser.

Lycée Français : Dans le cadre de cet établissement, les postes à réaliser sont spécifiques : assistantes de maternelle, professeurs en primaire, professeurs en secondaire, et professeurs niveau Lycée. Pour chaque poste il faut avoir une formation académique déterminée et aussi être francophone. De même, au sein de ces postes il y a des professeurs remplaçants avec un Contrat à durée déterminée (CDD), et des professeurs titulaires sous un Contrat à durée indéterminée (CDI).

TÉLÉMARKETING

TELUS International et SKYCOM Call Center Services : Les postes desquels un candidat peut être en charge sont variés mais similaires entre les deux entreprises du télémarketing. Ces postes sont agent de service à la clientèle, superviseur d'équipe, superviseur de coopération, superviseur du compte et représentant régional.

Évidemment, il y a des requis qu'il faut accomplir pour y postuler, comme des connaissances de leadership, d'opérations, de management (comment gagner de l'argent, comment perdre de l'argent, le temps de productivité des agents etc.) et des connaissances technologiques (être familiarisé avec le fonctionnement des logiciels dont ces entreprises se servent pour l'offre de leur services)

Question 8 «Quelles sont les opportunités de croissance professionnelles que vous offrez aux candidats?»

FLE

Alliance Française: D'après le Directeur général et la Directrice pédagogique, les enseignants peuvent recevoir une formation continue visant à améliorer tant leur niveau de langue que leur pratique professionnelle pédagogique.

Il y a 4 types de formations offertes au corps professoral: Une formation interne continue qui permet aux enseignants d'obtenir le niveau C1 et C2 du CECR ; une formation régionale où un spécialiste international traite des sujets spécifiques (comme la pédagogie précoce, la systématisation de l'oral, etc.) une formation internationale, où les professeurs partent ailleurs pour assister à une formation, conférence voire atelier pédagogique sur un thème spécifique, et finalement, une formation à distance en contribution avec l'Université de Rouen et l'Institut français d'Amérique centrale (IFAC) pour l'étude d'un master FLE, CAP FLE ou Licence FLE.

Lycée Français : Le Professeur titulaire a expliqué que les opportunités de croissance professionnelle se divisent en trois catégories : référentielle, financière et pédagogique.

La première catégorie fait allusion au fait d'obtenir le CDI et devenir professeur titulaire en maternelle, primaire, secondaire ou Lycée. La catégorie financière aborde une augmentation annuelle d'un pourcentage déterminé du salaire perçu. Finalement, en ce qui concerne la catégorie pédagogique, ce sont des échanges internationaux pour la formation des professeurs par le biais des organisations et des institutions francophones en Equateur, en Colombie, au Mexique toujours en fonction du sujet.

TÉLÉMARKETING

TELUS International et SKYCOM Call Center Services : Les représentants des deux entreprises ont précisé que les opportunités de croissance professionnelle sont variées.

Appart la possibilité de monter de poste (qui ont déjà été mentionné dans la question précédente) il y a aussi la croissance financière octroyée en fonction de la qualité de performance dans les activités à réaliser, la formation continue en matière technique de télémarketing et de gestion, et finalement, chez TELUS International respectivement, la possibilité d'être muté à TELUS Canada pour travailler comme représentant régional. Les deux représentants interviewés ont mentionné que ces opportunités sont à l'accès de tous ceux qui les souhaitent selon ses objectifs et prospects de vie professionnelle.

VII CONCLUSIONS

Après avoir fait l'analyse des données en ce qui concerne le sujet de recherche « Étude pour déterminer si le niveau de compétences linguistiques en français acquis par les étudiants de la cinquième année du semestre I-2017 de la Licence en langues modernes : spécialité français et anglais à l'Université du Salvador satisfait les conditions requises pour l'enseignement du français langue étrangère (FLE) et le télémarketing. », l'équipe de recherche a conçu les conclusions suivantes:

En fonction des résultats obtenus, le niveau linguistique de français des étudiants de la cinquième année de la Licence en Langues modernes spécialité: français et anglais, plus précisément ceux qui ont passé le test du DELF B2 "blanc", accomplit de manière satisfaisante les requis langagiers établis par le marché du travail du FLE et du Télémarketing, qui exigent une maîtrise de cette langue de 80% en moyenne (pour les établissements dont le DELF/DALF n'est pas obligatoire, télémarketing bien entendu); ou bien niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues, CECR.

Or, autour de ce fait, il y a d'autres aspects qui doivent aussi être pris en compte: Certes, à la fin des études de la Licence, les étudiants arrivent à atteindre une maîtrise du français qui répond aux besoins du marché du travail (FLE/Télémarketing); néanmoins, à part les connaissances linguistiques, il faut des connaissances techniques ou savoir-faire qui sont censés être fournis au sein de la Licence, et bien qu'il y ait deux filières d'études dont l'enseignement et les relations publiques, qui donnent une formation académique et professionnelle spécialisée aux étudiants, 60% de ceux ayant pris la filière du FLE considère ne pas avoir les connaissances "ciblées" suffisantes pour développer leurs fonctions au sein de ce domaine. D'une autre part, 55% des apprenants qui ont pris Relations publiques comme filière de spécialisation a manifesté ne pas posséder les compétences professionnelles spécialisées pour exercer leur carrière dans ce domaine.

Ceci explique le phénomène que 55% des étudiants de l'échantillon qui a déjà de l'expérience professionnelle ait travaillé dans un domaine différent à celui choisi comme filière de spécialisation, ce qui indique que l'expertise n'est pas totalement développée par les connaissances de la Licence, mais plutôt par l'expérience empirique.

En outre, 90% des étudiants a exprimé que le plan d'études actuel de la Licence en Langues modernes devrait être modifié et mis à jour par rapport aux conditions sociales, économiques et éducatives du pays.

En ce qui concerne le premier objectif spécifique de la recherche, parmi les compétences communicatives langagières demandées par les établissements du marché de travail du FLE et du Télémarketing, celle qui est la plus remarquable c'est la production orale, autrement dit, l'aisance à l'oral. Or, il y a d'autres aspects qui sont également pris en compte comme le potentiel, l'engagement, le sens de communication et de rigueur qui complètent la maîtrise de la langue, dans ce cas, le français. En plus, à part le niveau linguistique, pour le domaine du FLE il faut des connaissances spécifiques comme la maîtrise des techniques pédagogiques et l'application efficace dans un contexte d'enseignement, animation d'un cours, création de fiches pédagogiques, etc. tandis que pour le domaine du télémarketing il faut des connaissances de technologie de mobilité, la manipulation de logiciels numériques basiques, des capacités de leadership, de gestion et de travail en équipe.

Au sujet du dernier objectif spécifique, au départ il était conçu que les étudiants à la fin de la Licence arrivaient à obtenir un niveau B1 et sous des conditions exceptionnelles ils obtenaient le B2. Cette prémisse a été modifiée selon les résultats de l'épreuve DELF B2 "blanc" menée comme partie de l'étude, où la totalité des étudiants conformant l'échantillon (20% de la population en cinquième année de la Licence) a réussi à atteindre le niveau B2 du CECR, avec une moyenne de réussite de 74.27/100 dont la production orale et la production écrite ont remporté le pointage le plus élevé.

Enfin, l'étude a contribué à fournir des informations substantielles non seulement au sujet des capacités linguistiques requises au sein des domaines du FLE et du Télémarketing, mais aussi de connaître le profil et les capacités techniques nécessaires pour y exercer les activités professionnelles, ainsi que de mesurer de manière objective le niveau de maîtrise de français chez les étudiants en cinquième année de la Licence en Langues modernes : spécialité français et anglais, à l'Université du Salvador.

VIII RECOMMANDATIONS

À partir des conclusions conçues dans la section précédente, l'équipe de recherche est capable de fournir les recommandations suivantes:

Aux Étudiants

- Il est suggéré de renforcer leur formation académique et professionnelle de manière autodidacte, comme un engagement personnel continu et en complément aux connaissances fournies au sein de la Licence en Langues modernes visant à satisfaire les conditions demandées par les domaines du FLE/Télémarketing, exposées au préalable.
- Au sujet du niveau linguistique en français (B2), les étudiants devraient s'exercer davantage sur la compréhension orale et la compréhension écrite dans le but d'équilibrer la performance à propos des autres compétences communicatives langagières.
- Il est conseillé de recourir aux sites du CIEP, de TV5 Monde, de RFI, etc. pour renforcer constamment les différentes compétences linguistiques langagières de même que pour s'entraîner à la vraie épreuve DELF B2 moyennant des documents authentiques et fabriqués.
- Les étudiants devraient développer la lecture en français dans différents domaines; ceci leur permettra d'acquérir du vocabulaire ainsi que d'intérioriser des structures grammaticales de manière spontanée et automatique.

