

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



**«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»**

CHERCHEUSES

Díaz López, Verónica Lourdes DL04009

Luna de Castro, Silvia Margarita LE92004

POUR OBTENIR LE TITRE DE :
Licence en Langues Modernes: spécialité en français et anglais

DIRECTRICE DE MÉMOIRE:
Msc. Rosa María Zepeda Ramírez

CAMPUS CENTRAL, le 2 juillet 2014.

AUTORITÉS DE L'UNIVERSITÉ D'EL SALVADOR

ING. MARIO ROBERTO NIETO LOVO
RECTEUR

MTRA. ANA MARIA GLOWER DE ALVARADO
VICE-RECTRICE ACADEMIQUE

MSc. OSCAR NOÉ NAVARRETE ROMERO
VICE-RECTEUR ADMINISTRATIVE

DRA. ANA LETICIA ZA VALETA DE AMAYA
SECRETAIRE GÉNÉRALE

AUTORITÉS DE LA FACULTÉ DES SCIENCES HUMAINES

LIC. JOSE RAYMUNDO CALDERON MORAN
DOYEN

MTRA. NORMA CECILIA BLANDON DE CASTRO
VICE-DOYENNE

LIC. ALFONSO MEJÍA ROSALES
SECRETAIRE

AUTORITÉS DU DÉPARTEMENT DE LANGUES ÉTRANGÈRES

MTRO. JOSE RICARDO GAMERO ORTIZ
CHEF DU DÉPARTAMENT

MtI. EDGAR NICOLÁS AYALA
COORDINATEUR GÉNÉRALE DU PROCESSUS DE DEGRÉ

Msc. ROSA MARÍA ZEPEDA RAMÍREZ
DIRECTRICE DE MÉMOIRE

REMERCIEMENTS

Merci notre Dieu le clément, le miséricordieux, de nous avoir donné la capacité d'écrire et de réfléchir, la force d'y croire, la patience d'aller jusqu'au bout du rêve et le bonheur de lever notre mains vers le ciel.

Nous tenons remercier Rosa María Zepeda, notre directrice de mémoire, pour tout le soutien, l'aide, l'orientation, la guidance qu'elle nous a apportés durant ce processus ainsi que pour ses précieux conseils et ses encouragements lors de la réalisation de notre mémoire.

Je tiens ensuite à remercier mes parents pour le soutien inconditionnel dont ils ont fait preuve depuis que mon projet professionnel est défini. Merci pour le soutien financier, moral et matériel. Si je suis ici aujourd'hui, c'est grâce à vous!

Je souhaite aussi remercier Karen, ma sœur pour leur accompagnement durant ce processus et leur soutien sans faille.

Verónica

Je veux bien remercier mon époux et mon fils, Néstor et Fernando, qui ont toujours été là pour moi, leur soutien inconditionnel, leurs tendres encouragements, leurs grands sacrifices et leur patience. Si je suis ici aujourd'hui, c'est grâce à vous!

Silvia

Nous remercierons tous les professionnels qui ont participé à la réalisation de ce mémoire de fin d'études. Nous remercierons également toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont participé à l'élaboration de ce mémoire.

Enfin, nous adressons nos plus sincères remerciements à tous mes proches et amis, qui m'ont toujours soutenue et encouragée dans les meilleurs moments comme dans les pires, au cours de la réalisation de ce mémoire.

Merci à tous et à toutes.

INDEX

Résumé	
Glossaire, acronymes et abréviations	
Introduction	i
CHAPITRE I	
1. Thématique de recherche	1
1.1 Énoncé du problème	1
1.1.1 Formulation du problème	3
1.2 Objectifs	4
1.2.1 Objectif général	4
1.2.2 Objectifs spécifiques	4
1.3 Justification	4
1.4 Délimitation du problème	6
CHAPITRE II	
2. Cadre Contextuel	9
2.1 Antécédents de la Licence en Langues Modernes	9
2.1.1 Aperçu historique du Département de Langues Étrangères	9
2.2 Les objectifs de la Licence en Langues Modernes et la mission du Département de Langues Étrangères	11
2.3 Le profil professionnel des diplômés selon le programme d'études	12
2.4 Profil occupationnel des diplômés de la licence	13
2.4.1 Présentation des domaines de travail dans lesquels le diplômé pourrait travailler	13
2.5 Le curriculum de la Licence en Langues Modernes	15
2.6 Présentation des domaines de travail actuel des diplômés	19
2.7 Situation actuelle des exigences académiques demandées par les employeurs	22

CHAPITRE III

3. Cadre Théorique

3.1 Antécédents	28
3.2 Le profil professionnel de diplômés selon Frida Diaz-Barriga	29
3.2.1 Qu'est-ce que c'est un profil professionnel?	29
3.2.2 L'importance du profil professionnel	30
3.2.3 Caractéristiques générales d'un profil professionnel	30
3.3 Comment désigner un profil professionnel?	32
3.4 Définition de compétences	33
3.5 La classification de compétences	34
3.6 Élaboration du profil professionnel basé en compétences	35
3.6.1 Pourquoi est important créer un profil professionnel basé en compétence dans l'éducation supérieure ?	35
3.7 Le profil professionnel basé sur les compétences	36

CHAPITRE IV

4. Méthodologie

4.1 Type de recherche	38
4.2 Méthode	39
4.2.1 Investigation mixte	39
4.3 Détermination de la population et l'échantillon	39
4.4 Instruments d'évaluation	41
4.4.1 Questionnaire	41
4.4.2 Entretien	42
4.5 Traitement et analyse des données	43

CHAPITRE V

5. Analyse général des résultats

5.1 Analyse quantitative	44
---------------------------------	-----------

5.2 Analyse qualitative d'entretiens	60
5.2.2 Analyse qualitative de la part des employeurs par rapport aux diplômés de l'Enseignement de langues	61
5.2.2 Analyse qualitative de la part des employeurs par rapport aux diplômés de Relations Publiques	62
CHAPITRE VI	
6. Résultats de la recherche	110
6.1 Conclusions	110
6.1.1 Conclusions basées sur les opinions des diplômés	111
6.1.2 Conclusions basées sur les opinions des employeurs	112
6.1.3 Points forts de la Licence en Langues Modernes	113
6.1.4 Points faibles de la Licence en Langues Modernes	113
6.2 Recommandations	115
6.3 Apport de la recherche	117
Bibliographie et sitographie	119
Annexes	122

RÉSUMÉ

La présente recherche a pour objectif déterminer si les connaissances acquises dans la Licence en Langues Modernes : spécialité en français et anglais permettent aux diplômés de la période 2008 - 2012 de s'épanouir dans le marché du travail actuel.

La formation d'un professionnel intégral formé dans tous les domaines, constitue un défi pour l'enseignement universitaire, en particulier dans la construction du profil professionnel.

Le profil professionnel détermine les caractéristiques que le diplômé doit posséder à la fin du processus d'enseignement-apprentissage d'une carrière universitaire. En plus de la définition du profil professionnel, nous présentons l'importance, le dessin et les principales caractéristiques. Il est important de mentionner que bien que les carrières universitaires possèdent un profil professionnel bien structuré, la responsabilité du développement des compétences et l'obtention des objectifs dépendra principalement de l'étudiant.

L'étude inclut les opinions basées sur les expériences de travail des diplômés et les exigences des entreprises de la part des responsables de Ressources Humaines où actuellement les diplômés travaillent. De plus, elle inclut l'explication méthodologique dans laquelle a été soutenu le processus de recherche et l'analyse des résultats.

Finalement, nous présentons les conclusions et les recommandations basées dans les résultats obtenus de l'investigation, dirigées aux autorités et étudiants de l'Université d'El Salvador, pour qu'elles servent comme un outil à la Commission de révision du plan d'études. En plus, l'apport d'une base de données des diplômés de la Licence en Langues Modernes avec l'objectif de collecter l'information, pour futurs offres d'emplois, réalisation des stages professionnels, futures recherches, des cours de formation professionnelle ou délivrer d'information concernant les activités de la carrière.

Mots-clés : profil professionnel, curriculum, exigences dans le marché du travail.

ABSTRACT

The present investigation has as an objective, determine if the knowledge acquired in the Modern Languages major: specialty in French and English allow to the graduates of the period 2008 – 2012, performing the activities in the current labor market.

The formation of an integral and qualified professional in all the areas constitutes a challenge for the university education, a special emphasis in the construction of the professional profile.

The professional profile determines the characteristics that a graduate must have, at the end of the teaching-learning process in a university career. Besides the professional profile concept, it is presented the importance, the design and the main characteristics. It's important to mention that even though the university careers have a good structure of the professional profile, the responsibility of the development skills and the reach of the goals are mainly to the student.

The study includes the opinions based on the labor experiences of the graduates and the requirements of the companies on behalf of the persons in charge of Human Resources where nowadays the graduates work. Besides it includes the methodological explanation in which was sustained the process of investigation and the analysis of the results.

Finally, it is presented the conclusions and recommendations based on the research results, addressed to the main authorities and the student's population of University of El Salvador, which can be used as a resource to the commission in charge of the changes of the curriculum. Also the contribution of a database of the graduates of Modern Languages major, during the period 2008 – 2012; it would be usefulness for future researches, job offers, internships, vocational training courses and sending information of the career's activities.

Keywords: professional profile, curriculum, requirements in the labor mark

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar si los conocimientos adquiridos en la Licenciatura en Lenguas Modernas: especialidad en francés e inglés permiten a los licenciados del periodo 2008 - 2012 desempeñarse en el mercado laboral actual.

La formación de un profesional integral capacitado en todos los ámbitos, constituye un reto para la enseñanza universitaria, en particular énfasis en la construcción del perfil profesional.

El perfil profesional es el que determina las características que el graduado debe poseer al final del proceso de enseñanza-aprendizaje de una carrera universitaria. Además del concepto del perfil profesional, se presenta la importancia, el diseño y sus principales características. Es importante mencionar que aunque las carreras universitarias posean un perfil profesional bien estructurado, la responsabilidad del desarrollo de las competencias y el alcance de los objetivos dependerá principalmente del estudiante.

El estudio incluye las opiniones basadas en las experiencias laborales de los graduados y las exigencias de las empresas de parte de los responsables de Recursos Humanos donde actualmente trabajan los graduados. Además incluye la explicación metodológica en la que se sustentó el proceso de investigación y el análisis de los resultados.

Finalmente, se presentan las conclusiones y las recomendaciones basadas en los resultados obtenidos de la investigación, dirigidas a las autoridades y estudiantes de la Universidad de El Salvador, para que estas sirvan como una herramienta a la comisión de revisión del plan de estudios. Además del aporte de una base de datos de los graduados de la Licenciatura en Lenguas Modernas en el período 2008 – 2012 que será de utilidad para futuras investigaciones, ofertas de empleo, realización de pasantías, cursos de formación profesional y envío de información de actividades concernientes a la carrera.

Palabras claves: perfil profesional, currículum, exigencias en el mercado laboral.

GLOSSAIRE

Échelon magistériel : position d'un fonctionnaire à l'intérieur d'un grade ou d'une classe. Nous utiliserons ce terme pour décrire le document qui permet aux professeurs d'enseigner dans les écoles publiques et privées en El Salvador.

Manpower Group : entreprise leader mondial de recrutement et services en ressources humaines.

Métalangage : langage spécialisé que l'on utilise pour décrire une langue naturelle. (C'est le cas du discours linguistique utilisé dans la description de la structure et du fonctionnement d'une langue naturelle et qui comporte aussi bien des termes construits à cet effet que des termes empruntés à la langue-objet.)

SYKES : c'est un centre d'appels international. C'est une société spécialisée à l'attention des entreprises des États-Unis. Ses champs d'attention sont trois: service à la clientèle, l'assistance technique et les ventes, de sorte que l'employé doit avoir un niveau d'anglais de 80 à 100% et des connaissances en informatique. SYKES est le nom du fondateur de l'entreprise.

TRANSACTEL : c'est un centre d'appels canadien. Ses sigles signifient Transactions Téléphoniques. C'est une société spécialisée à l'attention des entreprises anglophones et francophones. Ses champs d'attention sont : service à la clientèle, l'assistance technique et les ventes, de sorte que l'employé doit avoir un niveau d'anglais ou de français de 80 à 100% et des connaissances en informatique.

USD : unité monétaire des États-Unis (dollar américaine)

ACRONYMES

ADACAD	Logiciel de l'Administration Académique de la Faculté de Sciences Humaines.
CC.HH.	Faculté des Sciences Humaines de l'Université d'El Salvador.
CENIUES	Centre d'Enseignement de Langues Étrangères de l'Université d'El Salvador.
CONOCER	Conseil de Normalisation et Certification de Compétences Professionnelles.
CSU	Conseil Supérieur Universitaire de l'Université d'El Salvador.
DELF B2	Diplôme d'études en langue française B2 (niveau avancé).
EXSAL	Institute Technique d'Anciens Élèves Salésiens.
MINED	Ministère de l'Éducation Nationale.
OIT	Organisation International du Travail.
TICE	Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement.
TOEFL	Test d'anglais comme langue étrangère (évaluation des compétences linguistiques en anglais).
UES	Université d'El Salvador.
UDB	Université Don Bosco.

ABREVIATIONS

Asstem	Assistante d'école maternelle au Lycée Français de San Salvador
A.C.	Attention au client
DLE	Département des Langues Étrangères de l'Université d'El Salvador.
Ens	Enseignement de langues
F.A.	Fonctions administratives
G.T.	Guide touristique
LM	Licence en Langues Modernes: spécialité en français et anglais
Prof	Professeur
R.R.P.P.	Relations Publiques

INTRODUCTION

Ce travail de recherche est présenté par les étudiants de la cinquième année de la Licence en Langue Modernes : spécialité en français et anglais (désormais Licence en LM) pour obtenir le titre de la carrière précité. Cette recherche a par thème «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 exigés dans le marché du travail actuel».

L'Université d'El Salvador (désormais UES) comme une institution de formation professionnelle doit être à l'avant-garde, en créant des nouvelles carrières pour la société salvadorienne car la demande d'une spécialisation en tourisme, en attention à la clientèle, en interprétation ou dans le secteur administrative, marketing et publicité augmente tous les jours. Connaître l'état de travail actuel des diplômés de la Licence en LM fournirait d'information enrichissante qui pourrait être utilisées par la Commission des professeurs du Département des Langues Étrangères (désormais DLE) qui est en charge de la révision du curriculum de cette carrière.

Le but de cette recherche est de déterminer si le profil professionnel des diplômés de la Licence en LM présenté dans le plan d'études répond aux exigences académiques du marché du travail actuel, puisque depuis la création de la carrière en 2002 aucune révision du programme d'études a été faite. Lorsqu'il n'y a pas une révision périodique du curriculum, les enseignants travaillent avec un programme d'études basé dans les exigences de cette époque-là. Et de cette manière nous allons constater si les diplômés sont préparés pour s'épanouir dans un marché du travail globalisé et compétitif.

Le premier chapitre est consacré à la présentation de la situation problématique, d'ailleurs il contient une justification qui met en évidence les raisons pour lesquelles ce sujet a été étudié et les objectifs de la recherche. Ensuite, le second chapitre comprend le

cadre contextuel qui est un aperçu historique de la carrière à partir de sa création en 2002 jusqu'à nos jours. Dans le troisième chapitre nous exposerons le cadre théorique dans lequel se trouve des idées disponibles dans la littérature et des concepts pour les appliquer au problème. Dans le quatrième chapitre est présenté le cadre méthodologique qui a déterminé le type de recherche et la méthode utilisée dans cette investigation.

Ensuite, ce travail de recherche inclus de différentes opinions apportées par les diplômés de la Licence en LM dans la période 2008-2012. Grâce à ces opinions, dans le cinquième chapitre, il a été possible d'analyser l'information obtenue et la présenter à travers des graphiques pour relever les points de vue les plus importants de chaque opinion. Dans le sixième chapitre nous trouverons les conclusions de cette recherche. Finalement, les recommandations susceptibles de contribuer à l'actualisation et l'amélioration du programme d'études de la Licence en LM.

À la fin de ce document se trouvent les annexes et l'information qui sert à appuyer et soutenir notre travail de recherche.

CHAPITRE I

1. THÉMATIQUE DE RECHERCHE

1.1 Énoncé du problème

Le but de cette recherche est connaître le profil professionnel des diplômés et savoir si la formation académique acquise dans la Licence en LM est compatible avec les exigences du marché du travail actuel. D'Hainaut signale dans son livre *Des fins aux objectifs de l'éducation* (1998) que : « *L'éducation doit satisfaire des besoins et des demandes des individus, des groupes et de l'ensemble de la collectivité qu'elle concerne* ».

Dans l'atteinte d'aboutir à cet objectif, en 2002 un groupe de chercheurs du DLE de la Faculté de Sciences Humaines (désormais CC.HH.) de l'UES ont créé la carrière de Langues Modernes : spécialité en français et anglais. Pour Kenia Linares, co-créatrice de ce projet, elle affirme que : « *...cette carrière répond aux exigences d'un monde globalisé* ». ¹

Pendant douze ans cette carrière a connu du succès. Le taux d'inscription est 48.6% supérieur aux autres carrières du même Département, voir Licence en anglais 48.1% et Professorat 3.3%. ² Les statistiques montrent que le taux d'inscription et intérêt des étudiants pour cette formation augmente chaque année.

La demande du marché du travail peut justifier cette augmentation. Il suffit de vérifier l'installation de nouvelles entreprises de communication dans le pays. Parmi ceux qui engagent plus de personnel se trouvent en priorité, des centres d'appels, le tourisme et les réseaux d'hôtels. La demande de personnel dans les centres éducatifs reste encore plus discrète parce que les salaires sont mieux dans les secteurs mentionnés ci-dessus.

Néanmoins, il semble que la croissance de la demande de professionnalisation reste affaiblie par le manque d'actualisation de la carrière. Il suffit de constater que le curriculum

¹ Annexe 3, entretien 2

² Tableau 1, page 11

n'a pas été changé depuis douze ans. Il n'y eu que des tentatives de révision par un groupe de professeurs du DLE. Ce qui est contraire aux exigences de la loi Organique de l'UES (2010), dans son article numéro 78, paragraphe f, concernant : « *L'approbation, la révision ou la modification de carrières, de plans et les programmes d'études* ». Ce qui est conforme à la loi d'Éducation Supérieur (2004) : « *Les institutions d'enseignement supérieur doivent faire les mises à jour périodiques des programmes d'études* ». ³

Tout changement du curriculum devrait être fait à partir de recommandations apportées par les diplômés de cette carrière, c'est pour cela que cette recherche se centre dans l'analyse des éléments propres au curriculum et l'opinion des concernés, voir diplômés, professeurs et employeurs.

La Licence en LM est constituée par deux spécialités : français et anglais et deux sous-spécialités : l'Enseignement des langues et les Relations Publiques (désormais R.R.P.P.), cette organisation pourrait limiter aux diplômés dans leurs performance professionnelle, par ces facteurs :

- Bien qu'il existe deux sous-spécialités dans la Licence en LM, le diplôme délivré aux nouveaux professionnels de la Licence en Langues Modernes: spécialité en français et anglais, ne comporte pas le nom de la sous-spécialité choisie.
- Le diplômé de la sous-spécialité de l'Enseignement des langues ne peut pas exercer la profession de professeur des langues dans le secteur public (au niveau premier et secondaire), car la carrière ne confère pas l'échelon magistériel.

Par rapport à ce facteur, Mme. Kenia Linares a affirmé que :

Avec la création de la licence nous avons déjà pris en compte les limitations de ne pas donner l'échelon. Les diplômés auraient des occasions de trouver un emploi où l'échelon ne serait pas nécessaire. Dans les cas où le diplômé aurait besoin d'obtenir l'échelon, il y a maintenant des options offertes par le

³ Loi d'Éducation Supérieur: article 37, paragraphe B, du décret N^o 468

Ministère de l'Éducation Nationale (désormais MINED) telles que : faire l'année pédagogique, ou que les diplômés s'examinent au MINED pour obtenir le niveau II, ou restructurer le curriculum de la carrière en enrichissant la licence avec des cours pédagogiques et didactiques de langues.⁴

Cette recherche nous permettra de connaître quels sont les outils académiques avec lesquelles les diplômés de la Licence en LM font face dans le marché du travail actuel où ils travaillent, comme par exemple : agent d'attention au client, professeur, guide touristique, et traducteur.

1.1.1 Formulation du problème

Cette recherche coïncide avec la révision du programme d'études qu'un groupe de professeurs du Département des Langues Étrangères réalisent depuis l'année 2012. Par conséquence, cela permet d'énoncer la question de recherche comme suit :

Est-ce que les connaissances acquises dans la Licence en Langues Modernes : spécialité en français et anglais permettent aux diplômés s'épanouir dans le marché du travail actuel ?

Cette question sera répondue pendant le développement de la recherche et plus spécifiquement dans la présentation des résultats.

⁴ Annexe 3, entretien 2

1.2 OBJECTIFS

1.2.1 Objectif général

- Déterminer si les connaissances acquises dans la Licence en Langues Modernes: spécialité en français et anglais permettent aux diplômés (Période 2008 – 2012) de s'épanouir dans le marché du travail actuel.

1.2.2 Objectifs spécifiques

- Analyser la correspondance entre la performance professionnelle des diplômés de la Licence en LM et le programme d'études actuel dans le but de vérifier s'il existe une rétroaction au programme d'études de la licence.
- Identifier les faiblesses et puissances de la Licence pour l'amélioration du profil professionnel des futurs diplômés.
- Évaluer la structure du programme d'études de la Licence en LM à partir de besoins des diplômés et employeurs sur le terrain de travail.

1.3 JUSTIFICATION

«... *Les compétences acquises sont celles que l'individu a eu l'occasion d'exercer dans sa vie professionnelle...* » (Fonds Social Européen, 1998). L'utilisation des compétences professionnelles en langues étrangères est un aspect important lorsque le diplômé cherche un emploi, il est largement reconnu que les connaissances acquises dans le processus de formation académique aident aux étudiants à développer les compétences professionnelles dans les différents domaines du marché du travail et les adapter aux besoins que les entreprises exigent de leurs employés.

Cette recherche sera une contribution au Département de Langues Étrangères de l'Université d'El Salvador, pour les raisons suivantes :

1) Ce document sera disponible au centre de documentation du Département des Langues Étrangères de l'UES pour futures recherches, car il existe très peu d'études sur ce sujet.

2) La recherche fournira des données sur l'opinion des diplômés à propos du programme d'études actuel de la licence et leurs expériences de travail.

3) La Licence en LM offre deux sous-spécialités :

a) l'Enseignement de langues et

b) Relations Publiques

Selon le profil professionnel du programme d'études de la Licence en LM (Barahona et Linares, 2002), le diplômé pourrait travailler soit dans l'Enseignement des langues soit dans le domaine des R.R.P.P. Dans un sondage simple réalisé par l'équipe de recherche, basé dans les données apportées par 51 diplômés contactés (Tableau 7, page 21), il a été constaté que 33.3% des diplômés travaillent dans un secteur différent à ceux qu'ils ont étudié. Par exemple 21.5%⁵ des diplômés du domaine de R.R.P.P. travaillent en tant que professeurs d'une langue étrangère. En plus, il existe un pourcentage de 5.9%⁶ de R.R.P.P. qui travaillent comme assistantes d'école maternelle et qu'ils auraient tendance à travailler comme professeurs. Dans les cas des diplômés qui ont étudié la sous-spécialité de l'Enseignement des langues, il existe un pourcentage de 9.8% de diplômés qui travaillent dans le domaine d'attention au client et 2% travaillent en traduction et ONG⁷. Avec la présentation de ces résultats nous nous demandons : comment les diplômés sont capables d'adapter les compétences acquises pour travailler dans un domaine différent de ce qu'ils ont étudié ?

M. Alfredo López, coordinateur de la Licence en LM, fait référence aux facteurs qui interviennent pour que les diplômés travaillent dans un secteur différent à ce qu'ils ont étudié

⁵ Annexe 5, tableau 2

⁶ Tableau 7, page 21

⁷ Organisme non gouvernemental

dans la Licence : « *Les académies s'intéressent de quelqu'un qui connaisse la langue pour la transmettre. Il y a un besoin généralisé de se gagner la vie, c'est pour ça que les étudiants décident travailler peu importe s'il n'a pas la formation reçue.*⁸

Cette recherche nous permettra de savoir si le profil professionnel présenté dans le plan d'études est compatible avec les exigences actuelles que les diplômés affrontent dans leurs lieux de travail. Considérant que le programme actuel est axé sur l'Éducation et sur les Relations Publiques, la question se pose toujours : quelles autres options peuvent être proposées aux étudiants de la Licence en LM qui répondent aux attentes académiques et d'emploi de ceux-ci?

Par ailleurs, il serait important de présenter les résultats de cette recherche aux autorités correspondantes du DLE de la Faculté des CC.HH. de l'Université d'El Salvador afin de contribuer à l'amélioration du programme d'études de la licence en LM.

1.4 DÉLIMITATION DU PROBLÈME

Une recherche documentaire et une collecte des données ont été réalisées à partir du thème: « Le profil professionnel des diplômés de la Licence en Langues Modernes dans la période 2008 - 2012 et l'accomplissement des compétences exigées dans le marché du travail actuel », laquelle exposera de façon précise les différentes étapes de la recherche.

Les objectifs de cette étude ont été : déterminer si les connaissances acquises dans la Licence en LM permettent aux diplômés de s'épanouir dans le marché du travail actuel, analyser la correspondance entre la performance professionnelle des diplômés de la Licence en LM et le programme d'études actuel dans le but de vérifier s'il existe une rétroaction au programme d'études. Utiliser les données collectées pour identifier les faiblesses et puissances de la licence, et contribuer à l'amélioration du profil professionnel des futurs diplômés. Et évaluer la structure du programme d'études de la Licence en LM à partir de besoins des diplômés et employeurs sur le terrain de travail.

⁸ Annexe 3, entretien 1

Nous avons fait une série des entretiens afin d'enrichir cette recherche aux :

Professeurs de l'Université d'El Salvador :

- M. Alfredo López, coordinateur de la carrière
- Mme. Olga Kenia Linares, auteur de la carrière

Responsables de recrutement et sélection des Ressources Humaines de la branche d'Enseignement des langues :

- M. Agustín Fernández, Directeur du programme salvadorien pour le MINED du Lycée Français de San Salvador « Antoine et Consuelo de Saint-Exupéry»
- Mme. Guadalupe Martínez, Coordinatrice du Centre d'Enseignement de Langues Étrangères de l'Université d'El Salvador (désormais CENIUES)
- Mme. Nina de Castroneira, Coordinatrice de l'Université Don Bosco (désormais UDB)
- Mme. Silvia Escobar, Chef du Département de la Langue Française de l'Académie Britannique Cuscatleca.

Responsables de recrutement et sélection des Ressources Humaines de la branche de Relations Publiques:

- M. José Lino Chavez, Chef du Département de Recrutement et Ressources Humaines de Transactions Téléphoniques (désormais TRANSACTEL)
- M. David Castellanos, Directeur Administratif de Decameron Explorer.

Les entretiens au coordinateur et auteure de l'UES ont été réalisés en novembre et décembre 2012. Les entretiens aux responsables de recrutement et sélection des Ressources Humaines de la branche de l'Enseignement des Langues, en mai 2013. Les entretiens aux responsables de recrutement et sélection des Ressources Humaines de la branche de Relations Publiques, en juin 2013.

La plus part des questionnaires ont été administrés dans le lieu de travail des diplômés de la Licence en LM (Période 2008-2012), en octobre 2013. D'autres ont été envoyé par courriel électronique.