Aux Professeurs

- Donner une plus-value à l'amélioration des compétences linguistiques de compréhension orale et compréhension écrite chez les étudiants, de manière à ce qu'elles soient au même niveau de performance que le reste des compétences langagières.

- Insister sur l'exercice de rédaction et d'expression du discours structuré par le biais de la mise en pratique des plans d'exposé (dialectique, explicatif, cause/conséquence, pour/contre, etc.)
- Il est conseillé de renforcer la capacité argumentative chez les apprenants ainsi que l'analyse critique autour des situations avec le potentiel à déclencher un débat.
- Il est suggéré d'encourager les étudiants de la cinquième année de la Licence à passer l'examen de certification DELF B2. Ceci fournira des opportunités inestimables de développement personnel, académique et professionnel tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du pays.

Au Département des langues étrangères / À la Commission curriculaire

- Il est suggéré de donner une continuité au processus de restructuration et de modification du plan d'études de la Licence en Langues modernes: spécialité français et anglais, ainsi que de le mettre en œuvre aussitôt que possible, tout en tenant en compte les résultats des recherches précédentes vis-à-vis ce sujet et les conditions sociales, éducatives, technologiques et économiques actuelles du pays.
- Il est conseillé de faciliter l'animation d'ateliers, de conférences, de formations spécialisées dans le but de renforcer les connaissances techniques et professionnelles des apprenants en fonction de la filière de spécialisation choisie et en complément du plan d'études de la Licence.
- Il est important de gérer des alliances stratégiques auprès des organismes publics et privés qui permettraient aux étudiants de la Licence de gagner de l'expérience professionnelle de qualité dans un contexte réel selon le domaine de spécialisation et au moyen des stages, des volontariats, des pratiques, etc.

- Il est conseillé d'encourager les étudiants ainsi que le corps professoral à maintenir une attitude proactive et participative au sujet de ce type de formations.
- Il est suggéré de mettre en valeur la pratique professionnelle en contexte en plus des connaissances théoriques fournies dans la Licence. La pratique et la théorie sont des éléments indispensables pour la formation académique intégrale de l'étudiant.

IX BIBLIOGRAPHIE ET SITOGRAPHIE

Alliance Française San Salvador (s.d.). *Certifications*.

Extrait de: <http://www.afelsalvador.com/alianza-francesa-certificaciones>

Asociación Nacional de la Empresa Privada. (2010). *Empleo, productividad, desarrollo*. Extrait de:

<http://anep.org.sv/ENADE2009/Documento%20X%20Enade.pdf>

Assie Guy R. & Kouassi R. Raoul (s.d) *Cours d'initiation à la méthodologie de recherche*. École pratique de la chambre de commerce et de l'industrie, Abidjan.

Barahona, V., et Linares, O. (2002). *Plan de estudios de la Licenciatura en Lenguas Modernas: Especialidad francés e inglés*. Universidad de El Salvador.

Belhocine, H., et Georges, S. (2010). *Le DELF et le DALF tout public en 2010*.

Extrait de:

http://piaf.ciep.fr/_DELF_DALF/Documents/rapport_delf_dalf_tous_publics_2010.pdf

Brionnes G. (1987). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*.

ARFO Editores, Bogotá, Colombia. Extrait de:

<https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/metodologia-de-la-investigacion-guillermo-briones.pdf>

Chomsky, N. (1965). *Aspects of the theory of syntax*. Cambridge, Massachusetts: The M.I.T. Press.

Centre international d'études pédagogiques (2010) *Le DELF et le DALF pour tout public en 2010*. Hichem Belohcine & Sébastien Georges. Département d'évaluations et de certifications

Collectif FLE Marseille sud-ouest (s.d) *FLM, FLE, FLS, Illettrisme, Alphabétisme*.
Extrait de :http://collectif-fle-marseille.overblog.com/pages/FLM_FLE_FLS_ILLETTRISME_ALPHABETISME-3019903.html

Conseil de l'Europe. (2001). *Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues: Apprendre, Enseigner, Evaluer*. Cambridge, U.K: Press Syndicate of the University of Cambridge.

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2006). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Thousand Oaks, CA: Sage. Extrait de:
http://www.antle.iat.sfu.ca/courses/iat834/resources/Creswell&Clark_Chap4&5.pdf

Cuq, J.P., et Gruca, I. (2005). *Cours de didactique du français langue étrangère et seconde*. Presses universitaires de Grenoble.

Díaz, V. & Luna, S., (2014). *Le profil professionnel des diplômés de la Licence en Langues modernes : Spécialité en français et anglais de l'Université d'El Salvador dans la période 2008-2012 et l'accomplissement des compétences exigées dans le marché du travail actuel* (Mémoire).
Extrait de: <http://ri.ues.edu.sv/6369/>

Fernández-Sánchez, R. (2016). *Why languages make business sense*. In E. Corradini, K. Borthwick and A. Gallagher-Brett (Eds), *Employability for languages: a handbook* (p.11-15). Dublin: Researchpublishing.net

Fraenkel, J., Wallen, N., and Hyun, H. (2012). *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York, NY: McGraw-Hill.

France Langue. (s.d.) *French levels*.

Extrait de : <http://www.france-langue.com/french-pedagogy/french-levels.html>

Hayman, E. (1994). *Investigación documental, técnicas y procedimientos*. Bogotá, Editorial Panapo.

Institut Français. (s.d.). *Certifications DELF/DALF*.

Extrait de : <http://www.institutfrance.si/certification-delf/-dalf.2.html>

Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (2015). *Anuario estadístico 2015*.

Extrait de:

<http://www.mtps.gob.sv/wpcontent/uploads/descargas/BoletinesEstadisticos/mtps-anuario-estadistico-2015.pdf>

Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (2016). *Informe estadístico mensual, julio 2016*. Extrait de: <http://www.mtps.gob.sv/wp-content/uploads/descargas/InformesEstadisticos/mtps-informe-estadistico-julio-2016.pdf>

National Capital Language Resource Center (NCLRC). (s.d.). *The essentials of language teaching*. Retrieved September 25, 2016

Extrait de : <http://www.nclrc.org/essentials/goalsmethods/goal.htm>

Ortiz, R., (2016) *Mercado laboral ahora exige más de dos idiomas*.

Extrait de: <http://www.elsalvador.com/articulo/nacional/mercado-laboral-ahora-exige-mas-dos-idiomas-50542>

Perrot, Y. (2013). *Les DELF-DALF : des diplômes pour valider votre apprentissage du français.*

Extrait de: <http://www.delfdalf.fr/index.html>

Sabino, C. A. (1980) *Metodología de la Investigación, una introducción teórico-práctica.* 2da edición Edt Logos. Caracas. 1980.

South West Obsevatory. (2010). *The labour market handbook: An introduction to the labour market.*

Extrait de: <http://www.swslim.org.uk/documents/TheLabourMarketHandbook.pdf>

Trujillo, F. and Ortega, J. (s.d.). *Discourse Competence. Dealing with Texts in the EFL Classroom.*

Extrait de: <http://fernandotrujillo.es/wp-content/uploads/2010/05/discourse.pdf>

USAID. (2010). *Sondeo de la situación de empleabilidad en El Salvador.*

Extrait de: http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnady291.pdf

**Les références ci-dessus ont été consultées dans différents moments lors de la création du cadre théorique ainsi que de l'analyse des données ; c'est pourquoi des dates exactes de consultation ne sont pas précisées.*

X ANNEXES



Universidad d'El Salvador
Faculté de sciences humaines
Département des langues étrangères

Entretien UES/ASPROF

1. Quel a été l'objectif principal pour créer la Licence en Langues modernes ?
(UES)
2. Quel a été le marché du travail qui a été pensé pour les diplômés de la Licence ?
3. Est-ce qu'il y a une recherche par rapport aux opportunités de travail pour les diplômés en langues modernes ?
4. Quel est le niveau linguistique attendu des étudiants à la fin de la Licence selon le Cadre européen commun de référence pour les Langues ?
5. Est-ce que vous savez quel est le niveau de français demandé par des institutions qui cherchent des personnes qui parlent cette langue ?
6. Est-ce que l'Université a quelque programme qui offre des opportunités de travail pour les étudiants de Langues modernes ?
7. Selon votre expérience, est-ce que les étudiants parviennent à obtenir le niveau de français attendu à la fin de la Licence ?
8. Quel est le niveau de français que l'Université demande au moment d'embaucher des professeurs ?
9. Quel est le profil que l'Université demande des candidats pour y travailler ?