Après l'analyse de l'information et des facteurs impliqués dans la problématique étudiée, des recommandations sont présentées dans le but d'améliorer la carrière et répondre aux besoins de la formation académique des futurs diplômés.

CHAPITRE II

2. CADRE CONTEXTUEL

2.1 Antécédents de la Licence en LM

2.1.1 Aperçu historique du département des langues étrangères

La Faculté des Sciences Humaines est née le 13 octobre 1948. Depuis lors, elle s'est beaucoup développée et maintenant elle administre cinq maîtrises, un cours de formation pédagogique pour des professionnels, treize licences, une formation technique en bibliothèque et divers cours de langues. Dans le semestre II, année 2012, la Faculté avait une population de 5,996 étudiants⁹.

Le Département de Langues Étrangères est aussi né en 1948 comme une Académie pour l'enseignement des langues au service de l'Université d'El Salvador. Il s'accrédite comme Département en 1956. Actuellement, il offre les carrières suivantes:

- Deux licences: Licence en Langue Anglaise, option enseignement
Licence en Langues Modernes: spécialité en français et anglais

- Un professorat: Professorat en Anglais

- Deux masters: Master en Didactique de la langue anglaise
Master en Traduction anglais-espagnol, espagnol-anglais.

Les étudiants inscrits dans le semestre II, année académique 2012 de toutes les carrières du DLE est de 1,453¹⁰, selon les données du site web de l'Administration Académique de CC.HH.

⁹ ADACAD, annexe 1

¹⁰ ibid

La Licence en LM a été créée en 1999 (Barahona et Linares, 2002). Mme. Linares a affirmé que : « *La carrière surgit avec le propos de pourvoir à l'Université et à son Département de Langues, une carrière visionnaire, basé dans les critères suivants :*

- a) La demande potentielle de la carrière*
- b) Une faisabilité de travail conformément aux nouveaux modèles économiques tendant à générer une compétitivité*
- c) La demande potentielle du profil professionnel dans le secteur de travail des diplômés de cette carrière*
- d) La connaissance de deux langues à la fois*
- e) L'incursion de ce professionnel dans un monde de communication ».*¹¹

Cette carrière a commencé avec un groupe de 40 étudiants dans l'année 2002. Aujourd'hui, la Licence en LM est la plus demandée parmi les carrières de l'UES, elle est placée dans la quatrième position après la Licence en Comptabilité, la Médecine, et l'Ingénierie en Systèmes Informatiques. Au niveau du DLE, elle est placée dans la première position avec un pourcentage d'inscription des étudiants de 48.6%, suivie par la Licence en Anglais: option enseignement 48.1%, et finalement le professorat de la langue anglaise pour l'Éducation secondaire 3.3%. (Tableau 1, page 11)

En plus, la Licence en LM est chaque fois plus demandée comme le montre les statistiques suivantes :

- Le tableau 1 montre le nombre des étudiants inscrits dans le DLE, cycle II année académique 2012, dont les femmes représentent 66.6%, elles sont la majorité des étudiants enregistrés.
- La Licence en LM a la plus haute quantité des étudiants inscrits dans le cycle. Au niveau des carrières du DLE est la Licence la plus demandée. Cependant, ces statistiques ont tendance à augmenter, si nous considérons que la carrière est née en 2002.

¹¹ Annexe 3, entretien 2

Tableau 1. Statistiques des étudiants inscrits dans le DLE, cycle II, année académique 2012

LICENCES	Des nouveaux étudiants		Des étudiants enregistrés		Total %	Total %	Total	%
	M	F	M	F	M	F		
Professorat de la langue anglaise pour l'éducation secondaire	2	2	22	22	50%	50%	48	3.3%
Licence en Langue Anglaise: option Enseignement	28	41	258	372	40.9%	59.1%	699	48.1%
Licence en Langues Modernes: spécialité en français et anglais.	28	35	208	435	33.4%	66.6%	706	48.6%
Total des étudiants inscrits dans le DLE	58	78	488	829	-----	-----	1453	100%

Source: ADACAD¹²

2.2 Les objectifs de la Licence en Langues Modernes et la mission du Département de Langues Étrangères

Selon le plan d'études, les objectifs de la Licence en Langues Modernes sont :

Apporter des options d'études de langues offertes aux étudiants du Département des Langues Étrangères à travers de la mise en place de la langue française et anglaise. Former de professionnels dans la connaissance de deux langues étrangères. Combiner l'usage des langues avec les Relations Publiques. Préparer des professionnels pour l'enseignement de deux langues: française et anglaise (Barahona et Linares, 2012).

Avec la formation des deux langues les diplômés se deviennent compétitifs dans le domaine du travail, c'est-à-dire que le marché de travail pour les diplômés est plus varié. D'après le sondage simple élaboré par les chercheuses, nous avons constaté qu'actuellement les diplômés travaillent dans les lieux suivants : universités, académies d'enseignement des

¹² ADACAD, annexe 1

langues, institutions privées d'enseignement, centres d'appels, hôtels et ambassades, tout cela en conformité avec les objectifs de la Licence en LM (voir tableaux 7 et 8, page 21).

La mission du Département de Langues Étrangères, selon le plan d'études est : « ...former des professionnels capables de contribuer au développement social et éducatif à travers l'enseignement et l'apprentissage des langues étrangères... » (Barahona et Linares, 2012).

Des nos jours, l'apprentissage des langues étrangères offre l'opportunité d'un échange culturel, de communiquer avec des étrangers et d'être capable d'accomplir un travail lié aux langues, tel que: professeur des langues, assistant d'école maternelle, guide touristique, agent du service à la clientèle, en fonctions bureautiques et comme traducteur.

2.3 Le profil professionnel des diplômés de la Licence en Langues Modernes

Nous présentons la compilation du plan d'études de la Licence en LM de l'Université d'El Salvador créée en 2002. À cette époque-là les exigences du marché du travail demandaient ce type de formation.

Le profil professionnel de la Licence en Langues Modernes dans le plan d'études (Barahona et Linares, 2002) présente trois domaines de formation : **les connaissances, les compétences et les attitudes**. Aux fins de la présente étude, cette partie ne traitera pas les attitudes.

1) Les connaissances linguistiques et culturelles :

- a. Les règles de grammaire et l'utilisation linguistique essentielles pour la communication en anglais et en français.*
- b. Les facteurs culturels et sociolinguistiques associés à ces langues.*
- c. Les principes fondamentaux de la linguistique.*

d. Le style et le genre littéraire des écrivains français et francophones, américains, salvadoriens et d'autres écrivains hispaniques.

Pour les étudiants qui ont choisi la sous-spécialité de l'Enseignement des langues

e. Les méthodes et techniques pour l'enseignement des deux langues.

Pour les étudiants qui ont choisi la sous-spécialité des Relations Publiques

f. Les principes théoriques de la communication et les Relations Publiques.

2) Les compétences et les aptitudes communicatives :

a. S'exprimer à l'oral et à l'écrit en anglais et en français couramment et linguistiquement correcte.

b. Comprendre le discours oral et écrit avec fluidité.

c. Utiliser les techniques élémentaires de la traduction des trois langues : française, anglaise et espagnole ; particulièrement en français/espagnol.

d. Utiliser le métalangage linguistique pour faire référence à l'apprentissage des langues modernes.

e. Utiliser les méthodes et les techniques adéquates pour suivre des études autodidactes en anglais et français.

Et selon la sous-spécialité choisie :

f. Appliquer les connaissances de l'espagnol, leur langue maternelle, de l'anglais et du français dans le domaine des Relations Publiques ou de l'éducation.

2.4 Profil occupationnel des diplômés de la Licence en Langues Modernes

2.4.1 Présentation des domaines de travail dans lesquels le diplômé pourrait travailler

Le plan d'études (Barahona et Linares, 2012) inclus les différents postes de travail dans lesquels le diplômé de la Licence en Langues Modernes pourrait travailler :

- *Professeur d'anglais et de français au niveau de l'enseignement universitaire*
- *Traducteur*
- *Guide touristique*

- *Hôtesse de l'air*
- *Réceptionniste trilingue aux hôtels.*
- *Interprète*
- *Directeur commercial dans des entreprises internationales*
- *Agent du transport aérien*
- *Fonctionnaire pour assister aux passagers à l'aéroport*

Lorsque nous examinons le profil occupationnel des diplômés de la Licence en LM et nous connaissons la variété de postes de travail dans lesquels ils pourraient travailler, nous nous rendons compte que dans le programme d'études de la carrière il n'existe aucun cours qui prépare les futurs professionnels à maîtriser :

1) les techniques de l'interprétation, les étudiants ne reçoivent pas les compétences académiques pour exercer cette profession.

2) dans le cas de Directeur commercial dans des entreprises internationales, les étudiants ne reçoivent pas des cours des stratégies commerciales des entreprises, de cours de marketing, de cours d'économie ou publicité.

3) par rapport à l'Agent de Transport aérien et au Fonctionnaire pour assister aux passagers à l'aéroport, les étudiants ne reçoivent pas de cours liés à la logistique de transport aérien.

En ce qui concerne le profil occupationnel des diplômés de la Licence en Langues Modernes et le manque des cours pour obtenir les connaissances pour s'épanouir dans tous les champs du travail mentionnés, M. López confirme ce que nous citons ci-dessus:

Selon le profil de la carrière les étudiants seront capables de travailler dans une entreprise international, mais ici il n'y a pas de cours de gestion administrative, il n'y a pas de fondement de ressources humaines, on ne fait pas des études dans ce domaine, et comme est qu'on pourra arriver à une poste comme ça.¹³

¹³ Annexe 3, entretien 1

Mais, dans l'entretien mené à Mme. Linares, elle donne son opinion à l'égard de la capacité des diplômés de la Licence en LM pour se dérouler dans les postes de travail mentionné dans le profil occupationnel, elle affirme que : « oui, puisque les diplômés font des incursions dans le champ de travail de la sous-spécialité choisit au début de la carrière, soit l'Enseignement de langues ou les Relations Publiques »¹⁴

Alors il sera important d'analyser, d'après les résultats des enquêtes, quels sont les cours pour préparer aux étudiants avec les connaissances nécessaires pour se développer dans tous les champs du travail présentés dans le profil occupationnel considérant que la situation de travail actuelle des diplômés de la Licence en LM est plus variée, car ils occupent des postes de travail dans l'ambassade d'El Salvador en Belgique, les universités UES et UDB, le Lycée Français, l'Hôtel Decameron, TRANSACTEL et SYKES (voir tableau 7, page 21).

2.5 Le curriculum de la Licence en Langues Modernes

Le curriculum de la carrière a été créé pour coopérer avec le développement du pays, pour former des professionnels avec les compétences linguistiques adaptées aux exigences de la société et le système économique du pays.

La Licence en LM offre deux sous-spécialités: 1) Enseignement des langues
2) Relations Publiques

Mme. Linares mentionne les raisons par lesquelles les cours de sous-spécialité sont inclus dans la Licence : « *les cinq cours de chaque sous-spécialité, selon le dessin du curriculum, sont ceux qui déterminent la sous-spécialité à suivre tout au long de la carrière, ces cours sont ceux qui orientent aux étudiants dans la décision en ce qui concerne le champ de travail de sa préférence* »¹⁵

¹⁴ Annexe 3, entretien 2

¹⁵ *ibid*

La branche de l'Enseignement des Langues est centrée dans la didactique des langues, tandis que la branche de Relations Publiques est axée sur le domaine des communications. Il faut remarquer que chaque étudiant choisit la branche dont il souhaite se spécialiser.

Le curriculum est composé par 37 matières qui sont divisés en 4 groupes, tels que :

1. Matières de la spécialisation de la langue anglaise, 15 cours.
2. Matières de la spécialisation de la langue française, 15 cours.
3. Matières des sous-spécialités:
 - l'Enseignement des langues, 5 cours.
 - Relations Publiques, 5 cours.
4. Matières de recherche, 2 cours.

Dans les tableaux suivants se trouve une brève description des matières du curriculum et les connaissances que l'étudiant doit acquérir pendant le processus de formation de la Licence en Langues Modernes.

Tableau 2. Description des matières de la langue anglaise

Matières de la Langue Anglaise	Description
<ul style="list-style-type: none"> • Anglais élémentaire I • Anglais intensif II et III • Anglais Avancé I et II 	Ces cours visent à développer l'apprentissage linguistique de la langue anglaise.
<ul style="list-style-type: none"> • Grammaire Anglaise I et II • Grammaire Avancée • Prononciation en Anglais • Morphologie et Phonologie en Anglais • Introduction à la Linguistique • Composition Anglaise 	Ces cours visent à développer le perfectionnement linguistique de la langue anglaise.
<ul style="list-style-type: none"> • Lecture et Conversation Anglaise I et II • Littérature en Anglais I 	Ces cours visent à enrichir les connaissances sur les compétences linguistiques, ainsi que l'appréciation culturelle sur les différents genres littéraires. Ils donnent l'acquisition de nouveau vocabulaire.

Source : Plan d'études de Licence en Langues Modernes¹⁶

¹⁶ Annexe 2

Tableau 3. Description de matières de la langue française

Matières de la Langue Française	Description
<ul style="list-style-type: none"> • Français Intensif I, II et III • Français Avancé 	Ces cours visent à développer l'apprentissage linguistique de la langue française.
<ul style="list-style-type: none"> • Grammaire Française I et II • Expression orale • Phonétique Française • L'Orthographe et la Stylistique Française 	Ces cours visent au perfectionnement linguistique de la langue française.
<ul style="list-style-type: none"> • Civilisation Française • Littérature Française I et II 	Ces cours sont centrés avec les aspects culturels de la langue française à travers l'histoire et la littérature.
<ul style="list-style-type: none"> • Le Français et le Commerce • Le Français et le Tourisme • Le Français et la Traduction 	Ces cours sont une introduction aux connaissances élémentaires dans le domaine du commerce, du tourisme et de la traduction.

Source : Plan d'études de la Licence en Langues Modernes¹⁷

Tableau 4. Description des cours de la sous-spécialité de l'Enseignement des langues

Cours de l'Enseignement des langues	Description
<ul style="list-style-type: none"> • Psychopédagogie 	Ces cours sont centrés à l'apprentissage des méthodes d'enseignement des langues, ils permettent aux étudiants appliquer la méthodologie appropriée pour travailler dans ce domaine.
<ul style="list-style-type: none"> • Didactique générale 	
<ul style="list-style-type: none"> • Didactique Française 	
<ul style="list-style-type: none"> • Didactique Anglaise I 	
<ul style="list-style-type: none"> • Didactique Anglaise II 	

Source : Plan d'études de la Licence en Langues Modernes¹⁸

Tableau 5. Description des cours de la sous-spécialité de Relations Publiques

Cours de Relations Publiques	Description
<ul style="list-style-type: none"> • Théorie de la Communication et de l'Information I 	Ces cours préparent aux étudiants à être critiques des phénomènes de la communication sociale, ainsi que de l'information.
<ul style="list-style-type: none"> • Théorie de la Communication et de l'Information II 	
<ul style="list-style-type: none"> • Relations Publiques 	
<ul style="list-style-type: none"> • Opinion Publique 	
<ul style="list-style-type: none"> • Histoire d'El Salvador 	

Source : Plan d'études de la Licence en Langues Modernes¹⁹

¹⁷ Annexe 2

¹⁸ ibid

¹⁹ ibidem

Tableau 6. Description des cours d'investigation

Cours de recherche	Description
<ul style="list-style-type: none">• Séminaire I et II	Ces cours préparent aux étudiants pour faire un projet de recherche. Ces cours sont enseignés en anglais.

Source : Plan d'études de la Licence en Langues Modernes²⁰

L'article 63, de la Loi d'Éducation Supérieure établit que :

Le plan et programme d'études doivent être élaborés par chaque institution d'éducation supérieure conformément à ses statuts, et dans le cas des institutions privées, elles devront les soumettre à l'approbation du MINED (Assemblée Législative de la République d'El Salvador, 2004).

Par rapport au curriculum, M. José Alfredo López, Coordinateur de la Licence en Langues Modernes, affirme que:

Depuis la création de la carrière en LM en 2002, le curriculum n'a pas été examiné jusqu'à aujourd'hui. 10 ans après, une commission formée volontairement travaille actuellement dans la révision du curriculum. Cette commission est composée par quatre professeurs de la spécialité de la langue française du Département des Langues Étrangères.²¹

Mme. Linares est une des professeurs qui est en charge de la révision du curriculum, en ce moment, même s'il n'y a pas encore de résultats, elle affirme que : « ... *Je suis toujours ouverte aux changements, depuis l'année passée, nous faisons de tentatives pour créer un nouveau modèle de programme d'études de la Licence, on espère l'obtenir avec succès à court terme...* »²²

²⁰ Annexe 2

²¹ Annexe 3, entretien 1

²² Annexe 3, entretien 2

En plus M. López remarque l'importance de le vérifier périodiquement : « *Je sais que nous sommes en retard parce que selon la loi d'Éducation Supérieure la révision doit être faite tout les cinq ans.* »²³

Ce qui violente la loi Organique de l'UES et la loi d'Éducation Supérieure, M. López affirme que :

Dans un premier plan, ils ont commencé la première révision avec l'objectif de vérifier si le curriculum donne la formation académique pour que les étudiants puissent avoir une spécialisation, moi personnellement, je penserai au tourisme. Cette commission a observé qu'il n y a pas de cohérence entre le profil professionnel des diplômés et la formation reçu dans la carrière.

*Dans un deuxième plan, la commission renforcera la sous spécialité d'enseignement avec l'augmentation de cours de didactiques, en intégrant la pratique d'enseignement, pour qu'à la fin d'études les diplômés puissent obtenir l'échelon du MINED, cela leur donnera les outils pour travailler comme professeurs du secteur public et privé.*²⁴

La collecte de cette information, nous montre l'importance de faire une évaluation du programme d'études actuel de la carrière et connaître l'opinion des diplômés. Cette information déterminera les faiblesses et puissances de la même dans l'objectif de l'améliorer et l'enrichir.

2.6 Présentation des domaines de travail actuel des diplômés

D'après le sondage simple (Tableaux 7 et 8), nous présentons les différents lieux de travail des diplômés de la Licence en LM, c'est en 2008 qui a eu lieu la première promotion. Selon l'ADACAD de 2008 à 2012 il y a eu 74 diplômés.²⁵ Sur ce total, 51 diplômés ont été contactés directement ou par les réseaux sociaux, ce qui représente 68.9% de la population.

²³ Annexe 3, entretien 1

²⁴ ibid

²⁵ Annexe 1, tableau 5

Avec ces données nous pouvons constater que 22 diplômés, ce qui représente 43.1%, travaillent comme professeurs, dans les institutions suivantes :

- Universités: UES (DLE et CENIUES) et Université Don Bosco
- Académies d'enseignement des langues: Pro-Lingua et Alliance Française
- Institutions privées : Technique Ricaldone et Technique EXSAL
- Comme professeurs privés

Il existe 3 diplômés, ce qui représente 5.9%, travaillent comme assistantes d'école maternelle dans :

- Institution international privée: Lycée Français

Il y a 17 diplômés, ce qui représente 33.3%, travaillent dans les centres d'appels suivants :

- TRANSACTEL
- SYKES

Également, 1 diplômé, ce qui représente 2%, travaille comme guide touristique dans :

- l'Hôtel Decameron Salinitas, dans le Département de Sonsonate.

En plus 7 diplômés, ce qui représente 13.7%, travaillent dans fonctions administratives dans les institutions suivantes:

- Ambassade d'El Salvador, en Belgique
- Alliance Française
- Dans autres lieux de travail

Et finalement, 1 diplômé, ce qui représente 2%, travaille comme traducteur indépendant.

Tableau 7. Lieux de travail des diplômés (période 2008 – 2012)

Lieu de travail			Quantité des diplômés	Occupation					Sous-spécialités de la Licence en LM	
				Prof	Asstem	A.C.	G.T.	F.A.	R.R.P.P.	Ens
Universités	UES	DLE	6	6	-	-	-	-	-	6
		CENIUES	3	3	-	-	-	-	2	1
	UDB		2	2	-	-	-	-	1	1
Académies d'enseignement	Pro-Lingua		1	1	-	-	-	-	-	1
	Alliance Française		5	4	-	-	-	1	4	1
Institutions privées	Lycée Français		5	-	3	1	-	1	4	1
	Technique Ricaldone		2	2	-	-	-	-	-	2
	Technique Exsal		1	1	-	-	-	-	-	1
Centres d'appels	SYKES		1	-	-	1	-	-	1	-
	TRANSACTEL		14	-	-	14	-	-	10	4
Tourisme	Hôtel Decameron		2	-	-	1	1	-	2	-
Ambassade	d'El Salvador, en Belgique		1	-	-	-	-	1	1	-
Autres	Lieux de travail		5	1	-	-	-	4	5	-
TOTAL			48	20	3	17	1	7	30	18

Source : Sondage simple élaboré par les chercheuses

Tableau 8. Diplômés qui ont un emploi temporaire

Quantité de diplômés	Emplois temporaires		Spécialités de la licence en LM	
	Professeur privé	Traducteur	R.R.P.P.	Ens
3	2	1	1	2

Source : Sondage simple élaboré par les chercheuses

Prof : professeur
Asstem : assistante d'école maternelle
A.C. : attention au client
G.T. : guide touristique
F.A. : fonctions administratives
R.R.P.P. : Relations Publiques
Ens : Enseignement des langues
UDB : Université Don Bosco

Le tableau 8, ci-dessus, montre que 3 diplômés, ce qui représente 5.9%, n'ont pas un lieu de travail permanent.

2.7 Situation actuelle des exigences académiques demandées par les employeurs

Il est important de mentionner les exigences des différentes institutions dans lesquels les diplômés travaillent et au même temps savoir l'opinion des responsables de recrutement et sélection de Ressources Humaines dans le but de connaître si les diplômés de la Licence en LM de l'UES répondent aux demandes des employeurs.

Marco Penado, Directeur Général de l'entreprise Manpower²⁶, dans une étude réalisée sur les exigences aux personnels bilingues, affirme « *qu'aujourd'hui, les entreprises cherchent des professionnels bilingues, des spécialistes professionnelles, cette demande des professionnels est chaque fois plus grande* » (Diario El Mundo, 2011).

Pour mieux connaître cette réalité, nous avons interviewé aux responsables de Ressources Humaines des différents institutions où travaillent des diplômés. Par rapport au domaine de l'Enseignement de Langues :

- Lycée Français de San Salvador «Antoine et Consuelo de Saint-Exupéry»
- L'Académie Britannique Cuscatleca
- CENIUES
- Université Don Bosco

Et dans le domaine de Relations Publiques :

- TRANSACTEL
- Hôtel Decameron Salinitas

Les tableaux 9 y 10 indiquent les compétences académiques que les entreprises exigent au moment de recruter des employés bilingues pour travailler dans le domaine de l'Enseignement des langues (tableau 9) et dans le domaine des Relations Publiques (tableau 10).

²⁶ Manpower est une entreprise leader dans l'industrie de ressources humaines au niveau mondial.

Tableau 9. Exigences pour travailler dans le domaine d'Enseignement des langues

Institutions de l'Enseignement des langues	Compétences Académiques
<p>Lycée Français de San Salvador «Antoine et Consuelo de Saint-Exupéry» (Lic. Agustín Fernández, Directeur du programme salvadorien et responsable des ressources humaines)</p>	<p><u>Assistant d'école maternelle</u> Niveau académique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissances de la langue française niveau B2²⁷ <p>Connaissances académiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dominer les 4 compétences linguistiques (expression oral et écrite, compréhension orale et écrite) • Connaissances pédagogiques • Connaissance de la culture française <p>Expérience de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas nécessaire
	<p><u>Professeur titulaire</u> (Seulement les professeurs titulaires du Ministère de l'Éducation nationale Française peuvent postuler)</p> <p>Niveau académique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diplôme universitaire • L'échelon magistériel <p>Connaissances académiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avoir une spécialisation, selon le cours à enseigner (Mathématiques, Sciences-Sociales, Histoire des Arts, etc.) • Connaissances pédagogiques <p>Expérience de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expérience dans le cours à enseigner
<p>Académie Britannique Cuscatleca (Lic. Silvia Escobar, Chef du Département de français)</p>	<p>Niveau académique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diplôme universitaire • L'échelon magistériel <p>Connaissances académiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissances de la langue anglaise niveau B2 • Utilisation des TICE²⁸ • D'autres cours professionnels <p>Expérience de travail : Expérience dans le cours à enseigner</p>

²⁷ Niveau B2 : DELF B2 diplôme d'études en langue française B2 (niveau avancé).

²⁸ TICE : Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement

<p style="text-align: center;">CENIUES Centre d'Enseignement de langues étrangères de l'Université d'El Salvador (Lic. Guadalupe Martinez, Coordinateur Générale)</p>	<p style="text-align: center;">Niveau académique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diplôme universitaire • Avoir un niveau B2²⁹ de la langue à enseigner • L'échelon magistériel (optionnel) <p style="text-align: center;">Connaissances académiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'usage correct des langues dans les 4 compétences (français ou anglais) • Avoir les connaissances des méthodes de l'enseignement <p style="text-align: center;">Expérience de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avoir 6 mois ou 1 an d'expérience dans le domaine d'enseignement des langues
<p style="text-align: center;">UNIVERSITÉ DON BOSCO (Lic. Nina de Castroneira, Coordinateur de l'Académie des langues étrangères de l'Université Don Bosco)</p>	<p style="text-align: center;">Niveau académique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diplôme universitaire • L'échelon magistériel • Avoir l'examen du TOEFL³⁰ <p style="text-align: center;">Connaissances académiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation des 4 compétences linguistiques <p style="text-align: center;">Expérience de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 ans d'expérience dans le domaine d'enseignement des langues • Expérience avec des adultes

Source: entretiens menés par les chercheuses (Annexe 3)

Tableau 10. Exigences pour travailler dans le domaine de Relations Publiques

Institutions de Relations Publiques	Compétences Académiques
<p style="text-align: center;">TRANSACTEL (Lic. José Lino Chávez, Chef du Département de Ressources Humaines)</p>	<p style="text-align: center;">Niveau académique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diplôme universitaire pas nécessaire <p style="text-align: center;">Connaissances académiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissances avancées en informatique • Connaissances du service à la clientèle • Compétences linguistiques en anglais et/ou une troisième langue française ou portugaise <p style="text-align: center;">Expérience de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas nécessaire

²⁹ Niveau B2 : DELF B2 diplôme d'études en langue française B2 (niveau avancé).

³⁰ TOEFL: Test of English as a Foreign Language.

<p>Hôtel Decameron Salinitas (Lic. David Castellanos, Directeur Administratif)</p>	<p style="text-align: center;">Niveau académique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diplôme universitaire pas nécessaire <p style="text-align: center;">Connaissances académiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissances et utilisation à l'oral de la langue anglaise et française • Connaissances du service à la clientèle • Satisfaire les besoins linguistiques des clients • Connaissances culturels <p style="text-align: center;">Expérience de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas nécessaire
---	--

Source: entretiens menés par les chercheuses (Annexe 3)

Après d'avoir analysé les exigences des différentes institutions qui engagent des employés bilingues dans le marché du travail, nous pouvons constater que les exigences au niveau académique des institutions de l'Enseignement des langues, dans le Lycée Français, par exemple, il y a une différence entre les exigences d'un assistant d'école maternelle et un professeur titulaire. Ce dernier doit avoir un diplôme universitaire et avoir l'échelon tandis que chez les assistants n'est pas obligatoire. En parlant de l'Académie Britannique Cuscatleca et l'Université Don Bosco, ces institutions exigent un diplôme universitaire et l'échelon magistériel, néanmoins dans CENIUES l'échelon est optionnel.

En ce qui concerne les connaissances académiques pour travailler dans les institutions de **l'Enseignement des langues**, nous avons constaté que les plus communes sont les suivantes :

- Connaissances de la langue (française et anglaise) et le développement des 4 compétences linguistiques : expression orale et écrite, compréhension orale et écrite.
- Connaître la culture du pays de la langue parlée.
- Connaissances pédagogiques.
- Avoir les connaissances des méthodes d'enseignement.

Par rapport à l'expérience de travail, dans toutes les institutions, les professeurs doivent avoir d'expérience dans le cours à enseigner d'un an au moins.

Concernant les opinions sur la compétence des diplômés au secteur de travail actuel, les responsables de recrutement et sélection de Ressources Humaines dans les entreprises liées à l'Enseignement des langues manifestent à propos du niveau d'acceptation des diplômés dans ses entreprises, dans le cas du Lycée Français, M. Agustín Fernández affirme que : « *les compétences linguistiques sont suffisantes, les diplômés de la Université d'El Salvador sont des professionnels créatifs qui peuvent gérer la théorie et la pratique au même temps* » (annexe 3, entretien 3). Mme. Guadalupe Martínez, coordinatrice à CENIUES soutient que : « *la plupart des diplômés ont un bon niveau linguistique dans les deux langues (anglais ou français)* » (annexe 3, entretien 5). Finalement, Mme. Nina de Castroneira de l'Université Don Bosco souligne que : « *le niveau linguistique des diplômés est avancé, c'est-à-dire un niveau B2, les diplômés ont une prononciation standardisée* » (annexe 3, entretien 6).

Finalement, nous pouvons constater, à travers les entretiens, que tous les diplômés de la Licence en Langues Modernes ont une bonne acceptation au niveau linguistique dans les institutions d'enseignement des langues.

Dans les entreprises liées aux **Relations Publiques** : TRANSACTEL et Hôtel Decameron Salinitas, par rapport aux exigences au niveau académique des diplômés, nous avons trouvé qu'il n'est pas nécessaire d'avoir un diplôme universitaire pour obtenir un poste de travail. Néanmoins, il est nécessaire d'avoir des connaissances en langues étrangères (anglais, français, ou d'autres) ainsi que des connaissances du service à la clientèle. La seule différence est TRANSACTEL car il faut avoir des connaissances en informatique. Pour l'Hôtel Decameron, ils ont besoin de connaissances culturelles, par contre, ils n'ont pas besoin d'expérience dans ce domaine, c'est qui représente un avantage.

En ce qui concerne les opinions d'acceptation des diplômés du secteur d'attention à la clientèle, les responsables de recrutement et sélection des Ressources Humaines donnent leurs opinions, M. José Lino, Chef du recrutement de TRANSACTEL, soutient que : « *les langues anglaises et françaises sont utilisés avec une structure grammaticale avancée, la qualité linguistique est très bonne et leurs compétences trilingue aussi* » (annexe 3, entretien 7). D'autre part, M. David Castellanos, de l'Hôtel Decameron, affirme « *nous sont satisfaits avec*

la préparation et formation au niveau linguistique que les diplômés de l'Université d'El Salvador ont acquis pendant la licence, l'usage des deux langues fait dynamique et attractive la visite des touristes canadiens » (annexe 3, entretien 8).

Nous pouvons constater que tous les diplômés ont une bonne acceptation dans les institutions de service à la clientèle, les connaissances des deux langues, anglais et français, donne des avantages au niveau compétitif car ils occupent des positions trilingues et font attractive le développement des entreprises.

Par contre, il existe des différentes opinions, par rapport à la formation et connaissances que les universités et les différentes institutions éducatives donnent aux étudiants des langues étrangères, Marco Penado, de l'entreprise Manpower, il affirme que « *...La formation que les universités donnent aux étudiants bilingues ne coïncide pas avec les exigences du personnel des entreprises salvadoriennes ...* » (Diario El Mundo, 2011).

Dans cet article le directeur de Manpower exprime son opinion et affirme que les personnes qui étudient des langues étrangères ne sont pas spécialistes dans les secteurs le plus demandés, il n'existe pas des travailleurs bilingues qualifiés pour travailler dans les secteurs spécialisés. Alors, cette information peut servir de base pour le renforcement du curriculum universitaire et ainsi que les institutions d'enseignement puissent former des professionnels capables de s'épanouir dans le marché du travail actuel.

Finalement, il est important de prendre compte que le marché du travail est exigeant, les diplômés devraient avoir des compétences académiques nécessaires pour jouer un meilleur rôle au niveau professionnel.

CHAPITRE III

3. CADRE THÉORIQUE

3.1 Antécédents

Le profil professionnel d'un diplômé doit être lié aux besoins et aux demandes des individus, de la société et du marché du travail. En fait, les programmes d'études des carrières universitaires doivent être actualisés en raison de l'évolution du monde du travail dans lequel nous vivons.

Miguel Umaña, diplômé de la Licence en Langues Modernes, dans son mémoire, fait une analyse sur le curriculum de la licence dans l'année 2010 ainsi que sur la mise en place du tourisme comme une spécialisation pour les étudiants de la carrière (*L'actualisation du curriculum de la Licence en Langues Modernes, 2010*).

Cette investigation avait pour objectif :

Analysé l'importance du tourisme dans le marché du travail salvadorien à cette époque-là car cela pourrait générer des meilleures opportunités d'emploi pour les étudiants de la licence, puisque l'industrie touristique en El Salvador augmente chaque jour.

L'étude fait les constatations suivantes:

Le curriculum de la Licence en Langues Modernes devrait être examiné le plus tôt possible pour que les étudiants puissent bénéficier de ces changements. Dans le processus d'évaluation du curriculum devrait être inclus les professeurs, les étudiants et des experts dans le domaine de tourisme.

En tant que chercheuses, nous sommes d'accord avec M. Umaña à propos de la révision du curriculum. En ce sens, nous avons enquêté les diplômés de la Licence en Langues Modernes, période 2008 – 2012 dans le but de connaître quelle serait la meilleur option de spécialisation de la carrière.

3.2 Le profil professionnel des diplômés selon Frida Diaz-Barriga

3.2.1 Qu'est-ce que c'est un profil professionnel ?

Ce chapitre présente une description du modèle du profil professionnel des diplômés d'une carrière universitaire. Tout d'abord, nous définissons le concept du profil professionnel, l'importance, le dessin et les caractéristiques générales des différentes universités, tels que l'Université de Cauca³¹ et l'Université Javeriana de la Colombie³², puisqu'elles sont fortement liées au thème de notre recherche.

Le profil professionnel détermine les compétences requises pour les futurs diplômés, pour qu'ils puissent mettre en pratique leurs connaissances et ses compétences, pour devenir des professionnels compétitifs, en même temps, ils puissent résoudre d'une manière pertinente les problèmes et les nécessités de la société.

Il y a des différentes définitions de profil professionnel, celle que nous utiliseront pour cette recherche est créé par Diaz-Barriga, pédagogue mexicaine, elle considère que :

« Le profil professionnel est une description des principales caractéristiques qui devraient avoir les apprenants dans le processus d'enseignement-apprentissage. Ces caractéristiques sont nécessaires pour répondre aux besoins professionnels » (Diaz-Barriga, 2005).

De cette manière, le diplômé doit participer d'un processus d'apprentissage dans lequel les connaissances, les compétences et les habilités permettront d'exécuter diverses tâches liées à une occupation et qui doit posséder celui qui sort d'une carrière universitaire. Le profil professionnel d'une licence est exprimé dans les termes des objectifs finaux qui doivent accomplir les diplômés dans un niveau avancé pendant la formation éducative.

³¹ Université privée de la Colombie, situé dans le département de Bogotá, fondée par la Compagnie de Jésus (Jésuites).

³² Université publique de la Colombie, situé en Popayán, département de Cauca qui ont la Licence en Langues Modernes dont la spécialité est l'enseignement.

3.2.2 L'importance du profil professionnel

De nos jours, nous vivons dans un monde qui est caractérisé par divers changements, un certain nombre de facteurs tels que la mondialisation et l'impact des technologies demandent un réglage éducatif différent. C'est pour cela que les institutions qui sont chargées de la formation des professionnels telles que les académies et les universités sont forcées à satisfaire les nécessités de la société et former des professionnels pour répondre à ces besoins.

Le profil professionnel des diplômés permet de former intégralement les compétences humaines et académiques nécessaires pour répondre aux multiples besoins de la société. Au moment de demander un emploi, le profil professionnel d'un diplômé est important parce que les entreprises exigent des ressources humaines avec une formation intégrale, capables d'exercer une occupation d'une manière adaptée aux exigences du travail. Mais, quelles sont les caractéristiques académiques qui devraient posséder les diplômés pour répondre à ces besoins? Pour donner une réponse à cette question nous présentons les caractéristiques générales d'un profil professionnel crée par Arnaz (2000).

3.2.3 Caractéristiques générales d'un profil professionnel

Dans le profil professionnel s'indique les caractéristiques qui devraient posséder les diplômés pour répondre aux besoins du secteur de travail et de la société. Le professionnel devrait être capable de gérer et répondre aux diverses exigences demandées par le marché du travail.

Arnaz soutient que *dans le profil professionnel est important souligner et décrire seulement les caractéristiques qui sont obtenus dans le processus éducatif* (Arnaz, 2000). Par exemple, les domaines de connaissances dans lesquelles le diplômé possède un niveau avancé d'une langue étrangère, c'est-à-dire ce qui va être capable de faire avec elles. Les valeurs et les attitudes qui seront probablement développées, les compétences acquises (comme par exemple : le sens de l'organisation, donner des opinions ou résoudre les problèmes d'une manière cohérente).

Pour notre étude, nous décriront les caractéristiques du profil professionnel offert par l'Université Javeriana et l'Université de Cauca de la Colombie qui sont fortement liées aux caractéristiques de la Licence en LM. Celles-ci se décrivent ci-dessous :

Caractéristiques communes des deux spécialités

- Gérer les quatre compétences de communication dans la langue étudiée (compréhension orale et écrite, expression orale et écrite) dans un niveau de diplômé.
- Comprendre la terminologie employée dans les différents secteurs importants du marché du travail (tourisme, commerce, traduction)
- Mettre en évidence l'importance de la connaissance des cultures étrangères. Dominer différents cultures dans le contexte national et international.
- Analyser et produire des textes dans les langues étudiés pour améliorer la compétence du discours.
- Appliquer les connaissances et compétences acquises dans la langue cible pour la traduction de cette langue dans leur langue maternelle à un niveau professionnel.

Caractéristiques de la spécialité de l'Enseignement des langues

- Gérer les nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement (TICE) dans le domaine des langues.
- Appliquer les connaissances administratives, comme la coordination des enseignants (directeur ou directrice d'une école ou d'une université).
- Appliquer de nouvelles technologies dans la conception de matériel de formation pour l'enseignement des langues.
- Appliquer les compétences pédagogiques ainsi que l'expérience pratique dans l'enseignement de la langue étudié.

Nous ne faisons pas référence aux caractéristiques des Relations Publiques car cette licence n'offre pas cette sous-spécialité, dans ces universités.

Les universités sont les institutions responsables de la création d'un profil professionnel qui assure aux étudiants une formation intégral avec laquelle il pourrait s'épanouir d'une manière effective dans le marché du travail. Il est important de mentionner que la responsabilité du développement des compétences et la réalisation des buts dépendra aussi de l'étudiant.

3.3 Comment désigner un profil professionnel ?

Selon Diaz-Barriga (2010) il y a des facteurs importants qui devraient être inclus dans l'élaboration du profil professionnel des diplômés.



C'est-à-dire que le profil professionnel est désigné à partir d'une étude des problèmes réels exécutés dans la propre expérience de travail cela permet d'identifier les nécessités formatives liées aux compétences professionnelles, de même dans la construction d'un profil professionnel est important le contact direct avec les institutions (universités, écoles, centres d'appels, etc.). Ce qui permettra l'identification des problèmes, des nécessités et des ressources auxquels les professionnels vont faire face.

3.4 Définition de compétences

Nous présentons quelques définitions de compétences pour avoir une meilleure compréhension de cette rubrique.

Cecilia Braslavsky, pédagogue et consultante internationale de l'éducation, dans l'article « Approche par compétence » (2001) définit compétences comme « *Le développement des capacités complexes qui permettent aux étudiants penser et agir en divers domaines* ».

Il existe différents types de compétences : la compétence de travail et la compétence professionnelle, selon la définition du Conseil de Normalisation et Certification de Compétences Professionnelles (CONOCER), publié en 2009 au Mexique, définit comme **compétence de travail** « *La capacité productive d'une personne qui est définie et mesurée en termes de performance d'un emploi et pas seulement de connaissance, capacité et attitudes* ».

D'autre part, en 2001 l'Organisation International du Travail (OIT) a défini **compétence professionnel** comme « *L'aptitude que l'individu doit avoir pour réaliser une même fonction mais en différents contextes et accomplir avec les exigences de l'entreprise où il travaille* ».

Ça veut dire que la terminologie de compétences englobe non seulement les capacités exigées pour le développement professionnel, mais aussi la capacité de l'analyse et la prise de décision pour la performance dans le terrain du travail.

Les diplômés doivent avoir les capacités et les compétences pour s'adapter et être capable de résoudre les difficultés auxquelles font face dans leur lieu de travail chaque jour. En plus, il est important que les travailleurs s'adaptent à la culture, les valeurs et les règles de l'organisation et à l'équipe dans lequel ils travaillent.

3.5 La classification des compétences

Dans l'actualité, la demande de professionnels dans le marché du travail est plus exigeante en ce qui concerne les compétences requises aux diplômés universitaires.

Sergio Tobón, psychologue et spécialiste dans le domaine de compétence de l'éducation soutient dans son livre « Compétences dans l'enseignement supérieur » (2006) que « *il existe des compétences qui sont appliqués à l'éducation et au travail, tels que: **compétences élémentaires, compétences génériques et compétences spécifiques** ».*

Pour cette recherche, seulement les compétences génériques et les compétences spécifiques seront approfondies, car elles concernent le domaine d'étude supérieur et du travail.

- *Les **compétences génériques** sont caractérisées par la recherche d'un emploi et la mise en pratique de toutes les connaissances acquises pendant les études universitaires.*
- *Les **compétences spécifiques** sont les compétences acquises pour exercer un métier ou une profession particulière.*

Selon Corominas (2001), éducateur espagnol, a une autre définition de **compétences génériques**, pour lui, ces sont « *Les attributs communs aux diverses professions. Ces compétences sont importantes dans l'éducation universitaire parce qu'elles aident aux étudiants à se préparer aux changements dans la vie professionnelle* ».

Ça veut dire que l'étudiant sera capable de commencer des nouveaux projets pour améliorer les conditions de travail, d'apprendre à travers des processus systématiques d'enseignement et de s'adapter aux différents ambiances de travail.

Les **compétences spécifiques** sont « *Les attributs que le diplômé doit acquérir pendant le séjour d'études universitaires* » (Corominas, 2001).

Ça veut dire que chaque profession a sa propre manière d'être réalisée et un processus éducatif pour que l'étudiant acquière la connaissance nécessaire, par ailleurs l'étudiant doit mettre en pratique tout ce qu'il connaît pour s'épanouir dans le domaine du travail.

3.6 Élaboration du profil professionnel basé en compétences

3.6.1 Pourquoi est-il important de créer un profil professionnel basé en compétences dans l'éducation supérieur ?

La formation basée en compétences est une nouvelle perspective éducative dans quelques pays, certains auteurs discutent à propos de la relevance et la mise en place de ce système dans l'éducation supérieur. Tobon (2008) auteur du livre « La formation basée en compétences » présente les avantages qui devraient être considérées pour baser l'éducation sur les compétences :

a) Augmentation de la pertinence du programme éducatif

C'est-à-dire que l'approche par compétences base l'apprentissage avec les défis, les problèmes du contexte sociaux et du contexte professionnel. L'innovation du profil professionnel basée en compétences considère d'une manière générale le contexte actuel et futur.

b) La gestion de qualité

L'approche par compétences donne la possibilité de gérer la qualité du processus d'apprentissage des étudiants à travers ces deux aspects: l'évaluation de la qualité de formation qui donne l'institution éducative et l'évaluation de la qualité de la performance professionnelle.

3.7 Le profil professionnel basé sur les compétences

Dans l'actualité, les professionnels devraient avoir une formation compétitive de façon qu'ils aient les conditions nécessaires pour se développer dans le marché du travail, puis que:

- Les institutions publiques et privées sont en pleine évolution, provoquée par la compétitivité exigée dans le marché du travail qui progresse rapidement dû à la mondialisation, pour cette raison, il exige des compétences génériques et spécifiques.
- Le pays a besoin de professionnels qui sachent identifier les opportunités polyvalentes à créer, à produire et à tester les nouvelles modifications.

Tobon (2004) suggère l'intégration de ces compétences dans le profil professionnel, ainsi que les facteurs suivants :

- *Analyser l'environnement et la situation des diplômés dans le marché du travail.*

Faire une étude pour déterminer les besoins de formation dans le marché du travail, par exemple déterminer s'il y a besoin de former des professionnels dans les différents secteurs comme: enseignement des langues, traduction, tourisme ou relations publiques, etc. Aussi, il est important de connaître à travers une étude si les actuels diplômés se développent dans les postes de travail qu'ils ont étudié pour vérifier si les connaissances acquises dans la licence répondent aux exigences du marché du travail.

- *Faire des accords avec le secteur productif*

Il serait nécessaire que les universités fassent des accords avec le secteur privé et les institutions publiques pour avoir un meilleur aperçu de la situation par rapport au marché du travail et de cette façon aider au diplômé dans leur développement professionnel.

- *Étudier les options*

Savoir quelles options sont les plus appropriées pour l'intégration des compétences. Ce point se déterminera à travers des questionnaires qui seront dirigé aux

diplômés de la Licence en LM et à partir des résultats faire de propositions aux autorités du DLE.

Le développement d'un plan d'études comprend, en plus de la formation, l'entraînement des futurs professionnels. C'est pour cela qu'il est important de faire la mise en place des programmes d'étude universitaire, chaque cinq ans comme l'exige la Loi d'Éducation Supérieure dans l'article 37, para. b, laquelle établit que « *Les institutions d'enseignement supérieur doivent faire les mises à jour périodiques des programmes d'études, au moins une fois à la fin de la période de durée de la carrière* ».

Ceci est confirmé avec la définition théorique de Stark et Lattuca (1997) laquelle soutient que « *Le curriculum est en constante évolution basée sur de nouveaux besoins et de nouvelles informations* ». Il est important que les plans d'études changent au fil du temps, car ils doivent être adaptés aux nouvelles réalités sociales et mis à jour pour que la formation des étudiants ne perde pas de valeur dans l'actualité.

CHAPITRE IV

4. MÉTHODOLOGIE

La méthodologie de la recherche est appuyée sur le dessin non-expérimental. Dans ce type de dessin, Hernández Sampieri (2010) affirme que « *Le dessin non-expérimental est une étude menée sans manipulation délibérée de variables et dans lequel le phénomène ne s'observe que dans son milieu naturel pour une analyse ultérieure* ».

La recherche se concentrera sur l'analyse des informations collectées par les différents instruments utilisés, par exemple le questionnaire et les interviews.

4.1 Type de recherche

Étude de recherche descriptive

Pour Hernández Sampieri « *Les études descriptives jouent un rôle important car ils donnent des informations. Ils permettent également d'évaluer les caractéristiques, les propriétés ou les fonctions importantes de tout phénomène en cours d'analyse* »

Ils mesurent ou évaluent divers aspects, dimensions ou composantes du phénomène ou un phénomène de recherche. La description de mesure, d'un point de vue scientifique, est une étude que sélectionne une série de questions et mesures chacun d'eux indépendamment, de cette façon elles sondent l'objet de l'enquête.

Ce type d'étude décrit les tendances dans un groupe ou une population d'une manière objective et contrôlable. Les études descriptives sont caractérisés par :

➤ Identifier le problème

Dans ce cas, nous détermineront si les connaissances acquises par les diplômés de la Licence en Langues Modernes: spécialité en français et anglais de la période comprise entre 2008 et 2012 leur permettent de s'épanouir dans le marché du travail actuel.

- Recueillir l'information qui décrit une situation
À partir de la récollection de données par le questionnaire et les entretiens, on décrira la situation de travail actuelle des diplômés et les exigences du marché du travail.

- Planification des changements à venir et la prise de décisions
À partir des résultats du questionnaire et les entretiens, on fera de recommandations pour qu'elles servent à l'amélioration de la carrière.

4.2 Méthode

4.2.1 Investigation Mixte

La méthode d'investigation utilisée dans cette recherche est mixte. Pour Hernández Sampieri (2010) « *La méthode mixte représente un ensemble de processus systématiques, empirique et la recherche critique, cette méthode implique la collecte et l'analyse de données quantitatives et qualitatives* »

Avec cette méthode nous avons analysé les informations recueillies par l'instrument d'évaluation qui a été administré à l'échantillon, dans ce cas les diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008 - 2012. Nous avons répondu aux questions de recherche en termes descriptifs et numériques dans les graphiques.

4.3 Détermination de la population et l'échantillon

Pour fournir la fiabilité de l'échantillon est nécessaire déterminer sa taille à l'aide de certains procédés mathématiques qui éliminent l'incidence de l'erreur. Il est ainsi que l'information fourni par l'ingénieur Carolina de Magaña, responsable des affaires académiques de la Faculté de Sciences Humaines, établit que les diplômés de la Licence el LM entre 2008 et 2012 ont été 74. Pour l'échantillon de la population de l'enquête a été établie la formule suivante:

$$N = \frac{Z^2 p. q. n}{(n - 1) E^2 + Z^2 p. q}$$

$$N = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) 74}{(74-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$N = \frac{3.84 (0.5) (0.5) 74}{73 (0.0025) + 3.84 (0.5) (0.5)}$$

$$N = \frac{3.84 (0.25) 74}{0.1825 + 3.84 (0.25)}$$

$$N = \frac{71.04}{0.1825 + 0.96} \quad N = \frac{71.04}{1.14} \quad N = 62$$

Pour notre recherche, l'univers est formé par 74 diplômés de la Licence en Langues Modernes entre 2008 et 2012, du Département Langues Étrangères de l'Université d'El Salvador et l'échantillon est de 62. Comme il n'y a pas de données statistiques de la spécialité de diplômés de la licence dans l'ADACAD, nous ne pouvons pas déterminer le nombre de diplômés de chaque spécialité, également le Département des Langues Étrangères ne dispose pas d'une base des données des diplômés, c'est pour cela que nous avons contacté seulement 51 diplômés via des réseaux sociaux. Ils ont été tous enquêtés pour obtenir des différentes opinions par rapport au thème. Les données trouvées sont les suivantes :

- 20 sont diplômés de la spécialité de l'Enseignement de langues
- 31 sont diplômés de la spécialité de Relations Publiques

Parmi eux

- 15 diplômés de l'Enseignement de langues et 19 diplômés de Relations Publiques travaillent dans le secteur qu'ils ont étudié (annexe 5).

Mais étant donné que la plupart étaient de la spécialité de Relations Publiques et pour obtenir une analyse équilibrée dans ces résultats nous avons choisi seulement 15 diplômés de Relations Publiques et 15 diplômés de l'Enseignement de langues. C'est pour cela que finalement notre échantillon est formé par 30 diplômés. Et les 21 questionnaires restants seront utilisés pour obtenir des recommandations finales et pour la création d'une base de données de diplômés.

De cette population nous avons testé l'instrument de validation à 8 diplômés : 4 de Relations Publiques et 4 de l'Enseignement de langues, choisis par hasard pour connaître si l'instrument est correctement compris. Les résultats du pilote ont été précis, il y avait beaucoup de questions ouvertes qui ont donné l'impression d'un questionnaire trop long et il y avait de problèmes avec la compréhension des quelques questions qui ont été résolus.

Les lieux de travail des diplômés de la spécialité de l'Enseignement de langues identifiés sont les suivants :

- Université d'El Salvador (Département de Langues Étrangères et CENIUES)
- Académies d'enseignement des langues (PRO-LINGUA et Alliance française)
- Lycée Français, Institut Technique EXSAL et Institut Technique Ricaldone (Institutions d'enseignement secondaire privées)

Et de la spécialité de Relations Publiques :

- Centres d'appels (TRANSACTEL et SYKES)
- Ambassade d'El Salvador en Belgique
- Hôtel Decameron Salinitas

4.4 Instruments d'Évaluation

Les instruments d'évaluation de cette recherche sont les suivants:

4.4.1 Questionnaire

Le questionnaire, comme un outil, nous avons obtenu les données sans faire appel à la présence directe de l'enquêté. Il a été administré à 30 diplômés de la Licence en Langues Modernes: spécialité en français et anglais (période 2008-2012).

Le questionnaire est compris par les variables suivantes :

- A) Sociodémographiques
- B) Formation académique
- C) Évaluation du plan d'études
- D) Insertion professionnelle
- E) Exigences dans le poste de travail
- F) Puissances et faiblesses de la Licence en LM

4.4.2 Entretien

Les entretiens nous ont aidé à soutenir la recherche, pour réaliser cette étude, nous avons eu recours à des entretiens directs et enquêtes avec les responsables du Département de Ressources Humaines des entreprises privées et publiques.

Pour la spécialité de l'Enseignement de langues, nous avons interviewé aux responsables d'institutions suivantes :

- Université Don Bosco, Mme. Nina de Castroneira, Coordinatrice de l'Académie de Langues Étrangères
- CENIUES, Mme. Guadalupe Martinez, Coordinatrice Générale
- Lycée Français de San Salvador, M. Agustín Fernández, Directeur du programme salvadorien et de Ressources Humaines
- Académie Britannique Cuscatleca, Mme. Silvia Escobar, Chef du Département de Français

Pour la spécialité de Relations Publiques, nous avons interviewé aux responsables d'institutions suivantes :

- TRANSACTEL, M. José Lino Chavez, Chef du Département de recrutement et de Ressources Humaines
- Hôtel Decameron Salinitas, M. David Castellanos, Directeur Administratif

L'entretien est compris par les éléments suivants :

- Demandes académiques des employeurs
- Évaluation du profil professionnel des diplômés de la Licence en LM
- Recommandations pour améliorer la carrière

Aussi, les entretiens ont été appliqués à M. José Alfredo López, coordinateur de la Licence en Langues Modernes du Département de Langues Étrangères et à une de fondateurs de la carrière en Langues Modernes: Mme. Olga Kenia Linares, par rapport à la révision du curriculum de la Licence en LM et les renseignements de la création de la carrière.

4.5 Traitement et analyse de données

Pour l'analyse de données et des graphiques, nous avons utilisé le logiciel de Microsoft Excel.³³ Celui-ci nous a aidé à compiler les informations d'une manière plus ordonnée.

³³ C'est une suite bureautique éditée par Microsoft pour les plates-formes Windows et Macintosh.

CHAPITRE V

5. ANALYSE GÉNÉRALE DES RÉSULTATS

5.1 Analyse quantitative

L'analyse présente les résultats d'un questionnaire dirigée aux diplômés de la Licence en Langues Modernes : spécialité en français et anglais de la période 2008 – 2012. L'échantillon final a été 30, ce qui représente 40.5% : 15 diplômés de la spécialité de Relations Publiques et 15 diplômés d'Enseignement de langues.