Université d'El Salvador
Faculté de sciences humaines
Département des langues étrangères

Entretien FLE et Télémarketing (Questions déclencheuses)

1. Quel est le processus de sélection des candidats qui veulent travailler avec vous ?
2. Exigez-vous aux candidats d'avoir la certification DELF ou DALF ? Sinon, exigez-vous un pourcentage de maîtrise de cette langue?
3. Comment mesurez-vous le niveau de français des candidats ? (grille ou barème)
4. À part le niveau linguistique du candidat, quel est le profil que vous exigez?
5. Est-il nécessaire d'avoir de l'expérience en avance pour exercer dans votre institution?
6. Si le candidat a un potentiel pour exercer le poste mais vous apercevez qu'il faut renforcer certains aspects linguistiques, est-ce que vous fournissez une formation supplémentaire pour mieux le préparer?
7. Quel type de poste un candidat pourrait-il exercer dans votre institution?
8. Quelles sont les opportunités de croissance professionnelles que vous offrez aux candidats?

QUESTIONNAIRE 1



Université d'El Salvador
Faculté de sciences humaines
Département des langues étrangères

Recherche: "Étude pour déterminer si le niveau de compétences linguistiques en français acquis par les étudiants de la cinquième année de la Licence en langues modernes : spécialité français et anglais du semestre I-2017 à l'Université d'El Salvador satisfait les conditions requises pour l'enseignement du français langue étrangère (FLE) et le télémarketing."

Objectif: Déterminer si le niveau de français atteint par les étudiants de la cinquième année du semestre I 2017 de la Licence en Langues modernes spécialité français et anglais à l'Université du Salvador satisfait les conditions requises pour l'enseignement du français langue étrangère (FLE) et le télémarketing.

1ère PARTIE: Veuillez compléter le questionnaire ci-dessous en cochant l'option qui décrit le mieux votre situation.

1. Sexe:

Homme Femme

2. Âge

21-25 ans 26-30 ans 31-35 ans
 36-40 ans 41-45 ans 46 ans ou plus

3. Quelle est la filière que vous avez choisie dans la Licence ?

Enseignement Relations publiques/Communication

4. Quel est votre niveau de français selon le CECR (Cadre européen commun de références pour les langues) ? *voir page annexe pour la description des niveaux

A1 A2 B1 B2 C1 C2

5. Avez-vous déjà travaillé ou travaillez-vous dans un domaine correspondant au choix de spécialisation de la Licence?

Oui Non

Où? _____

6. Quelles sont les langues que vous utilisez normalement au travail?

Anglais Français Espagnol Autres

7. Quel est le niveau de français que les établissements vous ont demandé afin d'être embauché?

- 20% 40% 60% 80% 100%

8. L'établissement pour lequel vous travaillez, vous a-t-il demandé de suivre une formation supplémentaire en français pour développer le poste que vous exercez?

- Oui Non

Ilème PARTIE: Lisez les questions suivantes et mettez un "X" sur la case qui décrit le mieux votre opinion selon la grille ci-dessous:

Absolument en désaccord	En désaccord	Neutral	D'accord	Absolument d'accord
1	2	3	4	5

QUESTIONNAIRE 2



Université d'El Salvador
Faculté de sciences humaines
Département des langues étrangères

Recherche: “Étude pour déterminer si le niveau de compétences linguistiques en français acquis par les étudiants de la cinquième année du semestre I-2017 de la Licence en Langues modernes : spécialité français et anglais à l'Université d'El Salvador satisfait les conditions requises pour l'enseignement du français langue étrangère (FLE) et le télémarketing.”

Objectif: Déterminer si le niveau de français atteint par les étudiants de la cinquième année du semestre I 2017 de la Licence en Langues modernes spécialité français et anglais à l'Université du Salvador satisfait les conditions requises pour l'enseignement du français langue étrangère (FLE) et le télémarketing.

lère PARTIE: Veuillez compléter le questionnaire suivant en fonction de votre expérience professionnelle.

1. Où travaillez-vous à présent?

2. Quel poste exercez-vous dans cet établissement?

3. Quel est le niveau de français, selon le CECR, requis pour exercer ce poste-là selon ? *voir page annexe

A1 A2 B1 B2 C1 C2

4. Comment le personnel de recrutement a évalué votre niveau de français lorsque vous avez postulé ?

5. Le personnel de recrutement à l'établissement où vous travaillez, vous a-t-il demandé de passer l'épreuve DELF pour être embauché ?

Oui

Non

6. Avez-vous suivi des cours de formation supplémentaire en français pour être embauché dans le poste?

Oui

Non

7. Avez-vous travaillé dans un domaine différent à celui que vous avez choisi comme spécialité de la Licence??

Oui

Non

Lequel et

Où ? _____

8. Pensez-vous que la Licence en Langues modernes vous a donné la formation suffisante pour faire face aux conditions requises dans le marché du travail FLE et Télémarketing? FLE _____ Télémarketing _____

Oui

Non

ANNEXE : NIVEAUX DES COMPÉTENCES SELON LE CADRE EUROPÉEN COMMUN DE RÉFÉRENCE

UTILISATEUR EXPERIMENTÉ	C2	Peut comprendre sans effort pratiquement tout ce qu'il/elle lit ou entend. Peut restituer faits et arguments de diverses sources écrites et orales en les résumant de façon cohérente. Peut s'exprimer spontanément, très couramment et de façon précise et peut rendre distinctes de fines nuances de sens en rapport avec des sujets complexes.
	C1	Peut comprendre une grande gamme de textes longs et exigeants, ainsi que saisir des significations implicites. Peut s'exprimer spontanément et couramment sans trop apparemment devoir chercher ses mots. Peut utiliser la langue de façon efficace et souple dans sa vie sociale, professionnelle ou académique. Peut s'exprimer sur des sujets complexes de façon claire et bien structurée et manifester son contrôle des outils d'organisation, d'articulation et de cohésion du discours.
UTILISATEUR INDÉPENDANT	B2	Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comportant de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.
	B1	Peut comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières dans le travail, à l'école, dans les loisirs, etc. Peut se débrouiller dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue cible est parlée. Peut produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines d'intérêt. Peut raconter un événement, une expérience ou un rêve, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement des raisons ou explications pour un projet ou une idée.
UTILISATEUR ÉLÉMENTAIRE	A2	Peut comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple, informations personnelles et familiales simples, achats, environnement proche, travail). Peut communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels. Peut décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats.
	A1	Peut comprendre et utiliser des expressions familières et quotidiennes ainsi que des énoncés très simples qui visent à satisfaire des besoins concrets. Peut se présenter ou présenter quelqu'un et poser à une personne des questions la concernant – par exemple, sur son lieu d'habitation, ses relations, ce qui lui appartient, etc. – et peut répondre au même type de questions. Peut communiquer de façon simple si l'interlocuteur parle lentement et distinctement et se montre coopératif.

Nom : _____ Prénom : _____

Code candidat :

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

DIPLÔME D'ÉTUDES EN LANGUE FRANÇAISE

DELF B2



Niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues

Nature des épreuves	Durée	Note sur
Compréhension de l'oral Réponse à des questionnaires de compréhension portant sur deux documents enregistrés : <ul style="list-style-type: none">- interview, bulletin d'informations, etc. (une seule écoute)- exposé, conférence, discours, documentaire, émission de radio ou télévisée (2 écoutes). <i>Durée maximale des documents : 8 minutes</i>	30 min environ	/25
Compréhension des écrits Réponse à des questionnaires de compréhension portant sur deux documents écrits : <ul style="list-style-type: none">- texte à caractère informatif concernant la France ou l'espace francophone- texte argumentatif.	1 h 00 min	/25
Production écrite Prise de position personnelle argumentée (contribution à un débat, lettre formelle, article critique, etc.).	1 h 00 min	/25
Production orale Présentation et défense d'un point de vue à partir d'un court document déclencheur	20 min maximum <i>Préparation : 30 min</i>	/25

Seuil de réussite pour obtenir le diplôme : 50/100
Note minimale requise par épreuve : 5/25
Durée totale des épreuves collectives : 2 heures 30 minutes

Note totale :	/100
----------------------	-------------



Partie 1

COMPRÉHENSION DE L'ORAL

25 points



Répondez aux questions en cochant (☒) la bonne réponse, ou en écrivant l'information demandée.

■ Exercice 1

5 points

Vous allez entendre une seule fois un enregistrement sonore de 1 minute 40 environ.

Vous aurez tout d'abord 1 minute pour lire les questions. Après l'enregistrement vous aurez 3 minutes pour répondre aux questions.