L'instrument a cinq variables :

- A) Sociodémographiques
- B) Évaluation de la formation académique
- C) Évaluation du plan d'études
- D) Insertion professionnelle
- E) Exigences dans le poste de travail
- F) Puissances et faiblesses de la Licence en LM

A) Variables sociodémographiques

En ce qui concerne **les variables sociodémographiques** des diplômés, entre l'année qui va de 2008 à 2012, il y a eu 74 diplômés au total, d'une population de 442 inscrits, ce qui représente 17% en cinq années (annexe 1, tableau 5).

Par rapport à **la spécialité étudiée** de 51 diplômés contactés : 61% des diplômés interrogés ont étudié la spécialité de Relations Publiques tandis que 39% ont étudié la spécialité de l'Enseignement des langues. Ce qui montre qu'il y a plus de personnes qui choisissent la spécialité de Relations Publiques.

À propos du **genre des diplômés** : 77% sont femmes et 23% sont hommes. Nous avons déterminé qu'il y a plus de femmes qui obtiennent le diplôme de la Licence en Langues Modernes: spécialité en français et anglais. Ces statistiques sont fortement liées au nombre des étudiants enregistrés dans la licence selon l'ADACAD, où 66.6% sont femmes (Tableau 1, page 11).

En relation à **l'âge des diplômés**, la tranche d'âge la plus grande est de 26 à 30 ans, ce qui représente 53%.

À propos du **salaires des diplômés**, nous avons trouvé que les diplômés des R.R.P.P. sont les mieux payés, parce que 73% gagnent entre 700.00 et 900.00 USD³⁴, tandis que 46% de diplômés d'Enseignement de langues gagnent entre 400.00 et 600.00 USD. Avec ce résultat nous pourrions inférer qu'une des raisons pour laquelle les étudiants choisissent plus la branche de R.R.P.P., c'est par la possibilité d'avoir un meilleur salaire.

En sachant que les diplômés d'Enseignement de langues travaillent dans le secteur qu'ils ont étudié, en ce qui concerne le **domaine de travail de diplômés de R.R.P.P.**, nous pouvons constater que la majorité travaille au secteur d'attention à la clientèle, dans les centres d'appels, ce qui représente 60%.

B) Variables de la formation académique

Par rapport aux variables de **l'évaluation de la formation académique** des diplômés, nous avons trouvé les résultats suivants :

- **l'expression orale** : 53% bonne et 20% très bonne
- **l'expression écrite** : 54% bonne et 23% très bonne
- **la compréhension orale** : 50% bonne et 20% très bonne
- **la compréhension écrite** : 60% bonne et 27% très bonne
- **la grammaire** : 44% bonne et 33% très bonne.

En conclusion l'apprentissage des quatre compétences linguistiques et la grammaire sont jugés comme « bon » et « très bon », par conséquence, elles sont bien évaluées.

Quand nous avons demandé **l'évaluation des connaissances acquises**, nous avons trouvé les résultats suivants :

- **Civilisation française** : 33% bonne et 27% très bonne
- **Séminaire I et II** : 53% bonne et 7% très bonne.

Ces résultats ont montré que ces cours ont enregistré un score moyen.

³⁴ Dollar américain

En ce qui concerne, l'évaluation des cours de tourisme, commerce et traduction, nous avons trouvé les résultats suivants :

- **Français et le tourisme** : 43% moyenne, 23% mauvaise et 10% très mauvaise
- **Français et le commerce** : 40% moyenne, 20% mauvaise et 20% très mauvaise et
- **Français et la traduction** : 30% moyenne, 33% mauvaise et 10% très mauvaise.

Ces résultats ont montré que ces cours sont mal évalués, nous avons constaté que les diplômés jugent la formation comme « moyenne » et « mauvaise ».

Enfin, en relation à l'évaluation des connaissances acquises dans le domaine de **didactique des langues étrangères** 67% des diplômés de la spécialité d'Enseignement de langues considèrent avoir une bonne performance dans le milieu professionnel.

C) Variables de l'évaluation du plan d'études

Au sujet de variables de **modifications du programme d'études de la Licence en Langues Modernes**, il existe quatre variables : « Sans changement », « Renforcer », « Supprimer » et « Réorienter ».

Les diplômés ont répondu que les cours qui **ne devraient pas être changés** sont :

COURS DE LA LANGUE FRANÇAISE SANS CHANGEMENT

- **Grammaire française** (83%) sans changement, mais 14% opinent qu'il devrait être amélioré avec les suggestions suivantes :
 - 1) Se centrer sur l'application de règles grammaticales
 - 2) Utiliser plus des livres et cahier d'exercice pour pratiquer
 - 3) Ajouter plus des cours pendant la Licence
 - 4) Il faudrait que l'on vise le monde du travail. Cela reste trop théorique et superficiel
 - 5) Utiliser grammaires actuelles et simples

- 6) L'enseignement devrait être dynamique et interactive
- 7) Plus d'heures de classe

Et 3% opinent qu'il devrait être réorienté avec les suggestions suivantes :

- 1) Il faut passer à une grammaire plus communicative.

- **Expression orale en français** (53%) sans changement, mais 37% ont dit qu'il devrait être amélioré avec les suggestions suivantes :

- 1) Il faudrait mener des activités où les étudiants puissent parler plus que le professeur.
- 2) Créer un club de conversation.
- 3) Inclure l'informatique et les affaires bureautiques.
- 4) Ajouter plus de cours pendant la Licence.
- 5) Renforce les exercices pratiques.
- 6) Changer la méthodologie et le professeur.
- 7) Il faudrait que l'on vise le monde du travail.
- 8) Préparer les élèves à parler de manière structurée.
- 9) Spécialiser les profs dans ce domaine.

Et 10% opinent qu'il devrait être réorienté avec les suggestions suivantes :

- 1) Faire les cours plus participatifs
- 2) Créer de groupes de conversation dehors la salle de classe
- 3) Professeurs bien formés
- 4) Les professeurs devraient être natifs.

- **Phonétique française** (54%) sans changement, mais 40% ont dit qu'il devrait être amélioré avec les suggestions suivantes :

- 1) Utiliser plus des audio pour s'habituer plus à l'accent français
- 2) Ajouter plus des cours pendant la Licence
- 3) Pratiquer plus la prononciation pendant le cours
- 4) Renforcer avec la participation des personnes natives
- 5) Faire plus d'exercices

6) Il faudrait utiliser une équipe électronique d'audio adéquate pour le cours

3% ont dit qu'il devrait être réorienté avec les suggestions suivantes :

- 1) Plus heures de classe, changer la méthodologie
- 2) La faire dynamique et intéressante
- 3) Il faudrait que l'on vise le monde du travail
- 4) Plus de pratique avec des exercices d'écoute
- 5) Améliorer les conditions du laboratoire à la bibliothèque.

- **Orthographe et Stylistique française** (60%) sans changement, mais 30% ont dit qu'il devrait être amélioré avec les suggestions suivantes :

- 1) Les profs devraient être natifs
- 2) Plus d'importance à l'oral. Utiliser des dictées
- 3) Ajouter un vrai cours de stylistique
- 4) Ajouter plus des cours pendant la Licence
- 5) Une méthode avec beaucoup de pratique

Et 7% ont dit qu'il devrait être réorienté avec les suggestions suivantes :

- 1) Séparer le cours, un d'orthographe et un de stylistique.

- **Introduction à la civilisation française** (73%) sans changement, mais 23% ont dit qu'il devrait être amélioré avec les suggestions suivantes :

- 1) Renforcer avec la participation de professeurs natifs
- 2) Plus d'heures de classe
- 3) Avoir une méthode pour le cours

Et 4% ont dit qu'il devrait être réorienté avec les suggestions suivantes :

- 1) Passer d'une civilisation française à une civilisation francophone pour tenir en compte les autres pays qui parlent la langue française.

- **Littérature française** (80%) sans changement, mais 13% ont dit qu'il devrait être amélioré avec les suggestions suivantes :

- 1) Ajouter d'information d'actualité
- 2) Utiliser des livres qui soient disponibles pour les étudiants

- 3) Ajouter d'information liée à la littérature francophone
- 4) Avoir seulement un cours
- 5) Susciter l'intérêt de l'étudiant

COURS DE LA LANGUE ANGLAISE SANS CHANGEMENT

- **Grammaire anglaise** (93%) sans changement, mais 7% ont dit qu'il devrait être réorienté avec les suggestions suivantes :
 - 1) Il faut passer à une grammaire plus communicative
 - 2) Utiliser une autre méthode d'enseignement
 - 3) Le cours a beaucoup d'étudiants.

- **Prononciation en anglais** (60%) sans changement, mais 37% ont dit qu'il devrait être amélioré avec les suggestions suivantes :
 - 1) Utiliser d'équipe d'audio
 - 2) Faire des exercices pour améliorer la prononciation
 - 3) Changer la méthodologie et utiliser la technologie
 - 4) Ajouter des cours
 - 5) Des groupes plus petits pour avoir une bonne participation en cours

- Et 3% ont dit qu'il devrait être réorienté avec les suggestions suivantes :
 - 1) Il faut passer à un cours plus communicatif et moins théorique
 - 2) Renforcer avec la participation des personnes natives.

- **Lecture et conversation en anglais** (77%) sans changement, mais 13% ont dit qu'il devrait être amélioré avec les suggestions suivantes :
 - 1) Utiliser plus des débats
 - 2) Laisser plus des lectures et les discuter dans les cours
 - 3) Parler des thèmes de l'actualité
 - 4) Renforcer avec la participation des personnes natives
 - 5) Chercher des contenus que dynamise l'enseignement

Et 7% ont dit qu'il devrait être réorienté avec les suggestions suivantes :

- 1) Il faut passer à un cours plus communicatif et moins théorique
- 2) Lire des livres complets
- 3) Exhorter les conversations avec des situations et vocabulaires spécifiques
- 4) Le cours a beaucoup d'étudiants.

- **Composition anglaise** (77%) sans changement, mais 17% ont dit qu'il devrait être amélioré avec les suggestions suivantes :

- 1) Ajouter des cours
- 2) Faire de cours en ligne
- 3) Avoir un projet sur un journal où tous les étudiants peuvent participer chaque semaine

Et 3% ont dit qu'il devrait être réorienté avec les suggestions suivantes :

- 1) Il faut passer à un cours plus communicatif et moins théorique
- 2) Avoir deux cours de composition anglaise.

- **Introduction à la linguistique** (73%) sans changement, mais 17% ont dit qu'il devrait être amélioré avec les suggestions suivantes :

- 1) Renforcer avec plus d'information
- 2) Plus d'heures de cours
- 3) Changer la méthodologie

Et 3% ont dit qu'il devrait être réorienté avec les suggestions suivantes :

- 1) On pourrait combiner la prononciation et introduction à la linguistique
- 2) Former un seul cours d'introduction à la linguistique avec phonologie et morphologie.

- **Littérature en anglais** (70%) sans changement, mais 13% ont dit qu'il devrait être amélioré avec les suggestions suivantes :

- 1) Utiliser plus des matériels audio-visuels
- 2) Utiliser lectures plus intéressantes
- 3) Renforcer les contenus et la méthodologie

4) Additionner un cours de plus

Et 7% ont dit qu'il devrait être réorienté avec les suggestions suivantes :

- 1) Connaître la littérature anglaise en général
- 2) Connaître la littérature des États Unis ainsi que la littérature de notre pays et faire des comparaisons

- **Phonologie et morphologie anglaise** (80%) sans changement, mais 10% ont dit qu'il devrait être amélioré avec les suggestions suivantes :

- 1) Renforcer avec la participation des personnes natives
- 2) Renforcer la méthodologie
- 3) Utiliser le matériel adéquat
- 4) L'enseignement doit être dynamique et interactif

Et 3% ont dit qu'il devrait être réorienté avec les suggestions suivantes :

- 1) La phonologie, morphologie et prononciation en anglais, c'est trop de la même chose.
- 2) Former un seul avec l'introduction à la linguistique.

COURS DE LA LANGUE FRANÇAISE AVEC RENFORCEMENT

Les cours qui **devraient être renforcés** sont les suivants :

- **Français et le tourisme**, 47% des diplômés opinent que ce cours doit être amélioré avec les suggestions suivantes :

- 1) Engager des profs qui soient spécialistes en tourisme
- 2) Cours de service à la clientèle
- 3) Créer de liens avec d'entreprises de tourisme pour mettre en place les connaissances
- 4) Renforcer l'information liée au tourisme salvadorien

Et 13% ont dit qu'il devrait être réorienté avec les suggestions suivantes :

- 1) Créer une spécialisation
- 2) Augmenter le numéro de cours

- 3) Améliorer la méthodologie
 - 4) Additionner des cours de tourisme international.
- **Français et la traduction**, 67% des diplômés opinent que ce cours doit être amélioré avec les suggestions suivantes :
- 1) Utiliser de techniques pour la traduction
 - 2) Changer la méthodologie et connaître plus de la méthode de traduction
 - 3) Engager de vrais spécialistes en traduction
 - 4) Avoir une expérience réel de traduction
 - 5) Travailler en documents réel de traduction
 - 6) Augmenter le numéro d'heures de classe.
- Et 23% ont dit qu'il devrait être réorienté avec les suggestions suivantes :
- 1) Créer une spécialisation
 - 2) Ajouter un cours d'interprétation
 - 3) Diviser le cours en deux: traduction et interprétation.

COURS DE LA LANGUE FRANÇAISE AVEC SUPPRESSION

Par rapport à la modification au cours du **français et le commerce**, 56% des diplômés opinent **qu'il devrait être éliminé** mais 20% qu'il ne devrait pas être changé tandis que 17% qu'il devrait être renforcé avec les suggestions suivantes :

- 1) Ajouter d'information sur l'économie actuelle
 - 2) Travailler mieux la partie d'importation et exportation
 - 3) Avoir des profs qui soient spécialistes en commerce
 - 4) Plus pratique et moins historique
 - 5) Additionner de cours de Commerce international
- Et 7% des diplômés opinent qu'il devrait être réorienté avec les suggestions suivantes :
- 1) Introduire la position de la France dans l'économie européenne
 - 2) Faire une spécialisation

COURS DE LA SOUS-SPÉCIALITÉ DE L'ENSEIGNEMENT DE LANGUES

COURS SANS CHANGEMENT

En ce qui concerne les modifications aux cours de la spécialité de **l'Enseignement de langues**, les diplômés ont répondu que les cours que **ne devraient pas être changé** sont :

- **Psychopédagogie** (80%) sans changement, mais 13% ont dit qu'il devrait être amélioré avec la suggestion suivante :

1) Plus d'heures de cours ou avoir deux cours de cette matière

Et 7% ont dit qu'il devrait être réorienté avec la suggestion suivante :

1) Réorienter ce cours à une pédagogie basée en compétences.

- **Didactique générale** (87%) sans changement, mais 7% ont dit qu'il devrait être réorienté avec la suggestion suivante :

1) Réorienter ce cours à une pédagogie basée en compétences.

- **Didactique de la langue anglaise** (60%) sans changement, mais 33% ont dit qu'il devrait être amélioré avec la suggestion suivante :

1) Ajouter un autre cours pour obtenir l'échelon.

Et 7% ont dit qu'il devrait être réorienté avec la suggestion suivante :

1) Réorienter ce cours à une pédagogie basée en compétences.

COURS AVEC RENFORCEMENT

- **Didactique de la langue française**, 60% des diplômés opinent que ce cours doit être amélioré avec les suggestions suivantes :

1) Moderniser la méthode

2) Ajouter de cours pour obtenir l'échelon

Et 7% ont dit qu'il devrait être réorienté avec la suggestion suivante :

1) Réorienter ce cours à une pédagogie basée en compétences.

COURS DE LA SOUS-SPÉCIALITÉ DE RELATIONS PUBLIQUES

COURS SANS CHANGEMENT

Au sujet de modification aux cours de la spécialité de **Relations Publiques**, les diplômés ont répondu que les cours que **ne devraient pas être changé** sont :

- **Théorie de la communication et de l'information** (53%) sans changement, mais 27% ont dit qu'il devrait être amélioré avec les suggestions suivantes :

- 1) Respecter les opinions des étudiants
- 2) Il faut apprendre comment créer un essai pour un journal
- 3) En plus des bases de la théorie, il devrait y avoir une comparaison dans le monde actuel liée à la réalité

Et 13% ont dit qu'il devrait être réorienté avec les suggestions suivantes :

- 1) Réorienter avec des professeurs et matériel en français ou anglais
- 2) Réorienter à la pratique et l'expression
- 3) Tous les trois cours ne sont pas suffisants pour travailler dans ce domaine
- 4) Il serait idéal d'orienter les cours vers le monde professionnel
- 5) Un cours plus dynamique.

- **Relations Publiques** (67%) sans changement, mais 20% ont dit qu'il devrait être amélioré avec les suggestions suivantes :

- 1) Ajouter des cours suffisant surtout pour travailler dans ce domaine
- 2) Des travaux plus interactifs
- 3) Il serait idéal d'orienter les cours vers le monde professionnel
- 4) Renforcer avec des professeurs et matériel en français ou anglais

Et 7% ont dit qu'il devrait être réorienté avec les suggestions suivantes :

- 1) Avoir une approche plus actuelle et moderne rattache à la réalité
- 2) Tous les trois cours ne sont pas suffisants pour travailler dans ce domaine.

- **Opinion Publique** (87%) sans changement, mais 6% ont dit qu'il devrait être amélioré avec les suggestions suivantes :

- 1) Ajouter des cours

2) Il serait idéal d'orienter les cours vers le monde professionnel

3) Les enseignants plus orientés à la formation

4) Renforcer avec des professeurs et matériel en français et anglais

Et 7% ont dit qu'il devrait être réorienté avec les suggestions suivantes :

1) Tous les trois cours ne sont pas suffisants pour travailler dans ce domaine

2) Avoir une approche plus actuelle et moderne rattachée à la réalité.

- **Histoire d'El Salvador et d'Amérique Centrale** (80%) sans changement, mais

13% ont dit qu'il devrait être amélioré avec les suggestions suivantes :

1) Visiter les lieux dont on parle pendant le cours

2) Renforcer avec de professeurs spécialisés dans le domaine de l'histoire

3) Plus dynamique, contenus actuels

4) Il faut l'étudier dès la première année

5) Diriger le cours à l'intérêt touristique

6) Histoire comme présenter au tourisme international.

D) Variables d'insertion professionnelle

En ce qui concerne les variables **d'insertion professionnelle**, les diplômés de la branche de l'Enseignement de langues ont répondu que **le facteur le plus important au moment de demander un emploi** est la stabilité d'emploi (21%) tandis que pour les diplômés de R.R.P.P. est le salaire (25%), et dans le facteur unique qu'ils coïncident, et qui est dans le dernier lieu, est des avantages sociaux.

Par rapport à **la langue utilisée**, 80% des diplômés de R.R.P.P. et 47% d'Enseignement de langues utilisent les deux langues anglaise et française dans leur lieu de travail, tandis que 53% des diplômés d'Enseignement de langues utilisent une seule langue, soit français ou anglais.

En relation au **régime juridique de l'entreprise**, 53% des diplômés d'Enseignement de langues et 93% de R.R.P.P. travaillent dans le secteur privé. Ces résultats montrent que la majorité des diplômés sont intégrés au champ de travail dans les institutions privées.

E) Variables d'exigences dans le poste de travail

En relation aux **exigences dans le poste de travail** des diplômés, nous avons trouvé que 53% des diplômés de l'Enseignement de langues et 53% de R.R.P.P. l'institution leur demande un **niveau linguistique** de 80% (niveau B2). Pour les diplômés qui travaillent en attention à la clientèle et en fonctions bureautiques l'entreprise leur exige entre 80% et 100%, ceux qui travaillent comme guides touristiques et dans l'ambassade leur exige 80%. Par rapport au **diplôme universitaire**, 66% des diplômés d'Enseignement de langues ont répondu qu'il est nécessaire de l'avoir, par contre 73% des diplômés de R.R.P.P. ont répondu qu'il n'est pas nécessaire de l'avoir, nous avons noté que pour travailler dans le secteur d'attention à la clientèle n'est pas nécessaire d'avoir un diplôme universitaire. Au sujet **des connaissances culturelles** exigées dans le poste de travail des diplômés, nous avons constaté que dans le cas des diplômés d'Enseignement de langues, 73% ont opiné qu'elles sont nécessaires et 27% qu'elles ne sont pas nécessaires. D'autre part 47% des diplômés de R.R.P.P ont affirmé qu'elles ne sont pas nécessaires, mais il existe 33% des diplômés qui opinent qu'elles sont nécessaires et 20% qui sont « ni d'accord ni pas d'accord ». À propos des **connaissances en informatique**, 66% des diplômés d'Enseignement des langues et 86% des diplômés de R.R.P.P. qui travaillent en attention à la clientèle ont répondu qu'ils sont nécessaires pour se débrouiller dans leurs postes de travail. Par rapport à la **formation professionnelle supplémentaire**, nous avons trouvé que 67% des diplômés d'Enseignement de langues et 53% de R.R.P.P n'ont pas reçu un cours de formation professionnelle supplémentaire dans leur poste de travail actuel, mais il existe 33% des diplômés d'Enseignement de langues qu'ont reçu un cours de formation professionnelle financé par l'institution (33%) dans les domaines suivants :

- Cours de pédagogie en anglais et français
- Atelier en didactique de la langue française
- Cours d'enseignement de la langue anglaise
- Cours pour perfectionner la langue anglaise et française

Pendant que 47% de R.R.P.P. ont reçu un cours de formation professionnelle financé par l'institution (40%) et 7% financé par le diplômé, dans les domaines suivants :

- Utilisation de logiciel

- Cours de service à la clientèle et connaissances des produits
- Cours du tourisme
- Cours d'administration des entreprises
- Cours pour perfectionner la langue, la grammaire et la rédaction française

En ce qui concerne les diplômés de la sous-spécialité d'Enseignement de langues, nous pouvons noter que seulement une personne (7%) a l'**échelon** tandis que 93% n'ont pas l'échelon, mais il y a un grand intérêt parmi les diplômés de faire l'année pédagogique (93%) pour l'obtenir.

Par rapport à **la satisfaction des diplômés avec leur poste de travail** actuel, 73% des diplômés d'Enseignement de langues et 73% de R.R.P.P sont satisfaits avec leur poste de travail actuel, par les raisons suivants :

ENSEIGNEMENT DE LANGUES

- Pratiquer et utiliser le français et l'anglais
- Développement de compétences linguistiques
- Travailler dans le champ : l'enseignement du Français Langue Étrangère (FLE)
- Horaire flexible
- Environnement d'Enseignement calme
- Stabilité d'emploi
- Partager les connaissances liées à l'Enseignement de langues

RELATIONS PUBLIQUES

- Acquérir de nouvelles connaissances
- Travailler la partie du Commerce International
- Faire un travail social
- Pratiquer le deux langues
- Pratiquer le français
- Enrichir le vocabulaire
- Connaître différent accents

Quand nous leur avons demandé s'ils jugent nécessaire de faire des **stages professionnels supplémentaire** pendant leur études de licence, 100% l'ont jugé comme très

important, afin d'acquérir une expérience de travail. Par rapport à la durée des stages professionnels, nous avons constaté que 47% des diplômés interrogés considèrent que la durée des stages professionnels doit être de 6 mois au moins.

F) Variables des puissances et faiblesses de la licence

Dans cette rubrique nous présentons d'une manière générale les puissances et faiblesses de la Licence en Langues Modernes dans les deux branches, basées dans les expériences de la formation académiques des diplômés. Premièrement, les puissances et faiblesses en commun des deux sous-spécialités, après les opinions de diplômés de l'Enseignement de langues et de Relations Publiques.

PUISSANCES ET FAIBLESSES EN COMMUN DES DEUX BRANCHES

PUISSANCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ L'apprentissage de deux langues au même temps ➤ Opportunité d'étudier et travailler soit dans l'Enseignement de langues ou R.R.P.P. ➤ La Licence en LM est la carrière la plus complète pour la maîtrise et la spécialisation de la langue française et anglaise ➤ Il y a beaucoup de domaines pour travailler : tourisme, attention à la clientèle, professeur de langues étrangères, fonctions bureautiques ➤ Les professeurs du DLE ont un bon niveau des connaissances pour développer les cours ➤ Le niveau langagier que le diplômé atteint à la fin des études est placé au niveau B2 ➤ Il y a des possibilités de mobilité en France en tant que assistant d'espagnol ou étudiant FLE ➤ Bon niveau culturel acquis 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manque de spécialisation dans les deux branches offertes dans la carrière, toutes les matières sont généralistes ➤ Manque de spécialisation en traduction ou tourisme ➤ Manque de liens avec des institutions, entreprises ou ambassades ➤ Manque des horaires accessibles pour les étudiants qui travaillent ➤ Manque de professeurs natifs

Source : données obtenues des questionnaires menés aux diplômés

**PUISSANCES ET FAIBLESSES DANS LA SOUS-SPÉCIALITÉ DE
L'ENSEIGNEMENT DE LANGUES**

PUISSANCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Opportunité de connaître de nouvelles cultures et avoir des échanges culturels ➤ La pertinence de contenues des cours du programme d'études ➤ Le cours d'anglais sont mieux structurés que les cours de français 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manque d'échelon ➤ Manque d'interaction avec de professeurs natifs ➤ Groupes très nombreux ➤ Il n'y a pas assez de pratique orale ➤ Manque d'intérêt de la part des professeurs sur l'apprentissage des étudiants ➤ Pas de cours d'interprétation ➤ La préférence des professeurs pour quelques étudiants, il n'y a pas de professionnalisme ➤ L'information utilisée pour les professeurs est démodée ➤ Pas de ressources technologiques et électroniques ➤ Manque de suivi des étudiants déjà diplômés ➤ L'offre de travail est limitée au secteur privé ➤ Les cours de français devraient attendre le niveau de structure des cours d'anglais

Source : données obtenues des questionnaires menés aux diplômés

**PUISSANCES ET FAIBLESSES DE LA SOUS-SPÉCIALITÉ DE
RELATIONS PUBLIQUES**

PUISSANCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bon niveau de compétences orale et écrite ➤ Il y a une variété de cours qui sont bien organisés dans le plan d'études ➤ Grande diversité de domaines de travail dans lequel les diplômés puissent travailler ➤ Programme d'études intéressant ➤ Quelques bons professeurs qui s'intéressent à l'apprentissage des étudiants ➤ La formation linguistique de la langue française 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Il est nécessaire de renforcer les contenus des cours de tourisme, commerce et traduction parce qu'à la fin ils sont trop superficiels pour avoir un travail. ➤ L'offre de travail est limitée dans le secteur privé ➤ Le cours de traduction ne fournit pas la formation technique pour se développer dans ce champ ➤ Manque de matériel, livres, audio pour renforcer les activités dans les cours. ➤ Manque d'activités qui permet aux étudiants pour exercer leur métier ➤ Les groupes de classe sont très nombreux ➤ Les matières de tourisme, traduction et commerce ne permettent pas d'acquérir le vocabulaire technique pour exercer leur métier ➤ Manque de supervision aux professeurs ou sondage auprès des étudiants

Source : données obtenues des questionnaires menés aux diplômés

5.2 ANALYSE QUALITATIVE D'ENTRETIENS

Les données présentées dans l'analyse qualitative suivante ont été obtenues dans les interviews avec des personnes expertes dans les champs de travail pour lequel le profil professionnel des diplômés de la Licence en Langues Modernes a été désigné. Pour comprendre le système d'évaluation et les différentes exigences par les entreprises et institutions consultées, nous avons sélectionné des responsables de recrutement et de Ressources Humaines des entreprises où les diplômés de la Licence en Langues Modernes travaillent actuellement.

5.2.1 Analyse qualitative de la part des employeurs par rapport aux diplômés de l'Enseignement de langues

Premièrement, nous avons demandé aux responsables de recrutement et Ressources Humaines dans quatre institutions liées à **l'Enseignement des Langues** (Lycée Français, CENIUES, Université Don Bosco et Académie Britannique Cuscatleca), **les exigences académiques** et le profil idéal pour que les diplômés deviennent candidats pour travailler dans les champs de l'enseignement. Ce qu'ils ont répondu est :

- a) le diplômé doit posséder le diplôme universitaire
- b) l'échelon magistériel
- c) avoir l'examen du TOEFL
- d) avoir des connaissances de la langue française niveau B2 ou C2
(Ça dépendra de l'institution)
- e) dominer les quatre compétences linguistiques
(Expression oral et écrite, compréhension orale et écrite)
- f) avoir des connaissances pédagogiques
- g) avoir une spécialisation selon le cours à enseigner
(Mathématiques, Sciences-Sociales, Histoire des Arts, etc.)
- h) avoir des connaissances de la culture française
- i) avoir 6 mois ou 1 an d'expérience dans le domaine d'enseignement des langues
- j) expérience avec des adultes
- k) avoir les connaissances des méthodes de l'enseignement
- l) savoir utiliser les TICE.

En ce qui concerne **l'acceptation des diplômés** dans les différentes institutions éducatives, nous pouvons constater que les diplômés qui travaillent dans le champ de l'enseignement des langues ont une bonne acceptation par le bon niveau linguistique et les différentes caractéristiques personnelles (créativité et domaine de la théorie et la pratique au même temps). Les répondants (enquêteurs) expriment que la partie émotionnelle joue un rôle très important, le charisme, la maturité émotionnelle, l'intelligence émotionnelle, et surtout, le

diplômé doit montrer une empathie avec les étudiants, ils doivent être responsables et surtout doivent être heureux avec le travail développé.

5.2.2 Analyse qualitative de la part des employeurs par rapport aux diplômés de Relations Publiques

En ce qui concerne les entreprises liées aux **Relations Publiques**, nous avons trouvé que TRANSACTEL et Hôtel Decameron Salinitas, n'**exigent** pas un diplôme universitaire. Il suffit d'avoir les connaissances et l'usage oral de la langue anglaise et française, il est nécessaire d'avoir connaissances avancées en informatique, des connaissances du service à la clientèle et les compétences linguistiques en anglais et/ou une troisième langue, française ou portugaise, ils doivent satisfaire les besoins linguistiques des clients, et la connaissance culturelle.

Par rapport aux opinions **d'acceptation des diplômés** du secteur d'attention à la clientèle, les responsables de recrutement et sélection des Ressources Humaines soutiennent que les langues anglaises et françaises sont utilisés avec une structure grammaticale avancée, la qualité linguistique est très bonne et leurs compétences trilingues aussi. D'autre part, ils affirment qu'ils sont satisfaits avec la préparation et formation au niveau linguistique que les diplômés de l'Université d'El Salvador ont acquis pendant la licence, l'usage des deux langues fait dynamique et attractive la visite des touristes canadiens.

Nous pouvons constater que tous les diplômés ont une bonne acceptation dans les institutions de service à la clientèle, les connaissances des deux langues, anglais et français, donne des avantages au niveau compétitif car ils occupent des fonctions trilingues et font attractive le développement des entreprises.

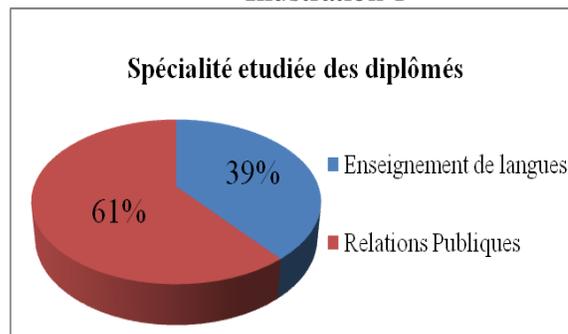
Présentation graphique des résultats obtenus

A) Variables sociodémographiques des diplômés de la Licence en Langues Modernes dans la période 2008-2012

Tableau 1 : Spécialité étudiée des diplômés

Variables	Résultats	%
Enseignement de langues	20	39%
Relations Publiques	31	61%
TOTAL	51	100%

Illustration 1



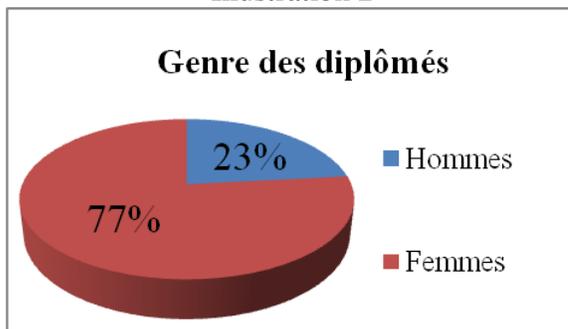
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Cette illustration montre la spécialité étudiée par le total des diplômés contactés. Cette question met en évidence que 61% des diplômés interrogés ont étudié la spécialité des Relations Publiques tandis que 39% ont étudié la spécialité de l'Enseignement des langues.

Tableau 2 : Genre des diplômés

Variables	Résultats	%
Homme	7	23%
Femme	23	77%
TOTAL	30	100%

Illustration 2



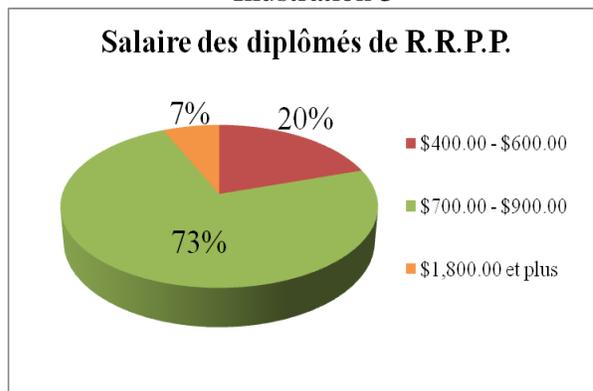
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

De la population des diplômés de la Licence en Langues Modernes : spécialité en français et anglais de la période 2008 - 2012, nous avons constaté que 77% sont femmes et 23% sont hommes. Ce qui détermine qu'il y a plus de femmes qui obtiennent le diplôme, ce qui est conforme avec les étudiants inscrits de la Licence en Langues Modernes (Annexe 1, tableau 3).

Tableau 3 : Salaire des diplômés de R.R.P.P.³⁵

Variables	Résultats	%
\$100.00 - \$300.00	0	0%
\$400.00 - \$600.00	3	20%
\$700.00 - \$900.00	11	73%
\$1,000.00 - \$1,300.00	0	0%
\$1,400.00 - \$1,700.00	0	0%
\$1,800.00 et plus	1	7%
TOTAL	15	100%

Illustration 3



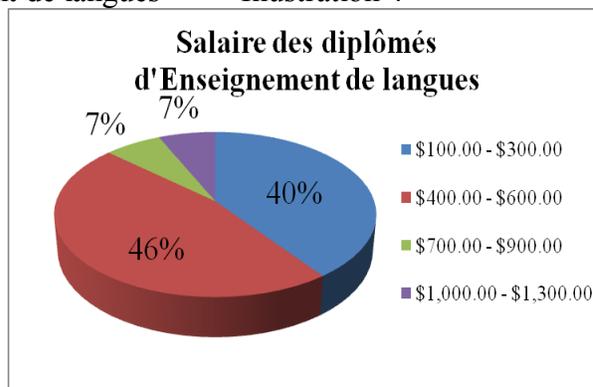
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

En ce qui concerne le salaire des diplômés de R.R.P.P., nous avons trouvé que 73% des enquêtés gagnent entre 700.00 et 900.00 USD. 20% entre 400.00 et 600.00 USD et un diplômé qui gagne entre 1,800.00 USD et plus, ce qui représente 7%.

Tableau 4 : Salaire des diplômés d'Enseignement de langues

Variables	Résultats	%
\$100.00 - \$300.00	6	40%
\$400.00 - \$600.00	7	46%
\$700.00 - \$900.00	1	7%
\$1,000.00 - \$1,300.00	1	7%
\$1,400.00 - \$1,700.00	0	0%
\$1,800.00 et plus	0	0%
TOTAL	15	100%

Illustration 4



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

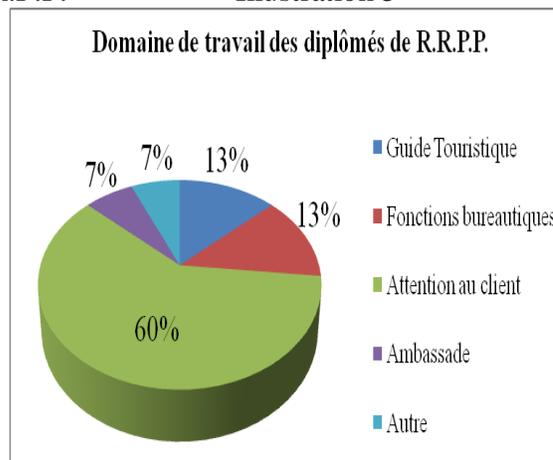
Par rapport aux salaires des diplômés d'Enseignement de langues, nous avons trouvé que 46% des enquêtées gagnent entre 400.00 et 600.00 USD. 40% entre \$400.00 et \$600.00 USD, 7% entre 700.00 et 900.00 USD et 7% entre 1,000.00 et 1,300.00 USD.

³⁵ R.R.P.P. : Relations Publiques

Tableau 5: Domaine de travail des diplômés de R.R.P.P.

Illustration 5

Variables	Résultats	%
Guide Touristique	2	13%
Fonctions bureautiques	2	13%
Attention au client	9	60%
Ambassade	1	7%
Autre	1	7%
TOTAL	15	100%



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport au domaine de travail des diplômés de R.R.P.P, nous avons constaté que 60% des diplômés travaillent en attention au client, 13% comme guides touristiques, 13% en fonctions bureautiques, 7% dans l'ambassade et 7% dans autres domaines.

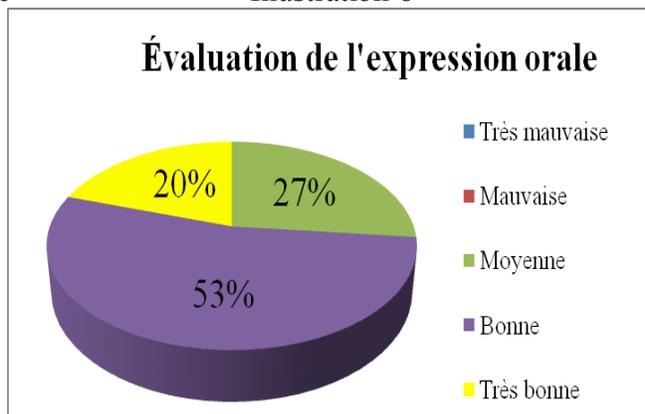
B) Variables de l'évaluation de la formation académique des diplômés

Évaluation de la formation linguistique

Tableau 6 : Évaluation de l'expression orale

Variables	Résultats	%
Très mauvaise	0	0%
Mauvaise	0	0%
Moyenne	8	27%
Bonne	16	53%
Très bonne	6	20%
TOTAL	30	100%

Illustration 6



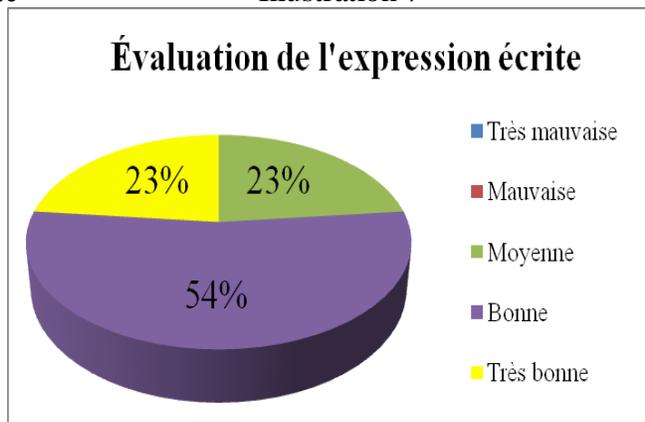
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport à l'évaluation de la formation linguistique, nous avons trouvé que 53% des diplômés interrogées jugent comme « bonne » les connaissances acquises dans le domaine de l'expression orale, 27% la considèrent comme « moyenne » et 20% la considèrent comme « très bonne ».

Tableau 7 : Évaluation de l'expression écrite

Variables	Résultats	%
Très mauvaise	0	0%
Mauvaise	0	0%
Moyenne	7	23%
Bonne	16	54%
Très bonne	7	23%
TOTAL	30	100%

Illustration 7



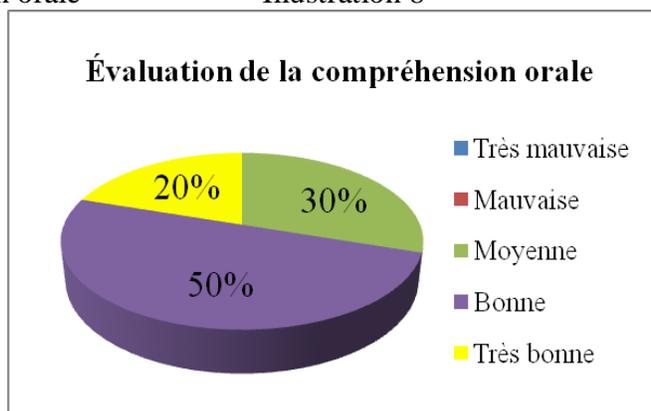
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport à l'évaluation de la formation linguistique, nous pouvons noter que 54% des diplômés interrogées qualifient comme « bonne » les connaissances acquises dans le domaine de l'expression écrite, 23% la considèrent comme « très bonne » et 23% la considèrent comme « moyenne ».

Tableau 8 : Évaluation de la compréhension orale

Variables	Résultats	%
Très mauvaise	0	0%
Mauvaise	0	0%
Moyenne	9	30%
Bonne	15	50%
Très bonne	6	20%
TOTAL	30	100%

Illustration 8



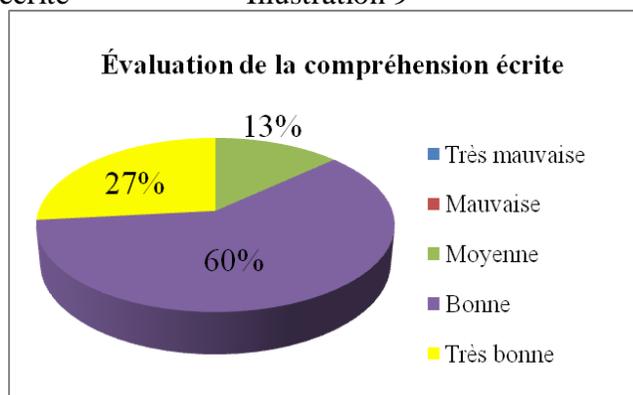
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport à l'évaluation de la formation linguistique, nous avons trouvé que 50% des diplômés interrogés considèrent comme « bonne » les connaissances acquises dans le domaine de la compréhension orale, 30% la considèrent comme « moyenne » et 20% la considèrent comme « très bonne ».

Tableau 9 : Évaluation de la compréhension écrite

Variables	Résultats	%
Très mauvaise	0	0%
Mauvaise	0	0%
Moyenne	4	13%
Bonne	18	60%
Très bonne	8	27%
TOTAL	30	100%

Illustration 9



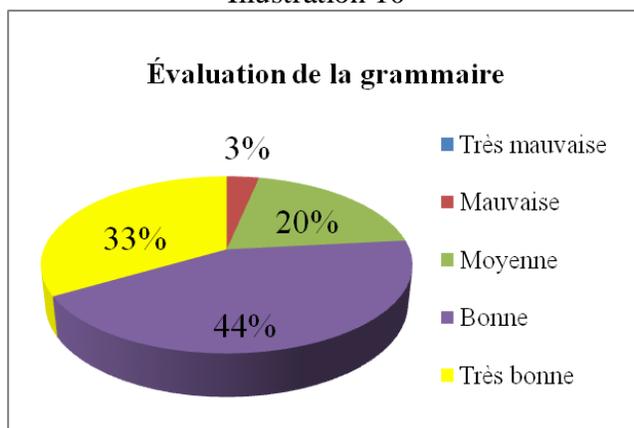
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport à l'évaluation de la formation linguistique, nous pouvons noter que 60% des diplômés interrogés considèrent comme « bonne » les connaissances acquises dans le domaine de la compréhension écrite, 27% la considèrent comme « très bonne » et 13% la considèrent comme « moyenne ».

Tableau 10 : Évaluation de la grammaire

Variabiles	Résultats	%
Très mauvaise	0	0%
Mauvaise	1	3%
Moyenne	6	20%
Bonne	13	44%
Très bonne	10	33%
TOTAL	30	100%

Illustration 10



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

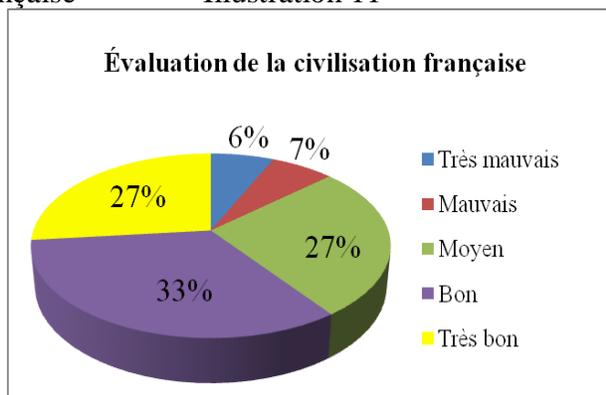
Par rapport à la formation linguistique, nous avons trouvé que 44% des diplômés considèrent comme « bonne » les connaissances acquises dans le domaine de grammaire, 33% la considèrent comme « très bonne », 20% la considèrent comme « moyenne » et 3% la considèrent comme « mauvaise ».

Évaluation des connaissances acquises dans les cours de la Licence en Langues Modernes

Tableau 11 : Évaluation de la civilisation française

Variabiles	Résultats	%
Très mauvaise	2	6%
Mauvaise	2	7%
Moyenne	8	27%
Bonne	10	33%
Très bonne	8	27%
TOTAL	30	100%

Illustration 11



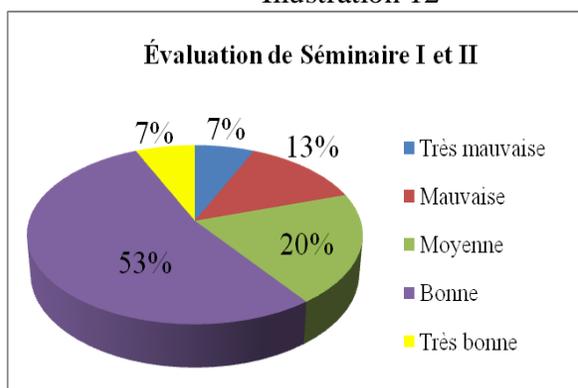
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport à l'évaluation des connaissances acquises, nous pouvons noter que 33% des diplômés interrogés considèrent comme « bonne » les connaissances acquises dans le domaine de civilisation française, 27% la considèrent comme « très bonne », 27% la considèrent « moyenne », 7% la considèrent comme « mauvaise » et 6% la considèrent comme « très mauvaise ».

Tableau 12 : Évaluation de Séminaire I et II

Variables	Résultats	%
Très mauvaise	2	7%
Mauvaise	4	13%
Moyenne	6	20%
Bonne	16	53%
Très bonne	2	7%
TOTAL	30	100%

Illustration 12



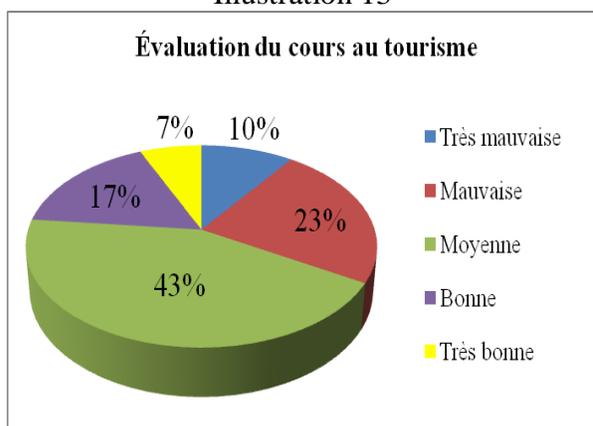
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport à l'évaluation des connaissances acquises, nous avons trouvé que 53% des diplômés interrogés considèrent comme « bonne » les connaissances acquises dans le domaine de Séminaire I et II, 7% la considèrent comme « très bonne », 20% la considèrent comme « moyenne », 13% la considèrent « mauvaise » et 7% la considèrent comme « très mauvaise ».

Tableau 13 : Évaluation du cours au tourisme

Variables	Résultats	%
Très mauvaise	3	10%
Mauvaise	7	23%
Moyenne	13	43%
Bonne	5	17%
Très bonne	2	7%
TOTAL	30	100%

Illustration 13



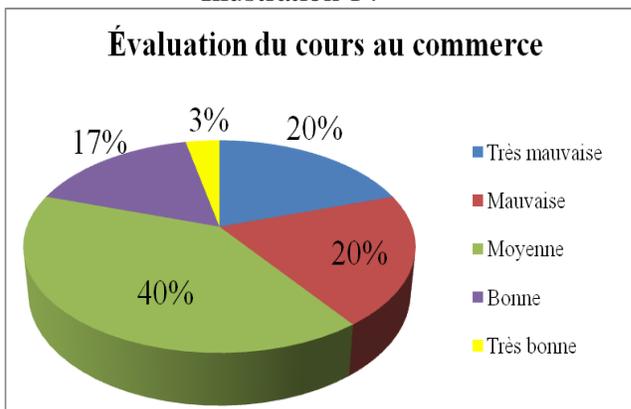
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport à l'évaluation des connaissances acquises, nous pouvons noter que 43% des diplômés interrogés jugent comme « moyenne » les connaissances acquises dans le domaine de tourisme, 23% la considèrent « mauvaise », 10% la considèrent comme « très mauvaise » 17% la considèrent comme « bonne » et 7% la considèrent comme « très bonne ».

Tableau 14 : Évaluation du cours au commerce

Variabes	Résultats	%
Très mauvaise	6	20%
Mauvaise	6	20%
Moyenne	12	40%
Bonne	5	17%
Très bonne	1	3%
TOTAL	30	100%

Illustration 14



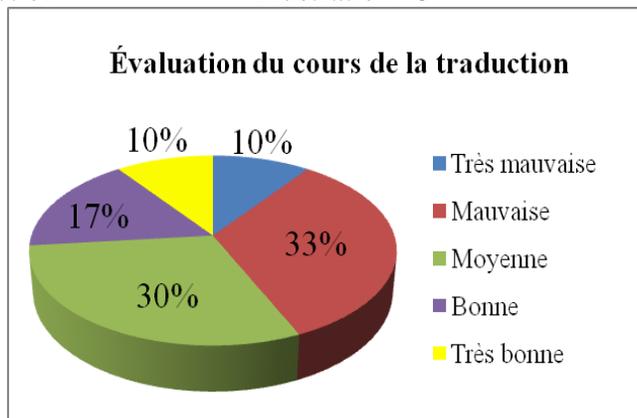
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport à l'évaluation des connaissances acquises, nous avons trouvé que 40% des diplômés interrogés considèrent comme « moyenne » les connaissances acquises dans le domaine du français et le commerce, 20% la considèrent comme « mauvaise », 20% la considèrent comme « très mauvais », 17% la considèrent comme « bonne » et 3% la jugent comme « très bonne ».

Tableau 15 : Évaluation du cours de la traduction

Variabes	Résultats	%
Très mauvaise	3	10%
Mauvaise	10	33%
Moyenne	9	30%
Bonne	5	17%
Très bonne	3	10%
TOTAL	30	100%

Illustration 15



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

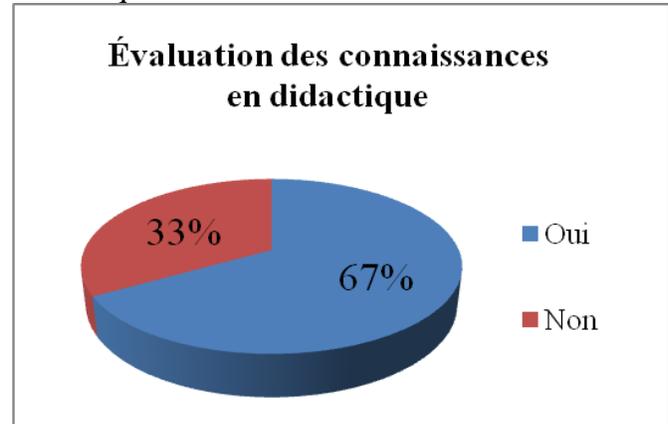
Par rapport à l'évaluation des connaissances acquises, nous pouvons noter que 33% des diplômés interrogés qualifient comme « mauvaise » les connaissances acquises par rapport à la traduction, 10% la considèrent comme « très mauvaise », 30% la considèrent « moyenne », 17% la considèrent comme « bonne » et 10% la considèrent comme « très bonne ».

Sous-spécialité d'Enseignement de langues

Tableau 16 : Évaluation des connaissances en didactique

Variables	Résultats	%
Oui	10	67%
Non	5	33%
TOTAL	15	100%

Illustration 16



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport à l'évaluation des connaissances acquises, nous avons trouvé que 67% des diplômés interrogés de la **spécialité d'Enseignement de langues** considèrent que les connaissances acquises dans le domaine de didactique des langues étrangères ont leur aidé pour avoir une bonne performance dans le milieu professionnel et 33% ont répondu « non ».