Répondez en cochant (☒) la bonne réponse. Lisez maintenant les questions.

- « Initiative Océane » est une opération qui vise à :
 - nettoyer les plages.
 - promouvoir le surf.
 - lutter contre l'érosion des dunes.
- Le nombre de personnes qui ont participé à l'opération était de :
 - 5 050.
 - 550 000.
 - 5 500.
- L'an dernier cette opération s'est déroulée dans 11 pays :
 - d'Europe, d'Amérique et dans les Dom Tom.
 - d'Europe, d'Afrique et dans les Dom Tom.
 - d'Amérique, d'Afrique et dans les Dom Tom.
- L'opération est l'occasion de sensibiliser les bénévoles :
 - aux dangers de la mer.
 - au recyclage des ordures.
 - aux espèces en voie de disparition.
- On trouve le nombre le plus important de déchets dans :
 - le golfe du Lion.
 - la Mer du Nord.
 - la Méditerranée.

■ Exercice 2

20 points

Vous allez entendre 2 fois un enregistrement sonore de 3 minutes environ.

Vous aurez tout d'abord 1 minute pour lire les questions. Puis vous écouterez une première fois l'enregistrement. Concentrez-vous sur le document. Ne cherchez pas à prendre de notes.

Vous aurez ensuite 3 minutes pour commencer à répondre aux questions.

Vous écouterez une deuxième fois l'enregistrement.

Vous aurez encore 5 minutes pour compléter vos réponses.

- Combien y a-t-il de langues parlées dans le monde aujourd'hui ? 1 point

- Depuis un siècle, ce nombre : 1 point
 - a diminué.
 - a augmenté.
 - est resté stable.

3. Complétez le tableau.

2 points

Organisation des Nations Unies	
Nombre d'états représentés :	
Nombre de langues officielles :	
Sujets abordés (citez en deux)	

4. Quelles sont les langues officielles des Nations Unies ?

2 points

5. Quels organes de l'ONU utilisent ces 6 langues comme langues officielles et langues de travail ?

1 point

6. Parmi ces langues, quelle est la place particulière du français et de l'anglais ?

1,5 point

7. a) Quelle est la fonction de Louis-Dominique Ouedarogo aux Nations Unies ?

1 point

b) Sur quel sujet a-t-il particulièrement travaillé ?

1 point

8. Selon lui, l'utilisation des langues dans les différentes agences de l'ONU est :

1,5 point

- cohérente.
- peu cohérente.
- on ne sait pas.

9. Quelle organisation des Nations Unies a une seule langue officielle ?

1,5 point

Nom de l'organisation : _____

La langue officielle est : _____ depuis : _____

10. Quelle situation provoque l'étonnement de la présentatrice ?

1,5 point

11. Selon Louis-Dominique Ouédragogo, la première raison qui explique cette situation est d'ordre :

1 point

- politique
- économique
- historique et technique

12.a) Qu'appelle-t-on « interprétation consécutive » ?

1,5 point

b) À quelle autre technique d'interprétation l'oppose-t-on ici ?

1 point

13. Une deuxième raison a conduit à limiter le nombre des langues de travail ? Laquelle ?

1,5 point

■
Partie 2
COMPRÉHENSION DES ÉCRITS

25 points



■ **Exercice 1**

14 points

Une génération inoxydable

C'est un phénomène unique dans l'histoire française, né d'une conjonction particulièrement favorable de la démographie et de l'économie plus rare que l'on sait déjà qu'il ne pourra pas durer. Ce phénomène, c'est l'apparition d'une génération inédite. Née entre 1936 et 1950, elle fête aujourd'hui ses 50-55 ou 65 ans et paraît en tout point hors norme. D'abord, parce qu'elle est fort nombreuse. Ces plus de 55 ans, qui furent les petits Français babillants du baby-boom de l'après-guerre, représentent aujourd'hui 16 millions de nos compatriotes, soit 20 % de la population ! (...)

Mais ces nouveaux seniors ne sont pas vieux, ou tout au moins ne se sentent pas âgés. Contrairement à leurs aînés, partis à la retraite souvent usés par le travail et les problèmes de santé, les sexagénaires d'aujourd'hui ont à peine quelques mèches grises. Ils sont en général bien portants, soucieux de leur apparence, avides de loisirs, de voyages et de sport... (...)

Il est donc de plus en plus anachronique de ne voir en la vieillesse qu'une image morbide de rigidité, de conservatisme et de décrépitude. Les sexagénaires sont jeunes. Et fringants. Que vont-ils donc faire ? Prendre leur retraite, comme la loi le leur permet ? Ou s'obstiner à garder les rênes de leurs entreprises, à occuper les postes d'administrateurs et les sièges électifs ? (...)

Et, en France, la classe politique pourrait bien ressembler, tout du moins en nombre d'années, à un « pouvoir gris ». Plus de la moitié des sénateurs ont plus de 60 ans, l'âge moyen des maires de communes de plus de 3 500 habitants est de 54 ans. Idem pour ceux qui les élisent. Alors qu'ils représentent 20 % de la population, les retraités forment déjà 30 % des électeurs. Bref, la démocratie a les tempes blanchies. Or, quand les papy-boomers seront à la retraite, ils auront encore plus de temps. Ne vont-ils pas accaparer les affaires publiques à leur avantage ? Faut-il redouter une gérontocratie à la française ? « Fantasma ! » Jean-Philippe Viriot-Durandal, maître de conférences en sociologie à l'université de Franche-Comté, en est convaincu. Vieux ne veut pas forcément dire réac. Il en veut pour preuve deux exemples, décortiqués dans son livre. D'abord, la dernière élection présidentielle, où le vote pour le Front national fut autant le fait des jeunes électeurs que de leurs aînés. La preuve aussi avec l'adoption de l'euro. « Six mois après l'introduction définitive de la monnaie unique européenne, les nostalgiques du franc étaient à peine plus nombreux chez les plus de 65 ans que dans l'ensemble de la population – 53 %, contre 48 % », écrit le sociologue. Qui ajoute que « l'opposition entre les jeunes générations, ouvertes sur le monde et sur l'avenir, et les anciennes, rétives au changement et réfractaires à la nouveauté », ne serait que caricature.

(...) Ajoutons, pour parfaire ce tableau, que ces seniors ont reçu de la science la perspective d'un quart de siècle de longévité supplémentaire traversé en relative bonne santé. « À 60 ans aujourd'hui, on a encore devant soi vingt-cinq, voire trente années », explique Patrice Leclerc, responsable du programme personnes âgées à la Fondation de France. Tous se disent actifs, se sentent jeunes et le sont. » Toniques, les papy-boomers sont formatés pour le changement. Leur histoire est en effet aussi celle de la fin des certitudes. (...) Une génération décripée pour laquelle il est devenu presque banal de refaire sa vie largement passé l'âge de la retraite et tout aussi courant que ces nouveaux amoureux conservent chacun son logement. Les papy-boomers sont individualistes, ce sont d'ailleurs eux qui ont mis en vogue le concept. (...)

Alors, que faut-il attendre de cette génération si nombreuse et si peu connue ? « La société française ne s'est jamais demandé comment accompagner le vieillissement inexorable de sa population, analyse Patrice Leclerc, de la Fondation de France. Le vieillissement était jusqu'il y a peu une stricte affaire de famille. » Or, aujourd'hui, c'est un défi massif lancé à notre pays. Déjà, les problèmes s'accroissent. De la prise en charge des personnes âgées dépendantes - « dans vingt ans, il y aura 2 400 000 personnes âgées de plus de 85 ans », rappelle volontiers Hubert Falco, secrétaire d'État aux Personnes âgées - au financement des retraites, les solutions manquent. Faute d'y avoir réfléchi, car la recherche sur les conséquences sociales du vieillissement reste limitée. Surtout éviter d'y penser...

Pourtant, en 2006, le choc démographique sera rude. C'est l'année où les centaines de milliers de baby-boomers, nés lors du pic des naissances de 1946, arriveront à la retraite. C'est bientôt.

Catherine Golliou et Émilie Lanez - © Le Point 03/10/03

**DOCUMENT DU CANDIDAT
ÉPREUVES COLLECTIVES**

1. Cochez VRAI ou FAUX et justifiez votre réponse en citant un passage du texte.

3 points

	VRAI	FAUX
1. Les retraités sont sur-représentés dans l'électorat français par rapport aux autres tranches d'âge. Justification :		
2. Il n'est pas rare pour les retraités d'aujourd'hui de s'engager dans une nouvelle relation amoureuse. Justification :		
3. Les anciennes générations sont beaucoup plus conservatrices que les jeunes générations. Justification :		

2. Donnez deux éléments qui permettent de penser que le pourcentage de retraités dans la classe politique française augmentera dans un avenir proche. *2 points*

3. Quel est le ton des journalistes quand elles concluent : « Surtout éviter d'y penser » ? Cochez la bonne réponse *1 point*

- polémique
- ironique
- dubitatif

4. Relevez trois caractéristiques qui distinguent les papy-boomers de la génération qui les a précédés. *1,5 point*

5. Quels nuages pèsent sur l'horizon 2006 ?

2 points

6. Expliquez les expressions ou les mots soulignés

4,5 points ; 1,5 point par réponse

Une génération inoxydable

à un « pouvoir gris ».

Faute d'y avoir réfléchi

■ Exercice 2

11 points

Le compte à rebours

Conservation ou exploitation ? Le débat n'est pas nouveau. Il commence même déjà à dater. Les éternels affrontements entre ceux qui militent pour la protection inconditionnelle de sanctuaires naturels et ceux qui défendent les intérêts économiques des compagnies forestières semblent même passés de mode. Une voie médiane commence à s'imposer entre deux points de vue jugés longtemps inconciliables. Mais au rythme auquel les forêts tropicales se dégradent, il devient urgent de traduire sur le terrain une politique propre à pérenniser les ressources forestières.

Sur le continent africain, qui recèle un cinquième des forêts tropicales du monde, il est délicat d'établir un palmarès des risques que connaissent les zones exposées. La prolifération de la culture sur brûlis a largement dégradé la forêt ivoirienne alors que le Gabon a plus à craindre de l'ouverture de son couvert forestier à l'exploitation industrielle du bois. La construction de routes et d'infrastructures dans les forêts entraîne le plus souvent un afflux de population incontrôlable, ce qui ne fait qu'accroître le déboisement.

Mais ce n'est pas là le seul effet secondaire. La chasse est également liée à l'exploitation forestière, le commerce du gibier offrant des possibilités lucratives. Un ouvrier forestier peut doubler son salaire en braconnant un chimpanzé, et le percement des routes permet d'écouler les produits de la chasse vers les grandes villes où un marché florissant se développe.

L'exploitation est la plupart du temps confiée à des sociétés privées européennes ou asiatiques. En règle générale, l'exploitation sélective qui en résulte n'entraîne pas de déboisement massif. Et une forêt bien aménagée pourra ultérieurement fournir une nouvelle récolte de bois. Cependant dans certains cas, les exploitants veulent rentabiliser leur concession au maximum et dans des délais beaucoup trop courts d'un point de vue écologique. Reprochant aux autorités administratives l'absence de politique forestière à long terme, ils profitent de la durée de leurs permis pour exploiter sans discernement tout ce qui peut se vendre afin d'accroître leurs marges bénéficiaires.

D'autre part les pays détenant une partie de la forêt tropicale en font une source de revenus optimale à court terme. Pour ces États qui croulent sous le poids d'une dette extérieure souvent insoutenable, les revenus sylvicoles en devises constituent une part importante de leur budget et de leur produit intérieur brut. Créatrice d'emplois, la filière permet aussi de rééquilibrer une balance commerciale souvent désavantageuse, tout en diversifiant les activités locales. Reste que la bonne gouvernance apparaît comme un facteur capital pour l'avenir de la forêt. Dans certains pays, la prise de décision est aux mains d'un petit groupe de personnes ou de clans au sein du gouvernement qui considèrent les forêts primaires comme une source de revenus personnel à court terme, ce qui entraîne la conclusion de contrats rapportant principalement des bénéfices à l'investisseur et à certains fonctionnaires. La corruption se ressent à différents niveaux : les salaires sont si bas que les employés sont tentés d'accepter des pots-de-vin pour approuver des plans d'exploitation qu'ils n'ont jamais vus.

Face à cette pression du marché doublée d'une absence de contrôle rationnel, la forêt est-elle condamnée ? Pas forcément, mais il ne s'agit pas de sous-estimer la menace. Plusieurs pays ont commencé à appliquer les principes d'une gestion intelligente d'une ressource longtemps considérée comme inépuisable. Simultanément des forestiers se convertissent à l'aménagement afin de procéder à une exploitation sylvicole rationnelle. Reste à faire de ces principes une règle pour tous. Sinon le poumon de la terre continuera inexorablement à disparaître. Au rythme d'une vingtaine de terrains de football par minute.

Jeune Afrique, 30 mai 2000

Répondez aux questions en cochant la bonne réponse.

1. L'idée principale du premier paragraphe est que :

1 point

- la conservation et l'exploitation des forêts sont incompatibles.
- le débat entre écologistes et exploitants forestiers n'a pas d'issue.
- on peut concilier la conservation et l'exploitation des forêts.
- les exploitants forestiers ne sont sensibles qu'à l'appât du gain.

2. Le deuxième paragraphe signifie que :

1 point

- les risques que connaissent les zones exposées sont les mêmes partout.
- le classement des risques selon leur gravité est indispensable.
- les pays sont classés en fonction de l'intensité du déboisement qu'ils subissent.
- les risques et leur gravité varient d'un pays à l'autre.

**DOCUMENT DU CANDIDAT
ÉPREUVES COLLECTIVES**

3. Dans ce même paragraphe, l'auteur estime que l'ouverture des routes : 1 point
- facilite l'aménagement des forêts.
 - favorise la chasse du gibier.
 - permet de vendre le gibier plus facilement.
 - est une activité lucrative.

4. Dans le troisième paragraphe, la plupart des exploitants... 1 point
- ont une vision à court terme de la rentabilisation des forêts.
 - préconisent une rentabilisation progressive des forêts.
 - soutiennent la politique forestière locale.
 - défendent une exploitation écologique de la forêt.

5. Dans le quatrième paragraphe l'auteur du texte estime que le déboisement abusif dans certains pays africains : 1 point
- est la seule responsabilité des exploitants forestiers.
 - est dû au manque de vision des chefs d'État qui ne sont pas concernés par l'environnement.
 - est lié à la pauvreté du pays et parfois à la corruption de certains fonctionnaires.
 - contribue à accroître le déficit budgétaire de la nation.

6. D'après vous, l'auteur de l'article : 1 point
- prend position.
 - reste neutre.
 - se veut allusif.
 - cherche la confrontation.

Justifiez votre réponse en relevant une expression du texte. 1 point

7. Répondez aux questions suivantes avec vos propres mots : 2 points par réponse

a) Expliquez le choix du titre « Le compte à rebours ».

b) Montrez en quoi certaines sociétés d'exploitation ont une position ambiguë vis à vis de l'administration ?



Partie 3

PRODUCTION ÉCRITE

25 points



■ Demande argumentée

Vous êtes de plus en plus nombreux dans votre entreprise à avoir des enfants en bas âge. De plus, vous souffrez du manque d'espace dans vos bureaux.

Au nom de vos collègues, vous écrivez au directeur pour demander à ce que chacun puisse travailler chez lui.

Vous lui indiquez les avantages du travail à distance (en plus de ceux déjà cités) et le bénéfice que l'entreprise pourrait en tirer. (250 mots environ)



ÉPREUVE DE PRODUCTION ORALE

25 points

30 min de préparation

20 min de passation



■ Consignes

Présenter et défendre un point de vue construit et argumenté à partir d'un court texte déclencheur.
Débat avec l'examineur.

Vous dégagerez le problème soulevé par le document ci-dessous.
Vous présenterez votre opinion sur le sujet de manière argumentée et vous la défendrez si nécessaire.

Au choix sujet n°1 ou sujet n°2

CORRIGÉ ET BARÈME

Partie 1 - COMPRÉHENSION DE L'ORAL - 25 points

■ Exercice 1

5 points

Une pincée de sable dans les déchets (1 min 40 s)

C'est reparti ! Vendredi, samedi et dimanche prochain, les surfeurs lancent pour la neuvième année « Initiative Océane ». Une opération destinée à collecter les déchets accumulés sur les plages.

L'an passé, 5 500 personnes avaient passé au crible une centaine de sites dans 11 pays d'Europe, d'Afrique et dans les Dom Tom. Elles ont ramassé 430 mètres cubes de déchets, de quoi remplir 200 bennes à ordures. L'opération ne se borne pas au nettoyage. Elle est aussi l'occasion de sensibiliser les bénévoles et les curieux à la protection des océans ou encore au tri sélectif des ordures ménagères.

Ramasser les déchets n'est pas une tâche si facile. Il faut veiller à ce que les plus jeunes ne touchent pas aux déchets dangereux. Il faut laisser sur place les bois morts échoués sur les dunes : ils contribuent à fixer le sable et à lutter contre l'érosion éolienne. Il faut éviter évidemment de piétiner les zones sensibles.

Une étude d'Ifremer a montré que les déchets s'accumulaient essentiellement à l'embouchure des fleuves, à proximité des grandes agglomérations ou le long des routes des navires de commerce et de pêche. Avant de s'échouer sur les plages, les déchets flottent au gré des vagues : on estime à 5 millions et demi le nombre de déchets flottant dans le golfe du Lion. Certains finissent par boire la tasse : 150 millions de déchets sur les fonds de la mer du Nord ou encore 300 millions en Méditerranée. Les emballages plastiques constituent l'échantillon le plus représentatif : 60 à 95 % des déchets selon les sites.

Nous sommes donc tous coupables disent les surfeurs. Rendez-vous le week-end prochain pour ramasser et pour faire passer ce message : ne jetez rien à la mer, elle vous le rendra !

La liste des sites de nettoyage est disponible sur francedirecteinfo.com

Nathalie Fontrel Planète Mer France- Infos, le 14 Mars 2004

1. « Initiative Océane » est une opération qui vise à :
 - nettoyer les plages.**
 - promouvoir le surf.
 - lutter contre l'érosion des dunes.

2. Le nombre de personnes qui ont participé à l'opération était de :
 - 5 050.
 - 550 000.
 - 5 500.**

3. L'an dernier cette opération s'est déroulée dans 11 pays :
 - d'Europe, d'Amérique et dans les Dom Tom.
 - d'Europe, d'Afrique et dans les Dom Tom.**
 - d'Amérique, d'Afrique et dans les Dom Tom.

4. L'opération est l'occasion de sensibiliser les bénévoles :
 - aux dangers de la mer.
 - au recyclage des ordures.**
 - aux espèces en voie de disparition.

5. On trouve le nombre le plus important de déchets dans :
 - le golfe du Lion.
 - la Mer du Nord.
 - la Méditerranée.**

■ Exercice 2

20 points

[Marion Urban :- Il y a entre 6000 et 7000 langues parlées dans le monde, moitié moins que celles que les linguistes ont recensées dans les siècles passés. Internet, nécessité de l'écrit oblige, n'en a absorbé que pour l'instant que 1400. À l'Organisation des Nations Unies, une institution qui regroupe 189 états, on n'en a retenu que six. Six, ce n'est pas beaucoup quand on veut se parler, quand on veut diffuser de l'information sur des sujets aussi importants que la guerre, l'école, le sida, les droits de l'homme, enfin toutes ces choses qui font l'actualité et le quotidien de 6 milliards de personnes, dont nous sommes. Mais le paysage linguistique de l'ONU et de ses agences n'apparaît pas si formel, si compact, si homogène quand on s'en approche, et c'est ce qu'a fait Francophonie en se rendant à l'un des sièges de l'organisation à Genève, en Suisse.

L'ONU s'est donc choisi 6 langues officielles : le français, l'anglais, l'espagnol, le russe, le chinois et l'arabe - un choix dicté par ses membres fondateurs et l'évolution des adhésions. L'ONU doit donc fournir des services d'interprétation et de traduction dans ces six langues. Par ailleurs le français et l'anglais ont un double statut, puisque ces deux langues sont aussi des langues de travail et donc privilégiées dans l'administration. Ce n'est pas simple, et c'est encore moins simple quand il s'agit d'autres agences des Nations Unies, comme l'explique Louis-Dominique Ouedraogo, Inspecteur des Nations Unies, auteur d'un rapport d'enquête sur le multilinguisme :

- Ça varie d'une organisation à l'autre, et à l'intérieur de la même organisation, ça peut varier également. L'Assemblée générale et le Conseil de sécurité ont ces six langues à la fois comme langues officielles et langues de travail, mais si on prend un autre organe principal, qui est le Conseil économique et social, les langues officielles sont les mêmes six langues, mais les langues de travail sont anglais, français et espagnol. Si on prend une organisation comme l'Union postale universelle, qui est la seule organisation de la famille des Nations Unies où le français est la seule langue officielle, et cela depuis la création de l'Union postale en 1876.

- Pourquoi on n'a pas appliqué d'emblée ces six langues officielles et on ne les pas institutionnalisées comme étant des langues de travail ?

- Ben, je crois qu'il y a deux choses qui ont joué, d'abord, historiquement, il faut bien se rendre compte que au moment où l'ONU a été créée par la charte de San Francisco, la technologie de l'époque en matière d'interprétation n'était pas ce qu'elle est aujourd'hui. On en était encore à l'interprétation consécutive au lieu de l'interprétation simultanée.

- Consécutive, cela voulait dire qu'en fait la personne parlait dans sa langue maternelle, et puis était traduite après...

- ...et l'interprète interprétait au fur et à mesure, alors quand vous le faites déjà entre deux langues, ça prend le temps qu'il faut, s'il faut le faire en six langues, vous imaginez un peu ce que ça représente comme difficulté. Je crois qu'il y a eu d'abord cette première problématique. La deuxième problématique est évidente, c'est que ça a un coût : plus de langues il y a, plus de ressources il faut pour assurer et l'interprétation et la traduction.

RFI Magazine, 2002, Semaine 35

1. Combien y a-t-il de langues parlées dans le monde aujourd'hui ?

1 point

Entre 6000 et 7000.

2. Depuis un siècle, ce nombre :

1 point

- a diminué.
 a augmenté.
 est resté stable.

3. Complétez le tableau.

2 points

Organisation des Nations Unies	
Nombre d'états représentés :	189
Nombre de langues officielles :	6
Sujets abordés (citez en deux)	Deux réponses parmi : guerre, éducation, sida, droits de l'homme

4. Quelles sont les langues officielles des Nations Unies ?

2 points

Le français, l'anglais, l'espagnol, le russe, le chinois et l'arabe.

5. Quels organes de l'ONU utilisent ces 6 langues comme langues officielles et langues de travail ?

1 point

L'Assemblée générale et le Conseil de sécurité.

6. Parmi ces langues, quelle est la place particulière du français et de l'anglais ? 1,5 point
Elles sont non seulement langues officielles, mais aussi langues de travail.
7. a) Quelle est la fonction de Louis-Dominique Ouedarogo aux Nations Unies ? 1 point
Inspecteur.
- b) Sur quel sujet a-t-il particulièrement travaillé ? 1 point
Le multilinguisme.
8. Selon lui, l'utilisation des langues dans les différentes agences de l'ONU est : 1,5 point
 cohérente.
 peu cohérente.
 on ne sait pas.
9. Quelle organisation des Nations Unies a une seule langue officielle ? 1,5 point
Nom de l'organisation : **l'Union postale universelle**
La langue officielle est : **le français** depuis : **1876**
10. Quelle situation provoque l'étonnement de la présentatrice ? 1,5 point
Le fait que les six langues officielles ne soient pas également toutes des langues de travail.
11. Selon Louis-Dominique Ouédragogo, la première raison qui explique cette situation est d'ordre : 1 point
 politique
 économique
 historique et technique
- 12.a) Qu'appelle-t-on « interprétation consécutive » ? 1,5 point
La personne qui parle s'exprime dans sa langue et l'interprète traduit ensuite.
- b) À quelle autre technique d'interprétation l'oppose-t-on ici ? 1 point
L'interprétation simultanée.
13. Une deuxième raison a conduit à limiter le nombre des langues de travail ? Laquelle ? 1,5 point
Le coût de la traduction et de l'interprétation dans un grand nombre de langues serait trop élevé.

Partie 2 - COMPRÉHENSION DES ÉCRITS - 25 points

■ Exercice 1

14 points

1. Cochez VRAI ou FAUX et justifiez votre réponse en citant un passage du texte.

3 points

	VRAI	FAUX
1. Les retraités sont sur-représentés dans l'électorat français par rapport aux autres tranches d'âge. Justification :	X	
2. Il n'est pas rare pour les retraités d'aujourd'hui de s'engager dans une nouvelle relation amoureuse. Justification :	X	
3. Les anciennes générations sont beaucoup plus conservatrices que les jeunes générations. Justification :		X

2. Donnez deux éléments qui permettent de penser que le pourcentage de retraités dans la classe politique française augmentera dans un avenir proche. 2 points

Arrivée massive à la retraite de cette génération en 2006 : plus nombreux.

Une fois en retraite, auront plus de temps : plus disponibles pour la politique.

3. Quel est le ton des journalistes quand elles concluent : « Surtout éviter d'y penser » ? Cochez la bonne réponse. 1 point

- polémique
 ironique
 dubitatif

4. Relevez trois caractéristiques qui distinguent les papy-boomers de la génération qui les a précédés. 1,5 point

Trois éléments parmi les suivants : bien portants, soucieux de leur apparence, avides de loisirs, actifs, se sentent jeunes...

5. Quels nuages pèsent sur l'horizon 2006 ?

2 points

Problème du financement des retraites ;

Question de la prise en charge des personnes dépendantes.

6. Expliquez les expressions ou les mots soulignés

4,5 points ; 1,5 point par réponse

Une génération inoxydable

Qui ne vieillit pas, ne rouille pas, reste en pleine santé.

à un « pouvoir gris ».

Un pouvoir qui appartient aux personnes âgées (cheveux gris).

Faute d'y avoir réfléchi

Parce que les gouvernements n'y ont pas suffisamment pensé.

■ Exercice 2

11 points

Répondez aux questions en cochant la bonne réponse.

1. L'idée principale du premier paragraphe est que : 1 point
 - la conservation et l'exploitation des forêts sont incompatibles.
 - le débat entre écologistes et exploitants forestiers n'a pas d'issue.
 - on peut concilier la conservation et l'exploitation des forêts.**
 - les exploitants forestiers ne sont sensibles qu'à l'appât du gain.

2. Le deuxième paragraphe signifie que : 1 point
 - les risques que connaissent les zones exposées sont les mêmes partout.
 - le classement des risques selon leur gravité est indispensable.
 - les pays sont classés en fonction de l'intensité du déboisement qu'ils subissent.
 - les risques et leur gravité varient d'un pays à l'autre.**

3. Dans ce même paragraphe, l'auteur estime que l'ouverture des routes : 1 point
 - facilite l'aménagement des forêts.
 - favorise la chasse du gibier.
 - permet de vendre le gibier plus facilement.**
 - est une activité lucrative.

4. Dans le troisième paragraphe, la plupart des exploitants... 1 point
 - ont une vision à court terme de la rentabilisation des forêts.**
 - préconisent une rentabilisation progressive des forêts.
 - soutiennent la politique forestière locale.
 - défendent une exploitation écologique de la forêt.

5. Dans le quatrième paragraphe l'auteur du texte estime que le déboisement abusif dans certains pays africains : 1 point
 - est la seule responsabilité des exploitants forestiers.
 - est dû au manque de vision des chefs d'État qui ne sont pas concernés par l'environnement.
 - est lié à la pauvreté du pays et parfois à la corruption de certains fonctionnaires.**
 - contribue à accroître le déficit budgétaire de la nation.

6. D'après vous, l'auteur de l'article : 1 point
 - prend position.**
 - reste neutre.
 - se veut allusif.
 - cherche la confrontation.

Justifiez votre réponse en relevant une expression du texte.

1 point

« il devient urgent de »... (premier paragraphe) ou bien « Reste à faire de ces principes une règle pour tous. » (dernier paragraphe). La liste n'est pas exhaustive.

7. Répondez aux questions suivantes avec vos propres mots :

2 points par réponse

a) Expliquez le choix du titre « Le compte à rebours ».

Le compte à rebours signifie qu'il ne reste que peu de temps avant qu'on puisse inverser le cours des choses car actuellement les forêts disparaissent à raison de 20 terrains de football par minute. (+ idée d'une forêt « condamnée », menacée dans le dernier paragraphe).

b) Montrez en quoi certaines sociétés d'exploitation ont une position ambiguë vis à vis de l'administration ?

Les sociétés reprochent aux autorités administratives leur absence de politique forestière à long terme mais elles en profitent pour surexploiter les forêts. Elles se montrent irresponsables car elles ont prêtes à utiliser les failles des autorités tout en les critiquant. (paragraphe 3).

Partie 3 – PRODUCTION ÉCRITE - 25 points

B2 : Prise de position personnelle argumentée sous forme d'une contribution à un débat, lettre formelle, article critique...

Respect de la consigne Respecte la situation et le type de production demandée. Respecte la consigne de longueur indiquée.	0	0.5	1	1.5	2					
Correction sociolinguistique Peut adapter sa production à la situation, au destinataire et adopter le niveau d'expression formelle convenant aux circonstances.	0	0.5	1	1.5	2					
Capacité à présenter des faits Peut évoquer avec clarté et précision des faits, des événements ou des situations.	0	0.5	1	1.5	2	2.5	3			
Capacité à argumenter une prise de position Peut développer une argumentation en soulignant de manière appropriée points importants et détails pertinents.	0	0.5	1	1.5	2	2.5	3			
Cohérence et cohésion Peut relier clairement les idées exprimées sous forme d'un texte fluide et cohérent. Respecte les règles d'usage de la mise en page. La ponctuation est relativement exacte mais peut subir l'influence de la langue maternelle.	0	0.5	1	1.5	2	2.5	3	3,5	4	
Compétence lexicale /orthographe lexicale										
Étendue du vocabulaire Peut utiliser une gamme assez étendue de vocabulaire en dépit de lacunes lexicales ponctuelles entraînant l'usage de périphrases.	0	0.5	1	1.5	2					
Maîtrise du vocabulaire Peut utiliser un vocabulaire généralement approprié bien que des confusions et le choix de mots incorrect se produisent sans gêner la communication.	0	0.5	1	1.5	2					
Maîtrise de l'orthographe	0	0.5	1							
Compétence grammaticale/orthographe grammaticale										
Choix des formes À un bon contrôle grammatical. Des erreurs non systématiques peuvent encore se produire sans conduire à des malentendus.	0	0.5	1	1.5	2	2.5	3	3,5	4	
Degré d'élaboration des phrases Peut utiliser de manière appropriée des constructions variées.	0	0.5	1	1.5	2					

ÉPREUVE DE PRODUCTION ORALE

25 points

30 min de préparation

20 min de passation

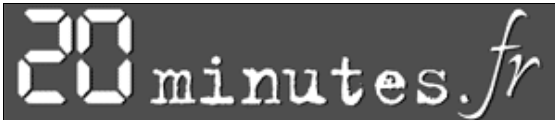
■ Consignes

Présenter et défendre un point de vue construit et argumenté à partir d'un court texte déclencheur.
Débat avec l'examinateur.

Sujet n°1

Vous dégagerez le problème soulevé par le document ci-dessous.

Vous présenterez votre opinion sur le sujet de manière argumentée et vous la défendrez si nécessaire.



« La crise d'adolescence n'a rien d'une fatalité »

Par Michel Fize, sociologue au CNRS (Centre national de recherche scientifique)

À qui revient cette idée folle d'inventer, un jour... la « crise » d'adolescence ? Jean-Jacques Rousseau lui-même, le philosophe pédagogue ! Il n'y aurait, selon lui, qu'adolescents révoltés ou déprimés... Pourtant, tout ceci n'est qu'une fable ! La crise d'adolescence (de la puberté, en réalité) n'a rien d'une fatalité, ne répond à aucun déterminisme biologique. Et l'opposition aux parents - aux enseignants quelquefois - n'est pas une nécessité, même si les « spécialistes » estiment que non seulement la crise existe, mais encore qu'il vaut mieux la faire tôt que tard. Nous savons maintenant que l'erreur d'analyse tient au fait que la plupart des psychologues, psychiatres, psychanalystes et médecins parlent de l'adolescence sur la base d'observation de jeunes en difficulté psychologique ou sociale, essayant de comprendre et de dessiner le « normal » à partir du « pathologique ».

Sujet n°2

Vous dégagerez le problème soulevé par le document ci-dessous.

Vous présenterez votre opinion sur le sujet de manière argumentée et vous la défendrez si nécessaire.

Violence : les écrans en accusation

Une question complexe qui ne semble pas près d'être résolue

Ce n'est plus une vague mais un raz-de-marée. En Europe et aux États-Unis, les associations familiales et de téléspectateurs, les instances de régulation voire les chaînes elles-mêmes s'inquiètent de l'impact de la violence des films et séries télé sur les enfants. Avec chiffres et expérimentations à la rescousse. Comme cette enquête de Columbia University expliquant qu'un enfant regardant la télé plus de trois heures par jour risque cinq fois plus qu'un autre d'avoir un comportement violent à l'âge adulte. (...) Ou encore comme ces tests canadiens démontrant que le degré de la violence acceptée par un jeune est plus élevé que celui d'un adulte.

Face à certains « experts » pour qui la télévision est responsable de tous les maux, d'autres comme George Gerbner, pionnier américain des études télé, osent rappeler que l'industrie du film et les exigences mercantiles sont à l'origine du phénomène. « L'homme n'a pas attendu la télé pour tuer », ironise l'universitaire canadien Richard Tremblay. Le problème, complexe, exige des réponses forcément nuancées et la responsabilisation des familles et des parents, eux-mêmes bien souvent en crise. Et puis il y a aussi Internet : un mal chasse l'autre...

Yves-Marie Labé *Le Monde* du 3 mai 2003

Grille d'évaluation de la production orale B2

1ère partie – monologue suivi : défense d'un point de vue argumenté								
Peut dégager le thème de réflexion et introduire le débat	0	0,5	1	1,5				
Peut présenter un point de vue en mettant en évidence des éléments significatifs et / ou des exemples pertinents	0	0,5	1	1,5	2	2,5	3	
Peut marquer clairement les relations entre les idées	0	0,5	1	1,5	2	2,5		

2^{ème} partie – Exercice en interaction : débat

Peut confirmer et nuancer ses idées et ses opinions, apporter des précisions	0	0,5	1	1,5	2	2,5	3
Peut réagir aux arguments et déclarations d'autrui pour défendre sa position.	0	0,5	1	1,5	2	2,5	3

Pour l'ensemble de l'épreuve

Lexique (étendue et maîtrise) Possède une bonne variété de vocabulaire pour varier sa formulation et éviter des répétitions ; le vocabulaire est précis mais des lacunes et des confusions subsistent.	0	0,5	1	1,5	2	2,5	3	3,5	4		
Morphosyntaxe A un bon contrôle grammatical, malgré de petites fautes syntaxiques.	0	0,5	1	1,5	2	2,5	3	3,5	4	4,5	5
Maîtrise du système phonologique A acquis une prononciation et une intonation claires et naturelles.	0	0,5	1	1,5	2	2,5	3				

NOTE SUR 25

TOTAL :

TRANSCRIPTION DES DOCUMENTS AUDIO

S'assurer avant de commencer l'épreuve que tous les candidats sont prêts.

L'enregistrement sur cassette comporte l'ensemble des consignes ainsi que les temps de pause entre les écoutes. Le surveillant ne doit donc pas intervenir sur le magnétophone avant la fin de l'épreuve.

[Mise en route du magnétophone]

DELFL DALF, niveau B2 du Cadre Européen de Référence pour les Langues, épreuve orale collective.

Exercice 1

Vous allez entendre une seule fois un enregistrement sonore de 1 minute 40 environ.

Vous aurez tout d'abord 1 minute pour lire les questions. Après l'enregistrement vous aurez 3 minutes pour répondre aux questions.

Répondez en cochant (☒) la bonne réponse. Lisez maintenant les questions.

Une pincée de sable dans les déchets (1 min 40 s)

C'est reparti ! Vendredi, samedi et dimanche prochain, les surfeurs lancent pour la neuvième année « Initiative Océane ». Une opération destinée à collecter les déchets accumulés sur les plages.

L'an passé, 5 500 personnes avaient passé au crible une centaine de sites dans 11 pays d'Europe, d'Afrique et dans les Dom Tom.

Elles ont ramassé 430 mètres cubes de déchets, de quoi remplir 200 bennes à ordures. L'opération ne se borne pas au nettoyage.

Elle est aussi l'occasion de sensibiliser les bénévoles et les curieux à la protection des océans ou encore au tri sélectif des ordures ménagères.

Ramasser les déchets n'est pas une tâche si facile. Il faut veiller à ce que les plus jeunes ne touchent pas aux déchets dangereux. Il faut laisser sur place les bois morts échoués sur les dunes : ils contribuent à fixer le sable et à lutter contre l'érosion éolienne. Il faut éviter évidemment de piétiner les zones sensibles.

Une étude d'Ifremer a montré que les déchets s'accumulaient essentiellement à l'embouchure des fleuves, à proximité des grandes agglomérations ou le long des routes des navires de commerce et de pêche. Avant de s'échouer sur les plages, les déchets flottent au gré des vagues : on estime à 5 millions et demi le nombre de déchets flottant dans le golfe du Lion. Certains finissent par boire la tasse : 150 millions de déchets sur les fonds de la mer du Nord ou encore 300 millions en Méditerranée. Les emballages plastiques constituent l'échantillon le plus représentatif : 60 à 95 % des déchets selon les sites.

Nous sommes donc tous coupables disent les surfeurs. Rendez-vous le week-end prochain pour ramasser et pour faire passer ce message : ne jetez rien à la mer, elle vous le rendra !

La liste des sites de nettoyage est disponible sur francedirecteinfo.com

Nathalie Fontrel Planète Mer France- Infos, le 14 Mars 2004

Exercice 2

Vous allez entendre 2 fois un enregistrement sonore de 3 minutes environ.

Vous aurez tout d'abord 1 minute pour lire les questions. Puis vous écouterez une première fois l'enregistrement. Concentrez-vous sur le document. Ne cherchez pas à prendre de notes.

Vous aurez ensuite 3 minutes pour commencer à répondre aux questions.

Vous écouterez une deuxième fois l'enregistrement.

Vous aurez encore 5 minutes pour compléter vos réponses.

[Marion Urban :- Il y a entre 6000 et 7000 langues parlées dans le monde, moitié moins que celles que les linguistes ont recensées dans les siècles passés. Internet, nécessité de l'écrit oblige, n'en a absorbé que pour l'instant que 1400. À l'Organisation des Nations Unies, une institution qui regroupe 189 états, on n'en a retenu que six. Six, ce n'est pas beaucoup quand on veut se parler, quand on veut diffuser de l'information sur des sujets aussi importants que la guerre, l'école, le sida, les droits de l'homme, enfin toutes ces choses qui font l'actualité et le quotidien de 6 milliards de personnes, dont nous sommes. Mais le paysage linguistique de l'ONU et de ses agences n'apparaît pas si formel, si compact, si homogène quand on s'en approche, et c'est ce qu'a fait Francophonie en se rendant à l'un des sièges de l'organisation à Genève, en Suisse.

L'ONU s'est donc choisi 6 langues officielles : le français, l'anglais, l'espagnol, le russe, le chinois et l'arabe - un choix dicté par ses membres fondateurs et l'évolution des adhésions. L'ONU doit donc fournir des services d'interprétation et de traduction dans ces six langues. Par ailleurs le français et l'anglais ont un double statut, puisque ces deux langues sont aussi des langues de travail et donc privilégiées dans l'administration. Ce n'est pas simple, et c'est encore moins simple quand il s'agit d'autres agences des Nations Unies, comme l'explique Louis-Dominique Ouedraogo, Inspecteur des Nations Unies, auteur d'un rapport d'enquête sur le multilinguisme :

- Ça varie d'une organisation à l'autre, et à l'intérieur de la même organisation, ça peut varier également. L'Assemblée générale et le Conseil de sécurité ont ces six langues à la fois comme langues officielles et langues de travail, mais si on prend un autre organe principal, qui est le Conseil économique et social, les langues officielles sont les mêmes six langues, mais les langues de travail sont anglais, français et espagnol. Si on prend une organisation comme l'Union postale universelle, qui est la seule organisation de la famille des Nations Unies où le français est la seule langue officielle, et cela depuis la création de l'Union postale en 1876.

- Pourquoi on n'a pas appliqué d'emblée ces six langues officielles et on ne les pas institutionnalisées comme étant des langues de travail ?

- Ben, je crois qu'il y a deux choses qui ont joué, d'abord, historiquement, il faut bien se rendre compte que au moment où l'ONU a été créée par la charte de San Francisco, la technologie de l'époque en matière d'interprétation n'était pas ce qu'elle est aujourd'hui. On en était encore à l'interprétation consécutive au lieu de l'interprétation simultanée.

- Consécutive, cela voulait dire qu'en fait la personne parlait dans sa langue maternelle, et puis était traduite après...

- ...et l'interprète interprétait au fur et à mesure, alors quand vous le faites déjà entre deux langues, ça prend le temps qu'il faut, s'il faut le faire en six langues, vous imaginez un peu ce que ça représente comme difficulté. Je crois qu'il y a eu d'abord cette première problématique. La deuxième problématique est évidente, c'est que ça a un coût : plus de langues il y a, plus de ressources il faut pour assurer et l'interprétation et la traduction.

RFI Magazine, 2002, Semaine 35

Lisez à présent les questions. Vous avez une minute.

Écoutez le document une première fois.

Commencez maintenant à répondre aux questions. Vous avez 3 minutes.

Écoutez le document une seconde fois.

Complétez maintenant vos réponses. Vous avez cinq minutes.

L'épreuve est terminée. Veuillez poser vos stylos.