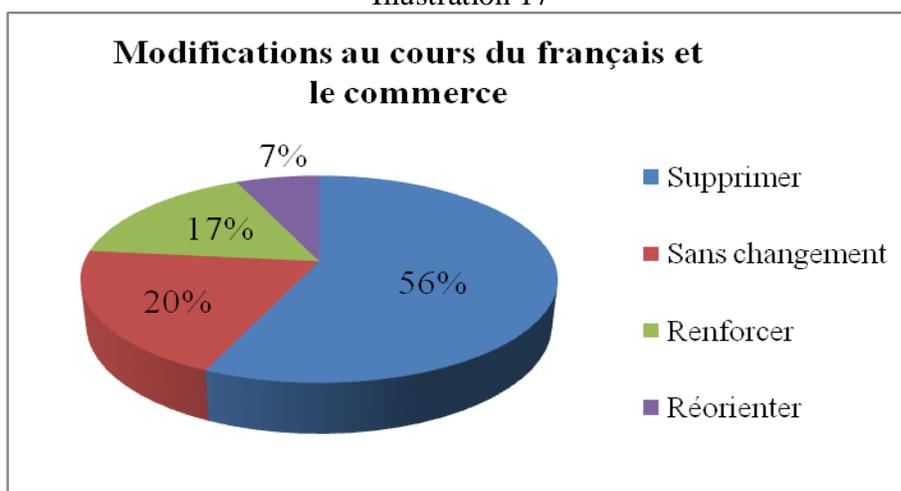
C) Variables de modifications au plan d'études de la Licence

Modifications aux cours de la langue française

Tableau 17 : Modifications au cours du français et le commerce

Variables	Résultats	%
Supprimer	17	56%
Sans changement	6	20%
Renforcer	5	17%
Réorienter	2	7%
TOTAL	30	100%

Illustration 17



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

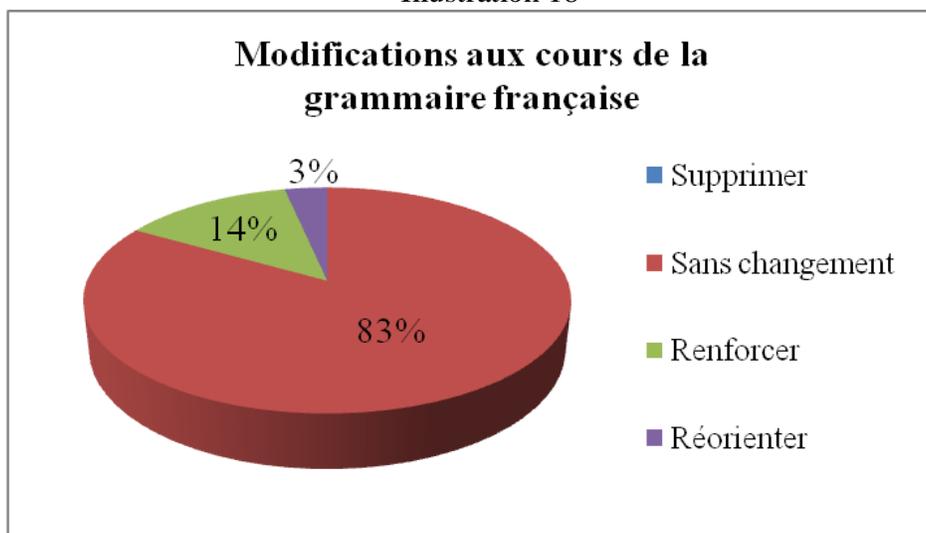
Par rapport aux modifications aux cours de la langue française, nous pouvons noter que 56% des diplômés ont considéré que le cours du français et le commerce devrait être supprimé, 20% ont considéré qu'il ne devrait pas être changé. 17% ont opiné qu'il devrait être renforcé, 7% ont dit qu'il devrait être réorienté.

Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
<ul style="list-style-type: none"> *Ajouter d'information sur l'économie actuelle. *Travailler mieux la partie d'importation et exportation. *Avoir des profs qui soient spécialistes en commerce. *Plus pratique et moins historique. *Additionner de cours Commerce international. 	<ul style="list-style-type: none"> *Introduire la position de la France dans l'économie européenne. *Faire une spécialisation.

Tableau 18 : Modifications au cours de la grammaire française

Variables	Résultats	%
Supprimer	0	0%
Sans changement	25	83%
Renforcer	4	14%
Réorienter	1	3%
TOTAL	30	100%

Illustration 18



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

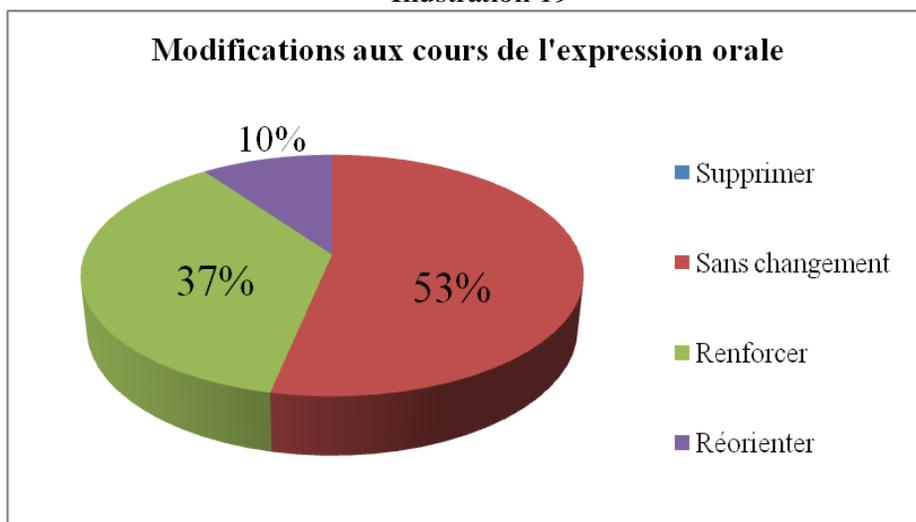
Pour l'illustration 18, nous avons trouvé que 83% des diplômés ont opiné que le cours de la grammaire française ne devrait pas être changé. 14% ont dit qu'il devrait être renforcé et 3% ont considéré qu'il devrait être réorienté.

Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
<ul style="list-style-type: none"> *Se centrer sur l'application de règles grammaticales. *Utiliser plus des livres et cahier d'exercice pour pratiquer. *Ajouter plus des cours pendant la Licence. *Il faudrait que l'on vise le monde du travail. Cela reste trop théorique et superficiel. *Utiliser grammaires actuelles et simples. *L'enseignement devrait être dynamique et interactive. *Plus d'heures de classe. 	<ul style="list-style-type: none"> *Il faut passer à une grammaire plus communicative.

Tableau 19 : Modifications au cours de l'expression orale

Variables	Résultats	%
Supprimer	0	0%
Sans changement	16	53%
Renforcer	11	37%
Réorienter	3	10%
TOTAL	30	100%

Illustration 19



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

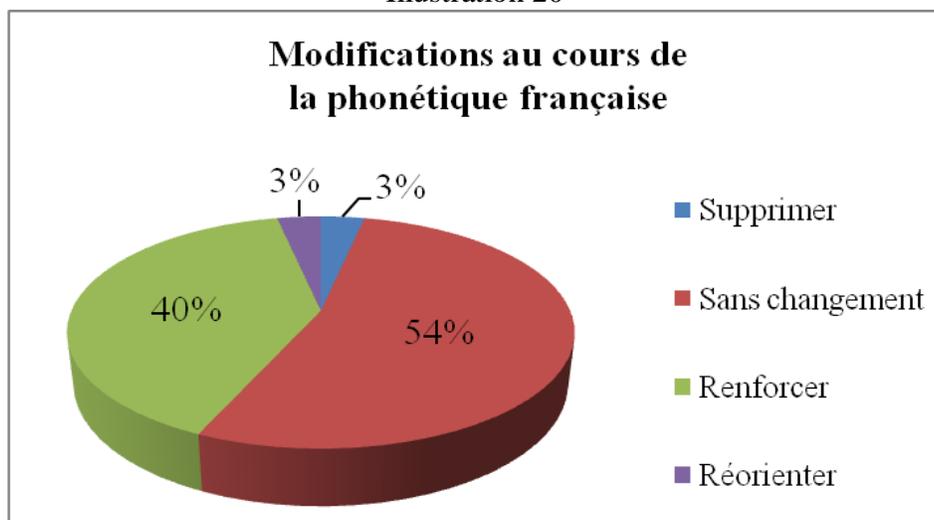
Par rapport aux modifications aux cours de la langue française, nous pouvons noter que 53% des diplômés ont considéré que le cours de l'expression orale en français ne devrait pas être changé, 37% ont opiné qu'il devrait être renforcé, 10% ont dit qu'il devrait être réorienté.

Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
<ul style="list-style-type: none"> *Il faudrait mener des activités où les étudiants puissent parler plus que le prof. *Créer un club de conversation. *Inclure l'informatique et les affaires bureautiques. *Ajouter plus de cours pendant la Licence. *Renforce les exercices pratiques. *Changer la méthodologie et le professeur. *Il faudrait que l'on vise le monde du travail. *Préparer les élèves à parler de manière structurée. *Spécialiser les profs dans ce domaine. 	<ul style="list-style-type: none"> *Faire les cours plus participatifs. *Créer de groupes de conversation dehors la salle de classe. * Profs bien formés. *Les profs devraient être natifs.

Tableau 20 : Modifications au cours de la phonétique française

Variables	Résultats	%
Supprimer	1	3%
Sans changement	16	54%
Renforcer	12	40%
Réorienter	1	3%
TOTAL	30	100%

Illustration 20



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

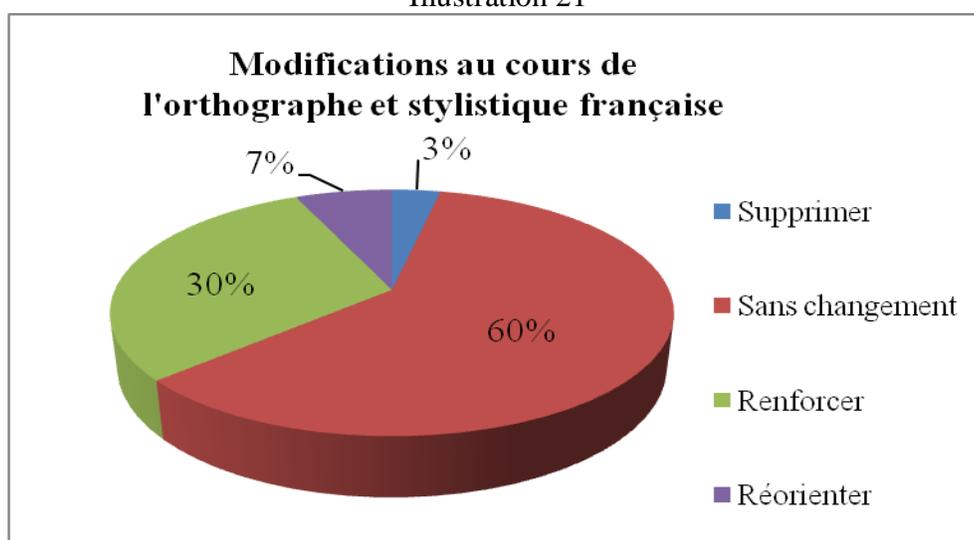
Par rapport aux modifications aux cours de la langue française, nous pouvons noter que 54% des diplômés ont considéré que le cours de la phonétique française ne devrait pas être changé. 40% ont opiné qu'il devrait être renforcé, 3% ont dit qu'il devrait être réorienté et 3% ont considéré qu'il devrait être supprimé.

Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
<ul style="list-style-type: none"> *Utiliser plus des audio pour s'habituer plus à l'accent français. *Ajouter plus des cours pendant la Licence. *Pratiquer plus la prononciation pendant le cours. *Renforcer avec la participation des personnes natives. *Faire plus d'exercices. *Il faudrait utiliser une équipe électronique d'audio adéquate pour le cours. 	<ul style="list-style-type: none"> *Plus heures de classe, changer la méthodologie. *La faire dynamique et intéressante. *Il faudrait que l'on vise le monde du travail. *Plus de pratique avec des exercices d'écoute. *Améliorer les conditions du laboratoire à la bibliothèque.

Tableau 21 : Modifications au cours d'orthographe et stylistique française

Variables	Résultats	%
Supprimer	1	3%
Sans changement	18	60%
Renforcer	9	30%
Réorienter	2	7%
TOTAL	30	100%

Illustration 21



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

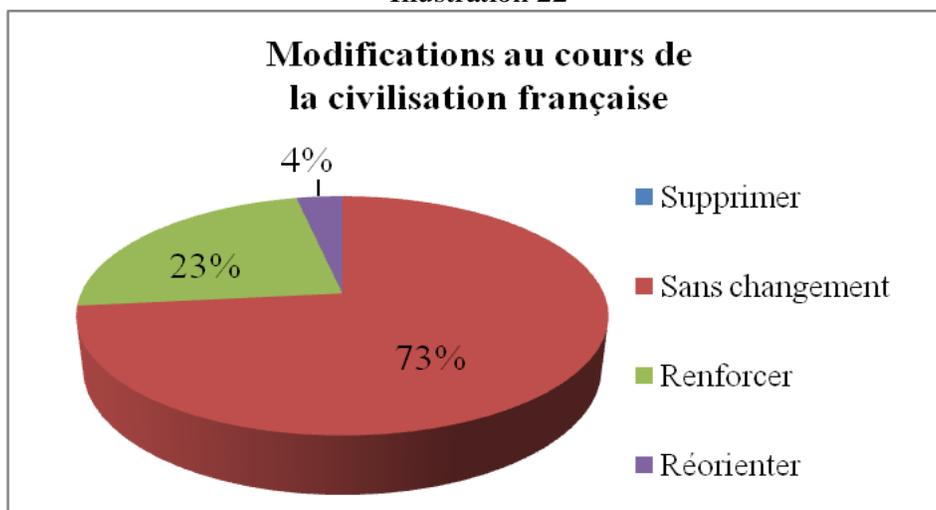
Par rapport aux modifications aux cours de la langue française, nous pouvons noter que 60% des diplômés ont considéré que le cours de l'orthographe et stylistique française ne devrait pas être changé. 30% ont opiné qu'il devrait être renforcé, 7% ont dit qu'il devrait être réorienté et 3% ont considéré qu'il devrait être supprimé.

Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
<ul style="list-style-type: none"> * Les profs devraient être natifs. * Plus d'importance à l'oral. Utiliser des dictées. * Ajouter un vrai cours de stylistique. * Ajouter plus des cours pendant la Licence. * Une méthode avec beaucoup de pratique. 	<ul style="list-style-type: none"> * Séparer le cours, un d'orthographe et un de stylistique.

Tableau 22 : Modifications au cours de la civilisation française

Variables	Résultats	%
Supprimer	0	0%
Sans changement	22	73%
Renforcer	7	23%
Réorienter	1	4%
TOTAL	30	100%

Illustration 22



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

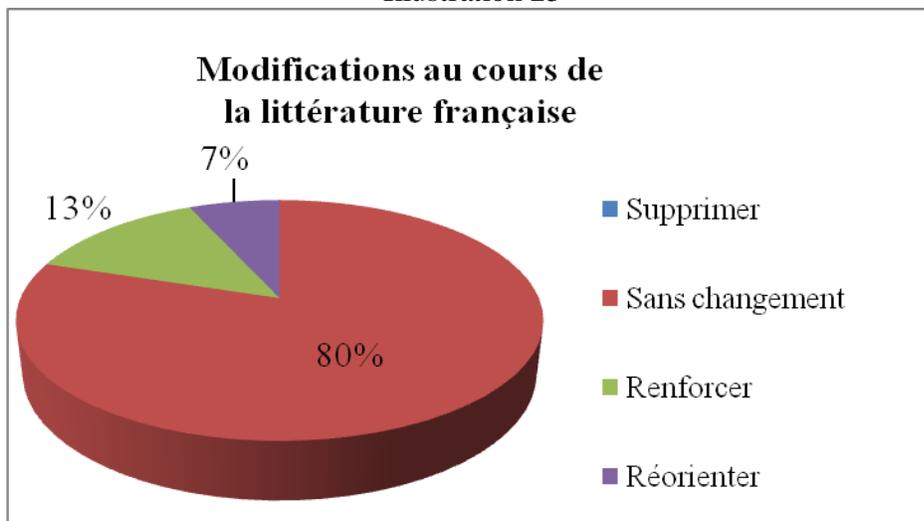
Par rapport aux modifications aux cours de la langue française, nous pouvons noter que 73% des diplômés ont considéré que le cours de la civilisation française ne devrait pas être changé. 23% ont opiné qu'il devrait être renforcé et 4% ont dit qu'il devrait être réorienté.

Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
<ul style="list-style-type: none"> * Renforcer avec la participation de profs natifs. * Plus d'heures de classe. * Avoir une méthode pour le cours. 	<ul style="list-style-type: none"> * Passer d'une civilisation française à une civilisation francophone pour tenir en compte les autres pays qui parlent la langue française.

Tableau 23 : Modifications au cours de la littérature française

Variables	Résultats	%
Supprimer	0	0%
Sans changement	24	80%
Renforcer	4	13%
Réorienter	2	7%
TOTAL	30	100%

Illustration 23



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

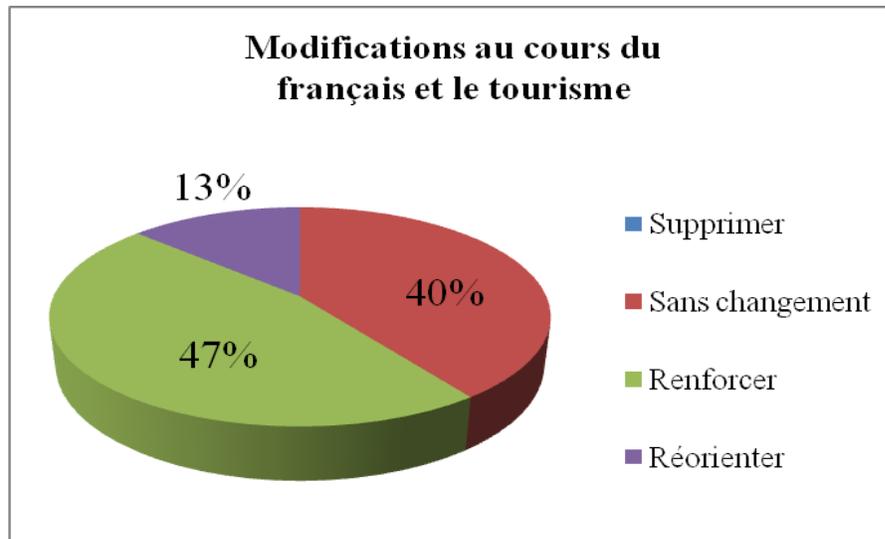
Par rapport aux modifications aux cours de la langue française, nous pouvons noter que 80% des diplômés ont considéré que le cours de la littérature française ne devrait pas être changé, 13% ont opiné qu'il devrait être renforcé et 7% ont dit qu'il devrait être réorienté.

Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
<ul style="list-style-type: none"> *Ajouter d'information d'actualité. *Utiliser des livres qui soient disponibles pour les étudiants. *Ajouter d'information liée à la littérature francophone. *Avoir seulement un cours. *Susciter l'intérêt de l'étudiant. 	<ul style="list-style-type: none"> *Ajouter un cours de composition.

Tableau 24 : Modifications au cours du français et le tourisme

Variabes	Résultats	%
Supprimer	0	0%
Sans changement	12	40%
Renforcer	14	47%
Réorienter	4	13%
TOTAL	30	100%

Illustration 24



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

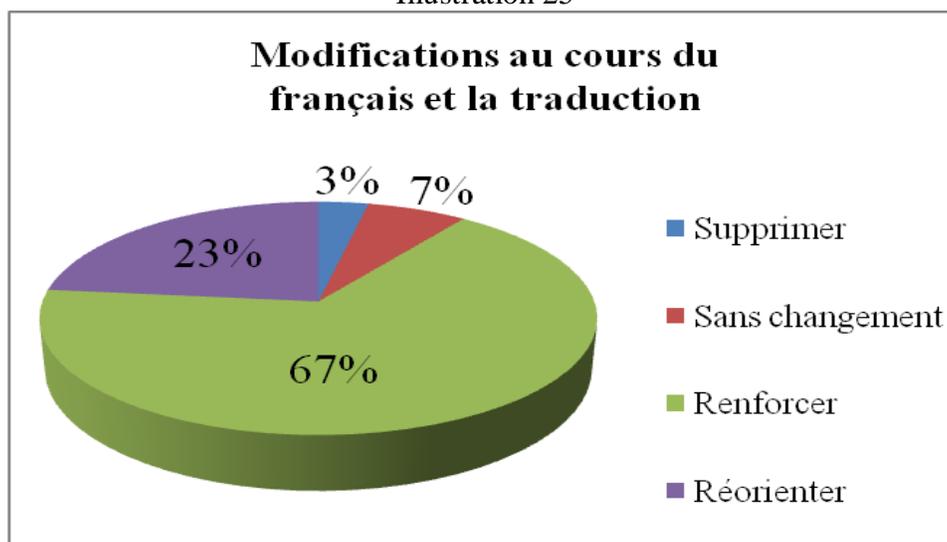
Par rapport aux modifications aux cours de la langue française, nous pouvons noter que 47% des diplômés ont opiné que le cours du français et le tourisme devrait être renforcé. 40% ont considéré qu'il ne devrait pas être changé, 13% ont dit qu'il devrait être réorienté.

Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
<ul style="list-style-type: none"> *Créer des liens avec des entreprises de tourisme pour mettre en place les connaissances. *Avoir des profs qui soient spécialistes en tourisme. *Renforcer l'information liée au tourisme salvadorien. *Ajouter des connaissances par rapport au service à la clientèle. 	<ul style="list-style-type: none"> *Créer une spécialisation. *Augmenter le numéro de cours. *Améliorer la méthodologie. *Additionner des cours tourisme international.

Tableau 25 : Modifications au cours du français et la traduction

Variables	Résultats	%
Supprimer	1	3%
Sans changement	2	7%
Renforcer	20	67%
Réorienter	7	23%
TOTAL	30	100%

Illustration 25



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport aux modifications aux cours de la langue française, nous pouvons noter que 67% des diplômés ont opiné que le cours du français et la traduction devrait être renforcé. 23% ont dit qu'il devrait être réorienté, 7% ont considéré qu'il ne devrait pas être changé et 3% ont considéré qu'il devrait être supprimé.

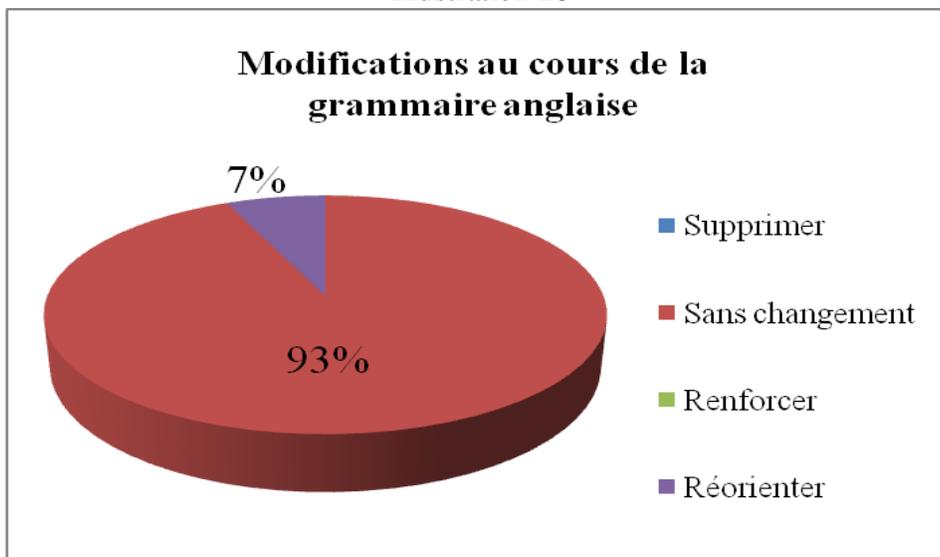
Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
<ul style="list-style-type: none"> *Plus de techniques pour la traduction. *Avoir d'une expérience réel de traduction. *Il faut engager des vrais spécialistes en traduction. *Changer la méthodologie et connaître plus des méthodes de traduction. *Il faut travailler avec des documents réels. *Augmenter le numéro d'heures de classe. 	<ul style="list-style-type: none"> *Créer une spécialisation. *Ajouter un cours d'interprétation *Diviser le cours en deux: traduction et interprétation.

Modifications aux cours de la langue anglaise

Tableau 26 : Modifications au cours de la grammaire anglaise

Variables	Résultats	%
Supprimer	0	0%
Sans changement	28	93%
Renforcer	0	0%
Réorienter	2	7%
TOTAL	30	100%

Illustration 26



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

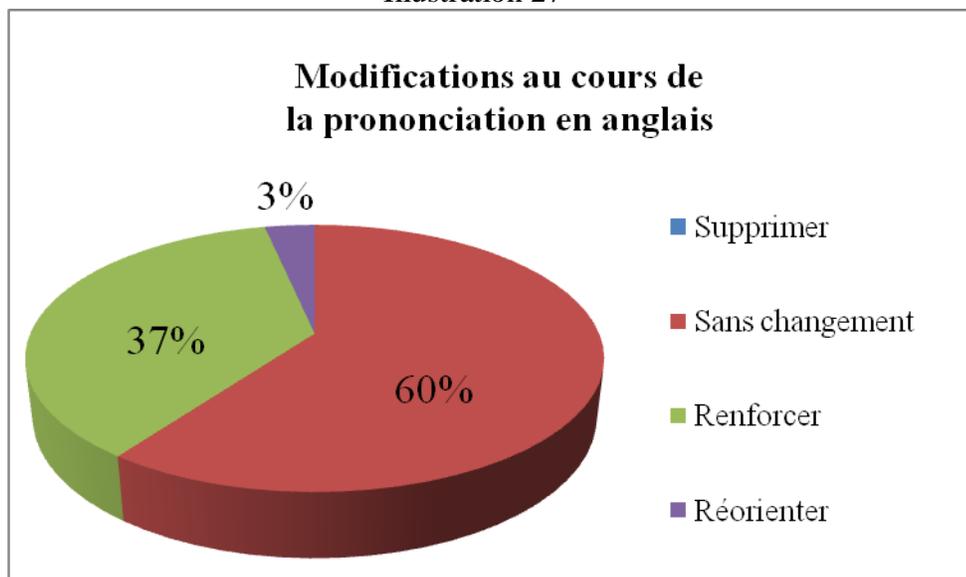
Par rapport aux modifications aux cours de la langue anglaise, nous pouvons noter que 93% des diplômés ont considéré que le cours de la grammaire française ne devrait pas être changé tandis que 7% ont dit qu'il devrait être réorienté.

Réorienter: Comment ?
<ul style="list-style-type: none"> * Il faut passer à une grammaire plus communicative. * Utiliser une autre méthode d'enseignement. * Le cours a beaucoup d'étudiants.

Tableau 27 : Modifications au cours de la prononciation en anglais

Variables	Résultats	%
Supprimer	0	0%
Sans changement	18	60%
Renforcer	11	37%
Réorienter	1	3%
TOTAL	30	100%

Illustration 27



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

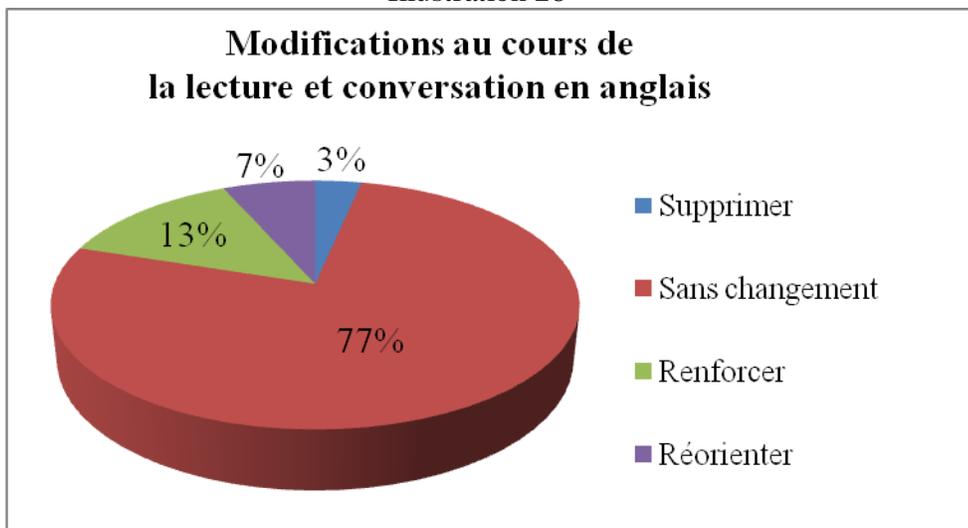
Par rapport aux modifications aux cours de la langue anglaise, nous pouvons noter que 60% des diplômés ont considéré que le cours de la prononciation en anglais ne devrait pas être changé. 37% ont opiné qu'il devrait être renforcé et 3% ont dit qu'il devrait être réorienté.

Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
<ul style="list-style-type: none"> *Utiliser d'équipe d'audio. *Faire des exercices pour améliorer la prononciation. *Changer la méthodologie et utiliser la technologie. *Ajouter des cours. *Des groupes plus petits pour avoir une bonne participation en cours. 	<ul style="list-style-type: none"> *Il faut passer à un cours plus communicatif et moins théorique. *Renforcer avec la participation des personnes natives.

Tableau 28 : Modifications au cours de la lecture et conversation en anglais

Variables	Résultats	%
Supprimer	1	3%
Sans changement	23	77%
Renforcer	4	13%
Réorienter	2	7%
TOTAL	30	100%

Illustration 28



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

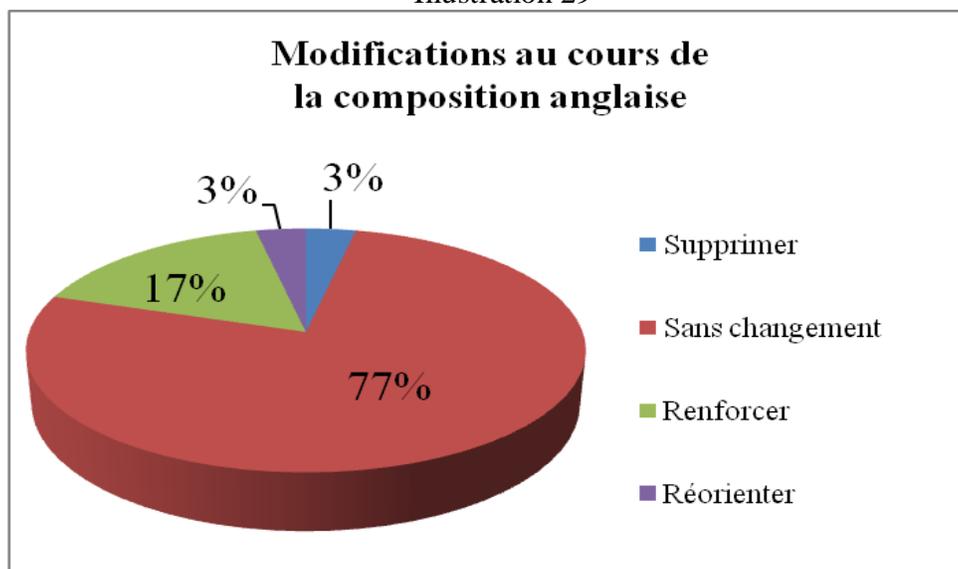
Par rapport aux modifications aux cours de la langue anglaise, nous pouvons noter que 77% des diplômés ont considéré que le cours de la lecture et conversation en anglais ne devrait pas être changé. 13% ont opiné qu'il devrait être renforcé, 7% ont dit qu'il devrait être réorienté et 3% ont considéré qu'il devrait être supprimé.

Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
<ul style="list-style-type: none"> * Utiliser plus des débats. Laisser plus des lectures et les discuter dans les cours. Parler des choses de l'actualité. * Renforcer avec la participation des personnes natives. * Chercher des contenus que dynamise l'enseignement. 	<ul style="list-style-type: none"> * Il faut passer à un cours plus communicatif et moins théorique. * Lire des livres complets. * Exhorter les conversations avec des situations et vocabulaires spécifiques. * Le cours a beaucoup d'étudiants.

Tableau 29 : Modifications au cours de la composition anglaise

Variables	Résultats	%
Supprimer	1	3%
Sans changement	23	77%
Renforcer	5	17%
Réorienter	1	3%
TOTAL	30	100%

Illustration 29



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

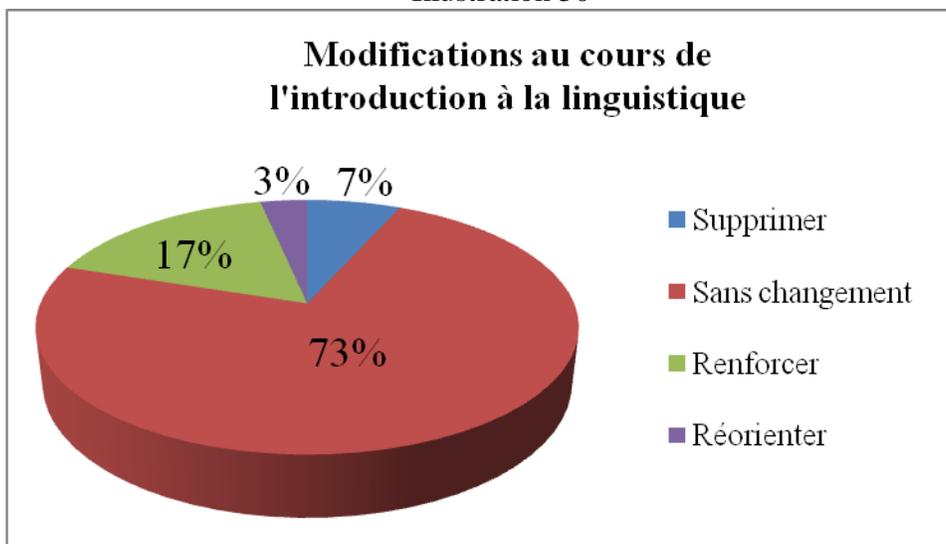
Par rapport aux modifications aux cours de la langue anglaise, nous pouvons noter que 77% des diplômés ont considéré que le cours de la composition anglaise ne devrait pas être changé. 17% ont opiné qu'il devrait être renforcé, 3% ont considéré qu'il devrait être supprimé et 3% ont dit qu'il devrait être réorienté.

Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
<ul style="list-style-type: none"> *Ajouter des cours. *Faire de cours en ligne. *Avoir un projet sur un journal où tous les étudiants peuvent participer chaque semaine. *Proposer de concours pour renforcer les connaissances. 	<ul style="list-style-type: none"> *Il faut passer à un cours plus communicatif et moins théorique. *Avoir deux cours de composition anglaise.

Tableau 30 : Modifications au cours de l'introduction à la linguistique

Variabes	Résultats	%
Supprimer	2	7%
Sans changement	22	73%
Renforcer	5	17%
Réorienter	1	3%
TOTAL	46	100%

Illustration 30



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

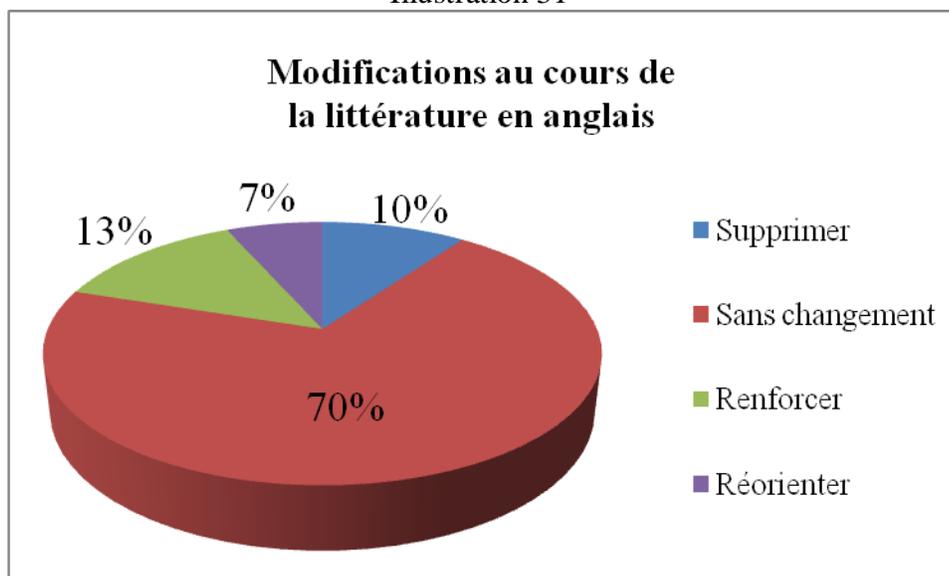
Par rapport aux modifications aux cours de la langue anglaise, nous pouvons noter que 73% des diplômés ont considéré que le cours de l'introduction à la linguistique ne devrait pas être changé. 17% ont opiné qu'il devrait être renforcé, 7% ont considéré qu'il devrait être supprimé et 3% ont dit qu'il devrait être réorienté.

Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
*Renforcer avec plus d'information. *Plus d'heures de cours. *Changer la méthodologie.	*On pourrait combiner la prononciation et introduction à la linguistique. *Former un seul cours d'introduction à la linguistique avec phonologie et morphologie.

Tableau 31 : Modifications au cours de la littérature en anglais

Variables	Résultats	%
Supprimer	3	10%
Sans changement	21	70%
Renforcer	4	13%
Réorienter	2	7%
TOTAL	30	100%

Illustration 31



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

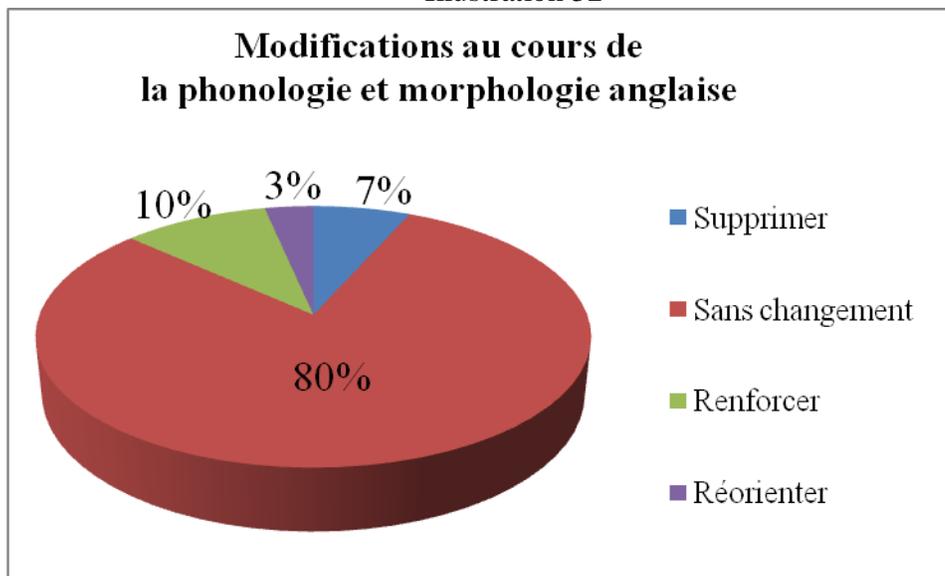
Par rapport aux modifications aux cours de la langue anglaise, nous pouvons noter que 70% des diplômés ont considéré que le cours de la littérature en anglais ne devrait pas être changé. 13% ont opiné qu'il devrait être renforcé, 10% ont considéré qu'il devrait être supprimé et 7% ont dit qu'il devrait être réorienté.

Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
<ul style="list-style-type: none"> *Utiliser plus des matériels audio-visuels. *Utiliser lectures plus intéressantes. *Renforcer les contenus et la méthodologie. *Additionner un cours de plus. 	<ul style="list-style-type: none"> *Connaître la littérature anglaise en général. *Connaître la littérature des États Unis ainsi que la littérature de notre pays et faire des comparaisons.

Tableau 32 : Modifications au cours de la phonologie et morphologie anglaise

Variables	Résultats	%
Supprimer	2	7%
Sans changement	24	80%
Renforcer	3	10%
Réorienter	1	3%
TOTAL	30	100%

Illustration 32



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport aux modifications aux cours de la langue anglaise, nous pouvons noter que 80% des diplômés ont considéré que le cours de la phonologie et morphologie anglaise ne devrait pas être changé. 10% ont opiné qu'il devrait être renforcé, 7% ont considéré qu'il devrait être supprimé et 3% ont dit qu'il devrait être réorienté.

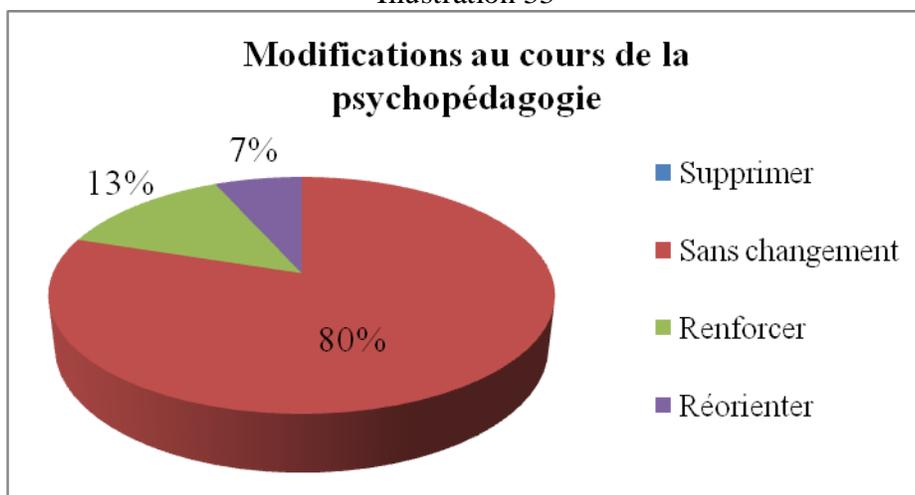
Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
<ul style="list-style-type: none"> *Renforcer avec la participation des personnes natives. *Renforcer la méthodologie. *Utiliser le matériel adéquat. *L'enseignement doit être dynamique et interactif. 	<ul style="list-style-type: none"> *La phonologie, morphologie et prononciation en anglais, c'est trop de la même chose. *Former un seul avec l'introduction à la linguistique.

Modifications aux cours de la sous-spécialité d'Enseignement de langues

Tableau 33 : Modifications au cours de la psychopédagogie

Variables	Résultats	%
Supprimer	0	0%
Sans changement	12	80%
Renforcer	2	13%
Réorienter	1	7%
TOTAL	15	100%

Illustration 33



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

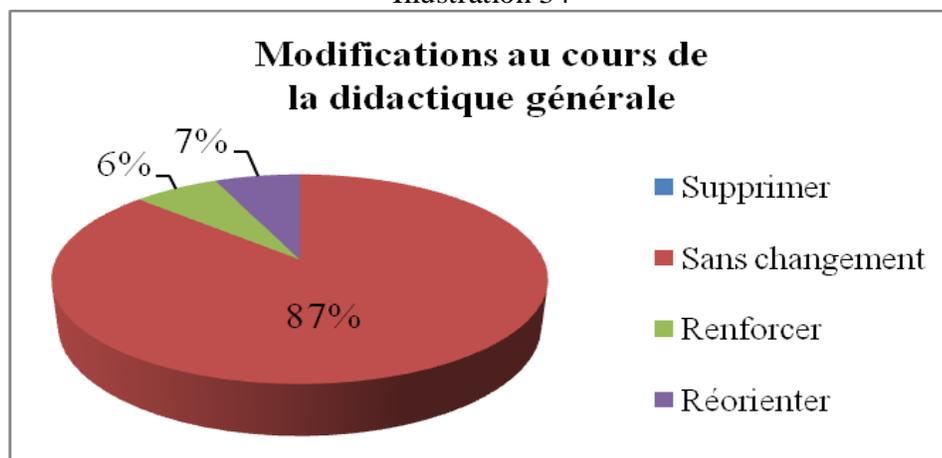
Par rapport aux modifications aux cours de la spécialité de l'Enseignement de langues, nous pouvons noter que 80% des diplômés ont considéré que le cours de la psychopédagogie ne devrait pas être changé. 13% ont opiné qu'il devrait être renforcé et 7% ont dit qu'il devrait être réorienté.

Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
*Plus d'heures de classe ou avoir deux cours de cette matière.	*Réorienter ce cours à une pédagogie basée en compétences.

Tableau 34 : Modifications au cours de la didactique générale

Variables	Résultats	%
Supprimer	0	0%
Sans changement	13	87%
Renforcer	1	6%
Réorienter	1	7%
TOTAL	15	100%

Illustration 34



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

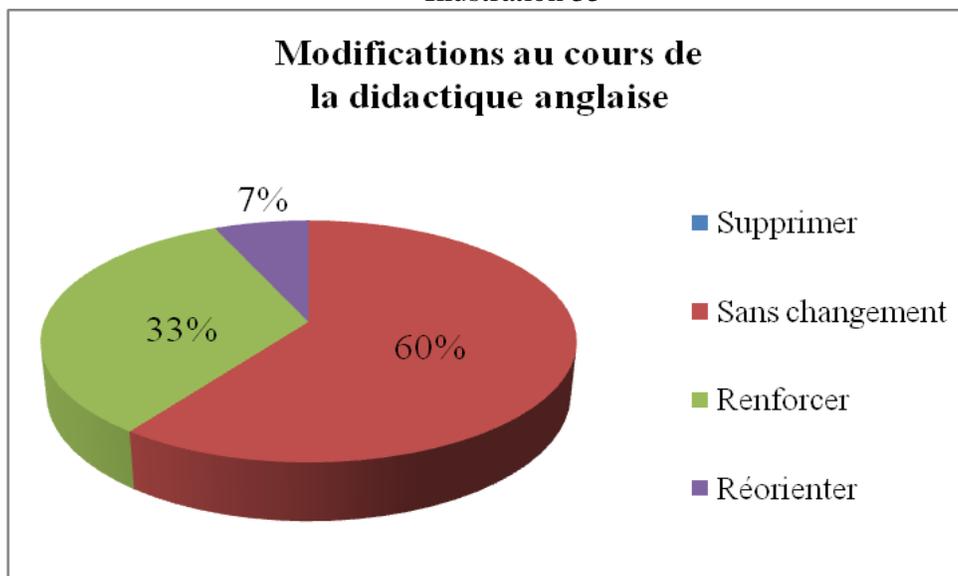
Par rapport aux modifications aux cours de la spécialité de l'Enseignement de langues, nous pouvons noter que 87% des diplômés ont considéré que le cours de la didactique générale ne devrait pas être changé. 6% ont opiné qu'il devrait être renforcé et 7% ont dit qu'il devrait être réorienté.

Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
Pas de commentaire.	*Réorienter ce cours à une pédagogie basée en compétences.

Tableau 35 : Modifications au cours de la didactique anglaise

Variables	Résultats	%
Supprimer	0	0%
Sans changement	9	60%
Renforcer	5	33%
Réorienter	1	7%
TOTAL	15	100%

Illustration 35



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

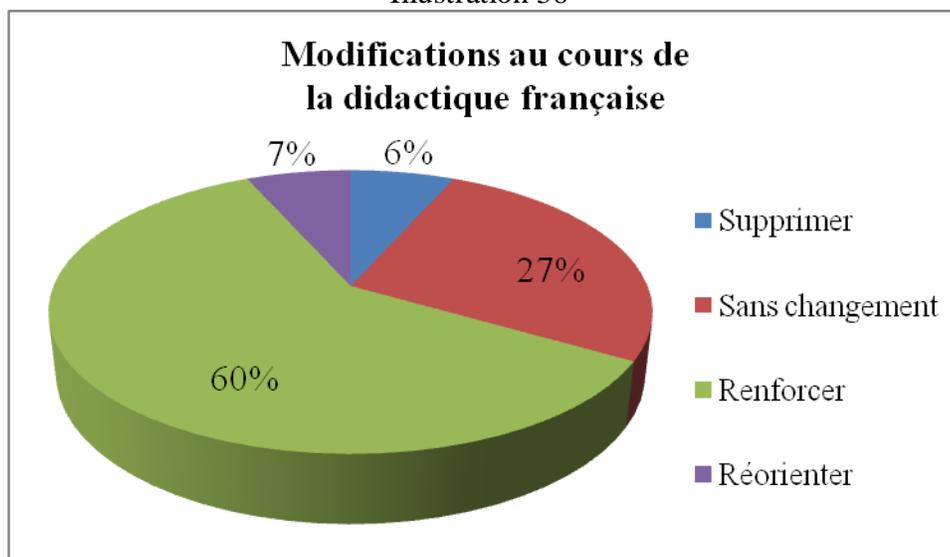
Par rapport aux modifications aux cours de la spécialité de l'enseignement de langues, nous pouvons noter que 60% des diplômés ont considéré que le cours de la didactique de la langue anglaise ne devrait pas être changé. 33% ont opiné qu'il devrait être renforcé et 7% ont considéré qu'il devrait être réorienté.

Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
*Ajouter un autre cours pour obtenir l'échelon.	*Réorienter ce cours a une pédagogie basée en compétences.

Tableau 36 : Modifications au cours de la didactique française

Variables	Résultats	%
Supprimer	1	6%
Sans changement	4	27%
Renforcer	9	60%
Réorienter	1	7%
TOTAL	15	100%

Illustration 36



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport aux modifications aux cours de la spécialité de l'enseignement de langues, nous pouvons noter que 60% des diplômés ont opiné que le cours de la didactique de la langue française devrait être renforcé. 27% ont considéré qu'il ne devrait pas être changé, 7% ont considéré qu'il devrait être réorienté et 6% ont dit qu'il devrait être supprimé.

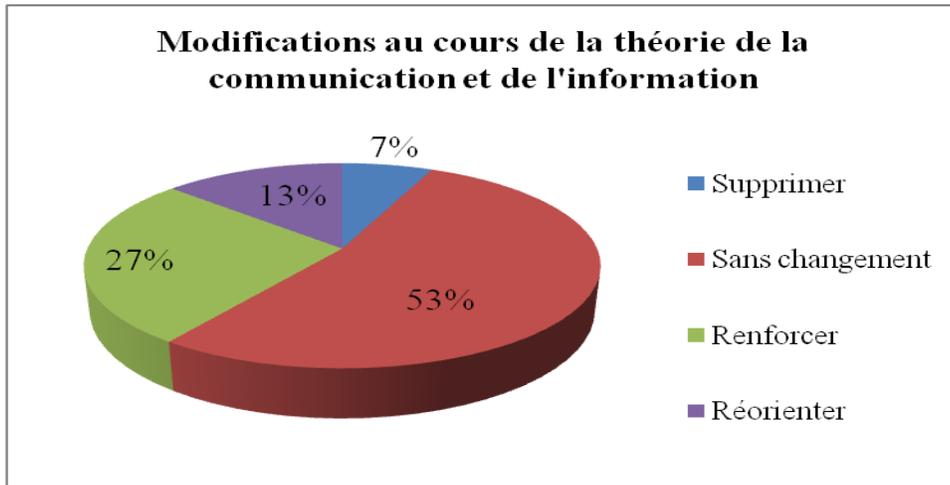
Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
*Ajouter un cours de didactique française II. *Ajouter des cours pour obtenir l'échelon. *Moderniser la méthode.	*Réorienter ce cours à une pédagogie basée en compétences.

Modifications aux cours de la sous-spécialité de Relations Publiques

Tableau 37 : Modifications au cours de la théorie de la communication et de l'information

Variables	Résultats	%
Supprimer	1	7%
Sans changement	8	53%
Renforcer	4	27%
Réorienter	2	13%
TOTAL	15	100%

Illustration 37



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

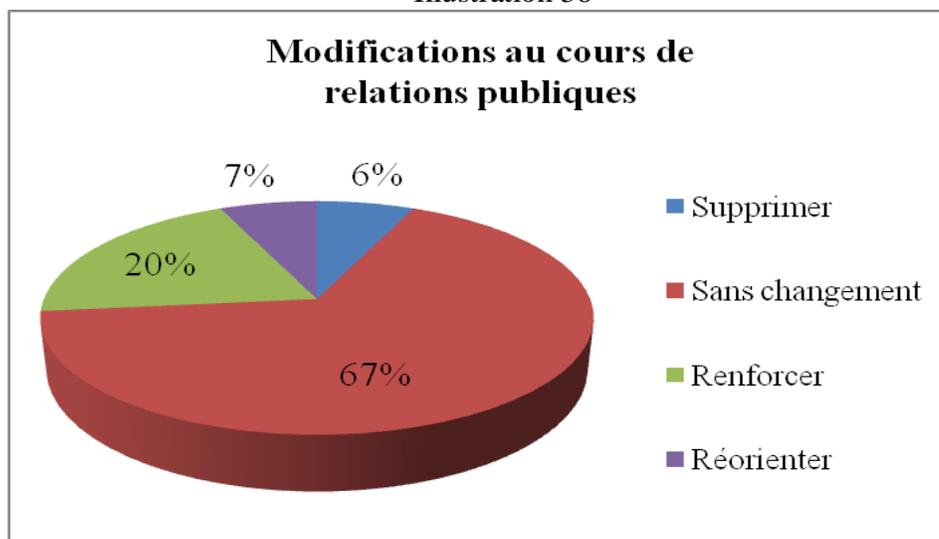
Par rapport aux modifications aux cours de la spécialité de relations publiques, nous pouvons noter que 53% des diplômés ont considéré que le cours de la théorie de la communication et de l'information ne devrait pas être changé. 27% ont opiné qu'il devrait être renforcé, 13% ont considéré qu'il devrait être réorienté et 7% ont dit qu'il devrait être supprimé.

Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
<ul style="list-style-type: none"> *Respecter les opinions des étudiants. *Il faut apprendre comment créer un essai pour un journal. *En plus des bases de la théorie, il devrait y avoir une comparaison dans le monde actuel liée à la réalité. 	<ul style="list-style-type: none"> *Réorienter avec des professeurs et matériel en français ou anglais. *Réorienter à la pratique et l'expression. * Tous les trois cours ne sont pas suffisants pour travailler dans ce domaine. *Il serait idéal d'orienter les cours vers le monde professionnel. * Un cours plus dynamique.

Tableau 38 : Modifications au cours de relations publiques

Variables	Résultats	%
Supprimer	1	6%
Sans changement	10	67%
Renforcer	3	20%
Réorienter	1	7%
TOTAL	15	100%

Illustration 38



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

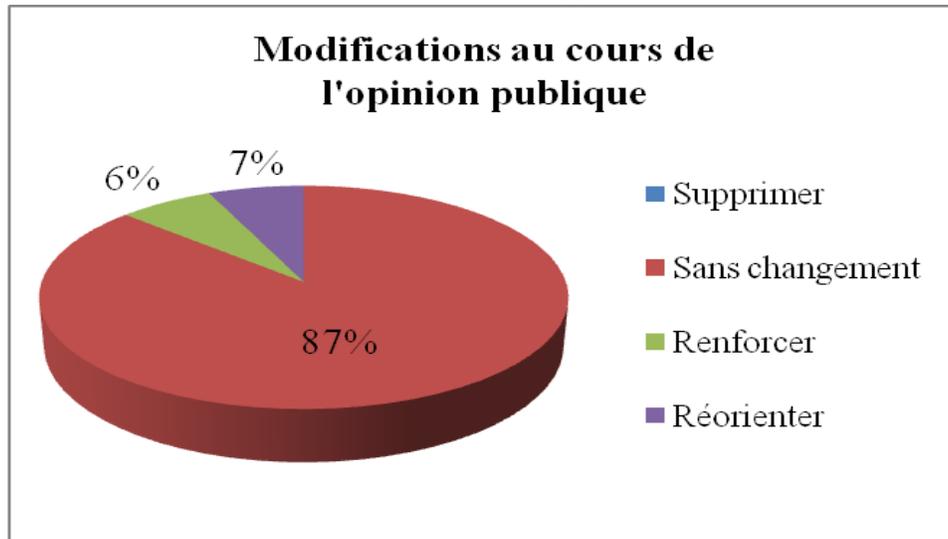
Par rapport aux modifications aux cours de la spécialité de relations publiques, nous pouvons noter que 67% des diplômés ont considéré que le cours de relations publiques ne devrait pas être changé. 20% ont opiné qu'il devrait être renforcé, 7% ont considéré qu'il devrait être réorienté et 6% ont dit qu'il devrait être supprimé.

Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
<ul style="list-style-type: none"> *Ajouter des cours suffisant surtout pour travailler dans ce domaine. *Des travaux plus interactifs. *Il serait idéal d'orienter les cours vers le monde professionnel. *Renforcer avec des professeurs et matériel en français ou anglais. 	<ul style="list-style-type: none"> *Avoir une approche plus actuelle et moderne rattache à la réalité. *Tous les trois cours ne sont pas suffisants pour travailler dans ce domaine.

Tableau 39 : Modifications au cours de l'opinion publique

Variables	Résultats	%
Supprimer	0	0%
Sans changement	13	87%
Renforcer	1	6%
Réorienter	1	7%
TOTAL	15	100%

Illustration 39



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

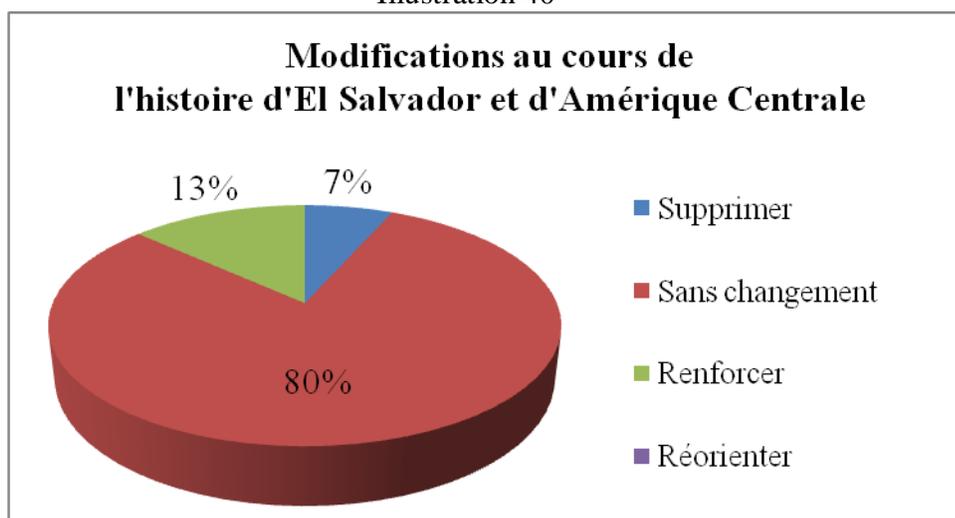
Par rapport aux modifications aux cours de la spécialité de relations publiques, nous pouvons noter que 87% des diplômés ont considéré que le cours d'opinion publique ne devrait pas être changé. 7% ont considéré qu'il devrait être réorienté et 6% ont opiné qu'il devrait être renforcé.

Renforcer: Comment ?	Réorienter: Comment ?
<ul style="list-style-type: none"> *Ajouter des cours. *Il serait idéal d'orienter les cours vers le monde professionnel. *Les enseignants plus orientés à la formation. *Renforcer avec des professeurs et matériel en français et anglais. 	<ul style="list-style-type: none"> *Tous les trois cours ne sont pas suffisants pour travailler dans ce domaine. *Avoir une approche plus actuelle et moderne rattache à la réalité.

Tableau 40 : Modifications au cours d'histoire d'El Salvador et d'Amérique Centrale

Variables	Résultats	%
Supprimer	1	7%
Sans changement	12	80%
Renforcer	2	13%
Réorienter	0	0%
TOTAL	15	100%

Illustration 40



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport aux modifications aux cours de la spécialité de relations publiques, nous pouvons noter que 80% des diplômés ont considéré que le cours d'histoire d'El Salvador et d'Amérique Centrale ne devrait pas être changé. 13% ont opiné qu'il devrait être renforcé et 7% ont dit qu'il devrait être supprimé.

Renforcer: Comment ?
* Visiter les lieux dont on parle pendant le cours.
* Renforcer avec de professeurs spécialisés dans le domaine de l'histoire.
* Plus dynamique, contenus actuels.
* Il faut l'étudier dès la première année.
* Diriger le cours à l'intérêt touristique.
* Histoire comme présenter au tourisme international.

D) Variables d'exigences dans le poste de travail

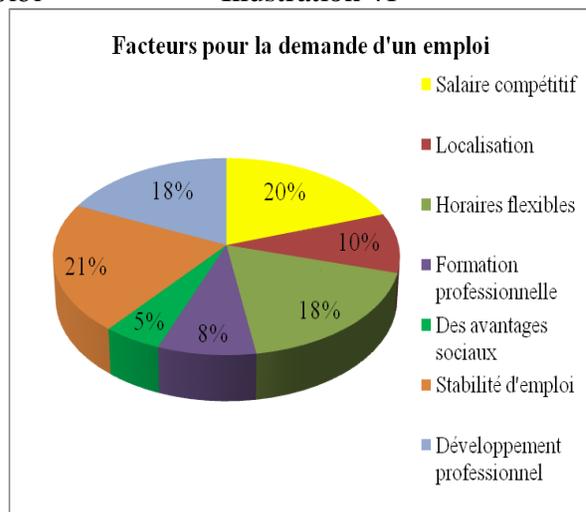
Sous-spécialité d'Enseignement de langues

Insertion professionnelle des diplômés

Tableau 41 : Facteurs pour la demande d'un emploi

Variables	Résultats	%
Salaire compétitif	12	20%
Localisation	6	10%
Horaires de travail flexibles	11	18%
Formation professionnelle	5	8%
Des avantages sociaux	3	5%
Stabilité d'emploi	13	21%
Développement professionnel	11	18%
TOTAL		100%

Illustration 41



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

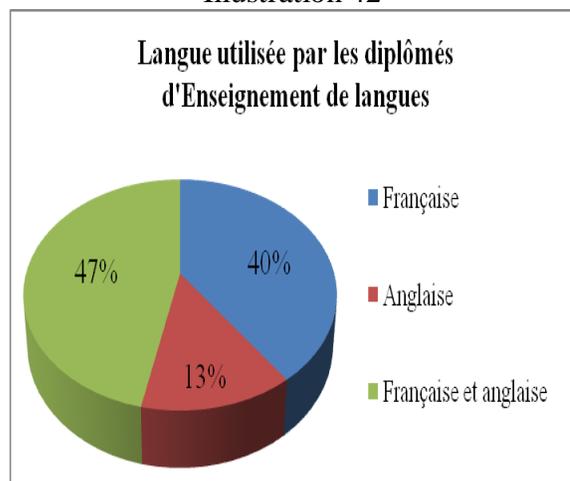
En ce qui concerne l'illustration 41, nous pouvons noter que 21% des diplômés de la spécialité d'Enseignement de langues considèrent que la stabilité d'emploi est le facteur le plus important au moment de demander un emploi. En deuxième place, le salaire compétitif (20%), suivis par le développement professionnel (18%), horaires flexibles (18%), localisation (10%), formation professionnelle (8%) et finalement des avantages sociaux (5%).

Langue utilisée par les diplômés

Tableau 42 : Langue utilisée par les diplômés

Variabes	Résultats	%
Française	6	40%
Anglaise	2	13%
Française et anglaise	7	47%
TOTAL	15	100%

Illustration 42



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

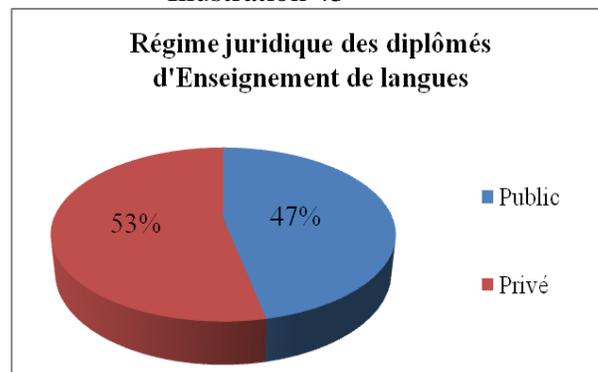
Dans l'illustration 42, nous remarquons que 47% des diplômés utilisent la langue française et la langue anglaise dans leur poste de travail. 40% utilisent la langue française et 13% utilisent la langue anglaise.

Régime juridique de l'entreprise des diplômés

Tableau 43 : Régime juridique des diplômés

Variabes	Résultats	%
Public	7	47%
Privé	8	53%
TOTAL	15	100%

Illustration 43



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

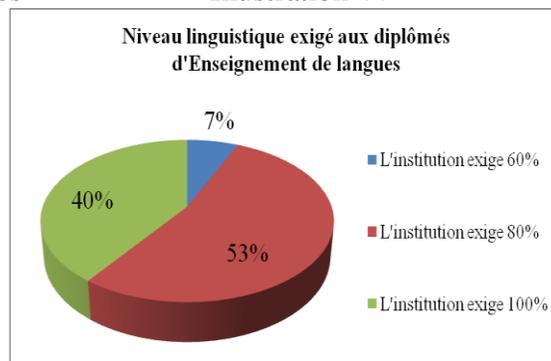
En ce qui concerne le régime juridique des diplômés d'Enseignement de langues, 53% des diplômés travaillent dans une institution privée tandis que 47% travaillent dans une institution publique.

Exigences dans le poste de travail des diplômés

Tableau 44 : Niveau linguistique exigé aux diplômés

Variables	Résultats	%
L'institution exige 60%	1	7%
L'institution exige 80%	8	53%
L'institution exige 100%	6	40%
TOTAL	15	100%

Illustration 44



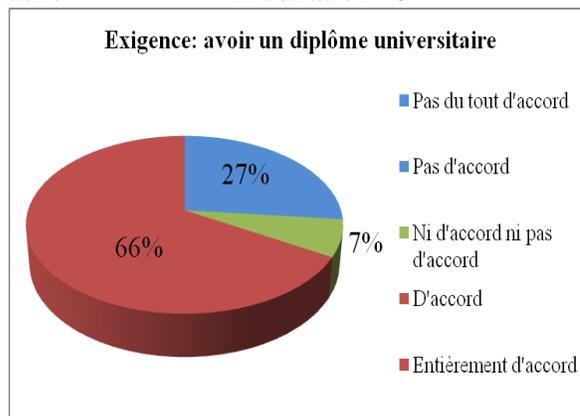
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport au niveau linguistique exigé dans le poste de travail des diplômés d'Enseignement de langues, nous pouvons noter que 53% des personnes enquêtées doivent avoir un niveau linguistique de 80%. En deuxième position 40% doivent avoir un niveau linguistique de 100% et en troisième position 7% doivent avoir un niveau linguistique de 60%.

Tableau 45 : Exigence : avoir un diplôme universitaire

Variables	Résultats	%
Pas du tout d'accord	4	27%
Pas d'accord	0	
Ni d'accord ni pas d'accord	1	7%
D'accord	2	66%
Entièrement d'accord	8	
TOTAL	15	100%

Illustration 45



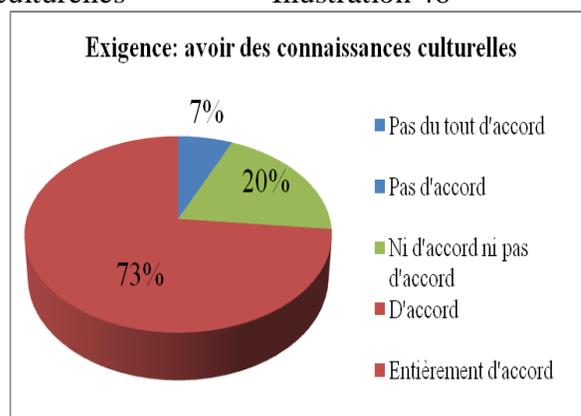
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport aux exigences dans le poste de travail des diplômés, nous pouvons noter que 66% des diplômés interrogés ont répondu qu'il est nécessaire d'avoir un diplôme universitaire, 27% ont répondu qu'il n'est pas nécessaire de l'avoir et 7% ont répondu qu'ils sont « ni d'accord ni pas d'accord » à cette question.

Tableau 46 : Exigence : avoir des connaissances culturelles

Illustration 46

Variables	Résultats	%
Pas du tout d'accord	1	7%
Pas d'accord	0	
Ni d'accord ni pas d'accord	3	20%
D'accord	2	73%
Entièrement d'accord	9	
TOTAL	15	100%



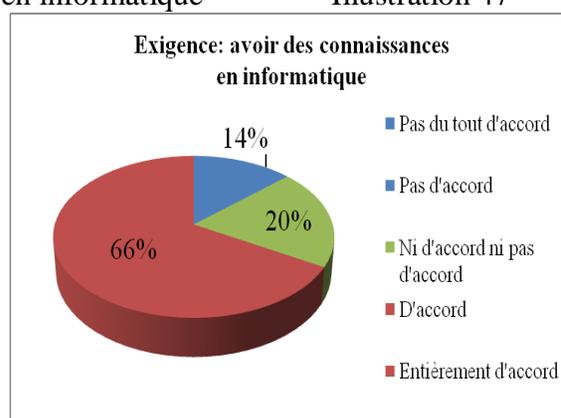
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Dans cette illustration, nous pouvons noter que 73% des diplômés interrogés ont répondu qu'il est nécessaire d'avoir des connaissances culturelles de la langue parlée, 7% ont répondu qu'il n'est pas nécessaire d'avoir des connaissances culturelles de la langue parlée et 20% des diplômés ont répondu qu'ils sont « ni d'accord ni pas d'accord » à cette question.

Tableau 47 : Exigence : avoir des connaissances en informatique

Illustration 47

Variables	Résultats	%
Pas du tout d'accord	1	14%
Pas d'accord	1	
Ni d'accord ni pas d'accord	3	20%
D'accord	5	66%
Entièrement d'accord	5	
TOTAL	15	100%



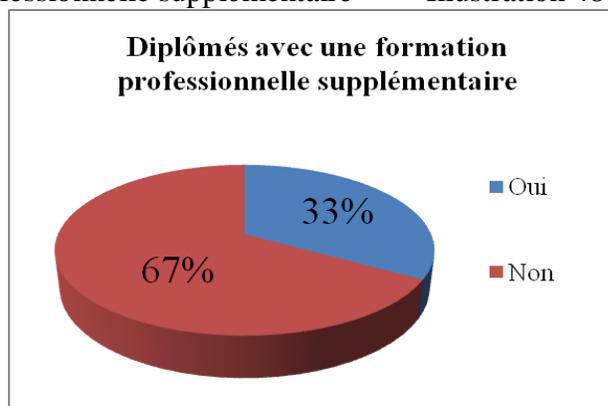
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport aux exigences dans le poste de travail des diplômés, nous pouvons noter que 66% des diplômés interrogés ont répondu qu'il est nécessaire d'avoir des connaissances en informatique, 14% ont répondu qu'il n'est pas nécessaire d'avoir des connaissances en informatique et 20% ont répondu qu'ils sont « ni d'accord ni pas d'accord » à cette question.

Formation professionnelle

Tableau 48 : Diplômés avec une formation professionnelle supplémentaire Illustration 48

Variabes	Résultats	%
Oui	5	33%
Non	10	67%
TOTAL	15	100%

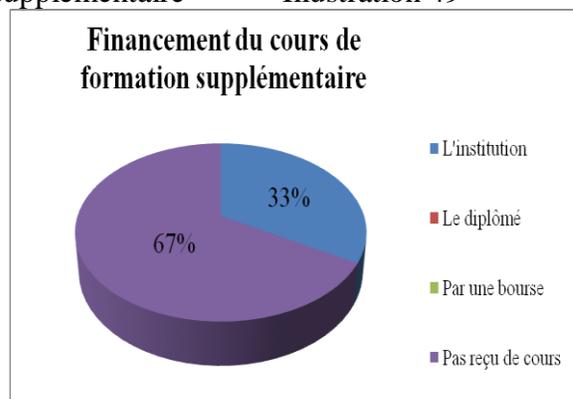


Source: questionnaires administrés aux diplômés de la licence en Langues Modernes période 2008-2012

Dans l'illustration 48, nous avons trouvé que 67% des diplômés n'ont pas reçu un cours de formation professionnelle supplémentaire dans leur poste de travail actuel tandis que 33% ont reçu un cours de formation professionnelle dans les domaines suivants : cours de pédagogie en anglais et français, atelier en didactique de la langue française, cours d'enseignement de la langue anglaise et cours pour perfectionner la langue anglaise et française.

Tableau 49: Financement du cours de formation supplémentaire Illustration 49

Variabes	Résultats	%
L'institution	5	33%
Le diplômé	0	0%
Par une bourse	0	0%
Non pas reçu	10	67%
TOTAL	15	100%



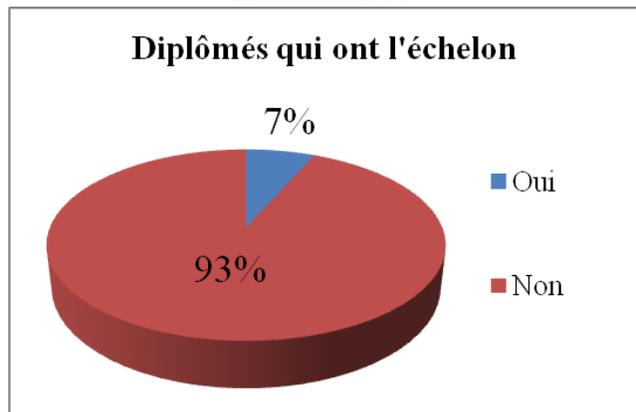
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Dans le graphique 49, nous pouvons constater que 33% des diplômés ont reçu un cours de formation supplémentaire financé par l'institution et 67% n'ont pas reçu un cours de formation professionnelle.

Tableau 50 : Diplômés qui ont l'échelon

Variables	Résultats	%
Oui	1	7%
Non	14	93%
TOTAL	15	100%

Illustration 50



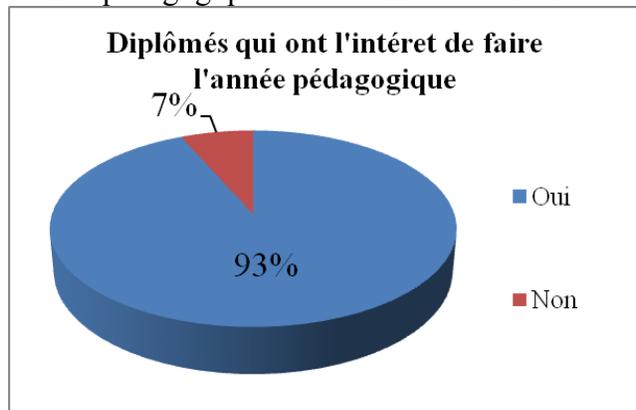
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport à l'illustration 50, nous pouvons noter que 93% des diplômés d'Enseignement de langues n'ont pas l'échelon tandis que 7% des diplômés affirment qui ont l'échelon.

Tableau 51: Diplômés avec l'intérêt de faire l'année pédagogique

Variables	Résultats	%
Oui	14	93%
Non	1	7%
TOTAL	15	100%

Illustration 51



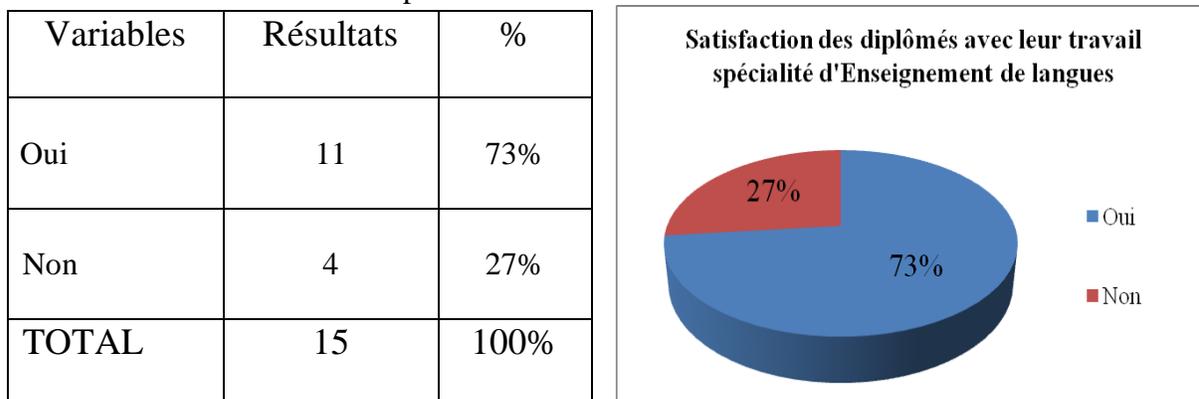
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la licence en Langues Modernes période 2008-2012

Dans le graphique 51, nous pouvons constater que 93% des diplômés d'Enseignement de langues ont l'intérêt de faire l'année pédagogique et 7% n'ont pas l'intérêt de la faire.

Satisfaction des diplômés avec leur poste de travail

Tableau 52 : Satisfaction des diplômés avec leur travail

Illustration 52



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Cette illustration montre que 73% des diplômés d'enseignement de langues sont satisfaits avec leur poste de travail actuel tandis que 27% ne sont pas satisfaits.

Dans le tableau suivant, nous montrons les raisons pour lesquelles les diplômés sont ou ne sont pas satisfaits avec leur poste de travail actuel.

Tableau 52.1 : Diplômés d'Enseignement de langues

SATISFACTION	INSATISFACTION
<ul style="list-style-type: none"> * Pratiquer et utiliser le français et l'anglais * Développement de compétences linguistiques *Travailler dans le champ : l'enseignement du Français Langue Étrangère (FLE) *Horaire flexible *Environnement d'Enseignement calme *Stabilité d'emploi *Partager les connaissances liées à l'Enseignement de langues 	<ul style="list-style-type: none"> *Sans l'échelon est difficile de travailler et avoir un bon salaire *Sans l'échelon on travaille seulement dans le secteur privé *Le salaire ne pas bon

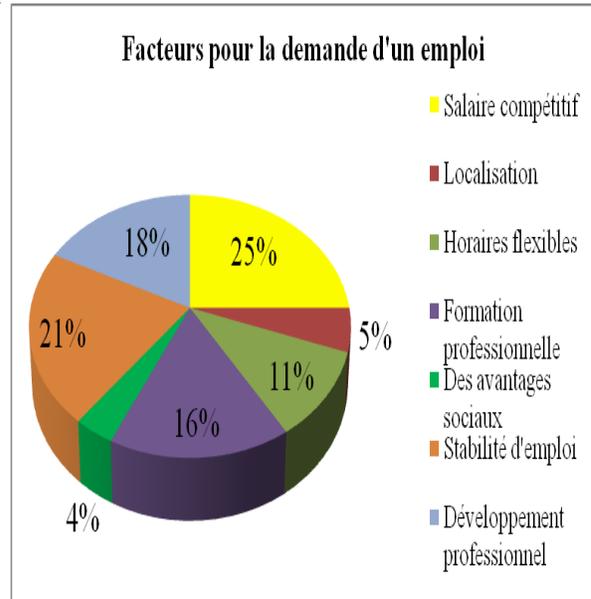
Sous-spécialité de Relations Publiques

Insertion professionnelle des diplômés

Tableau 53 : Facteurs pour la demande d'un emploi

Variables	Résultats	%
Salaire compétitif	14	25%
Localisation	3	5%
Horaires de travail flexibles	6	11%
Formation professionnelle	9	16%
Des avantages sociaux	2	4%
Stabilité d'emploi	12	21%
Développement professionnel	10	18%
TOTAL		100%

Illustration 53



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

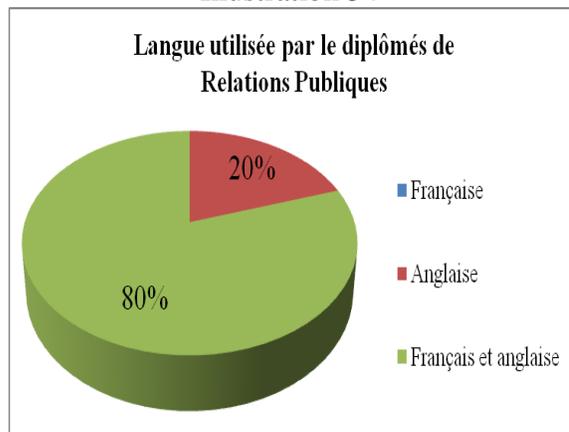
En ce qui concerne l'illustration 53, nous pouvons noter que 25% des diplômés de la spécialité de Relations Publiques considèrent que le salaire compétitif est le facteur le plus important au moment de demander un emploi. En deuxième place, la stabilité d'emploi (21%), suivis par le développement professionnel (18%), formation professionnelle (16%), horaires flexibles (11%), localisation (5%) et finalement des avantages sociaux (4%).

Langue utilisée par les diplômés

Tableau 54 : Langue utilisée par les diplômés

Variabes	Résultats	%
Française	0	0%
Anglaise	3	20%
Française et anglaise	12	80%
TOTAL	15	100%

Illustration 54



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

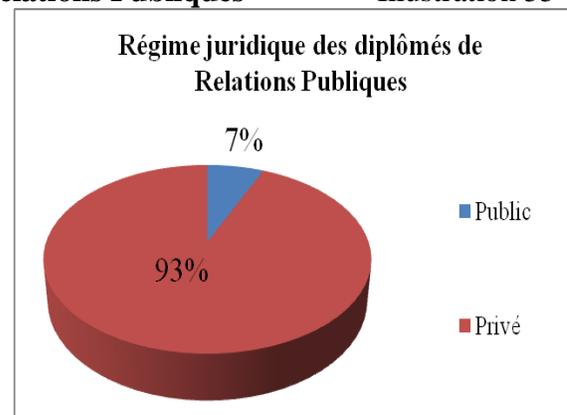
Dans l'illustration 54, nous remarquons que 80% des diplômés utilisent la langue française et la langue anglaise dans leur poste de travail tandis que 20% utilisent la langue anglaise.

Régime juridique de l'entreprise des diplômés

Tableau 55 : Régime juridique des diplômés de **Relations Publiques**

Illustration 55

Variabes	Résultats	%
Public	1	7%
Privé	14	93%
TOTAL	15	100%



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

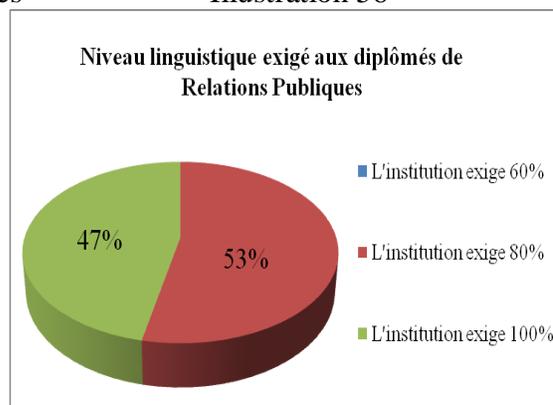
En ce qui concerne le régime juridique des diplômés de Relations Publiques, 93% des diplômés travaillent dans une institution privée tandis que 7% travaillent dans une institution publique.

Exigences dans le poste de travail des diplômés

Tableau 56 : Niveau linguistique exigé aux diplômés

Variables	Résultats	%
L'institution exige 60%	0	0%
L'institution exige 80%	8	53%
L'institution exige 100%	7	47%
TOTAL	15	100%

Illustration 56



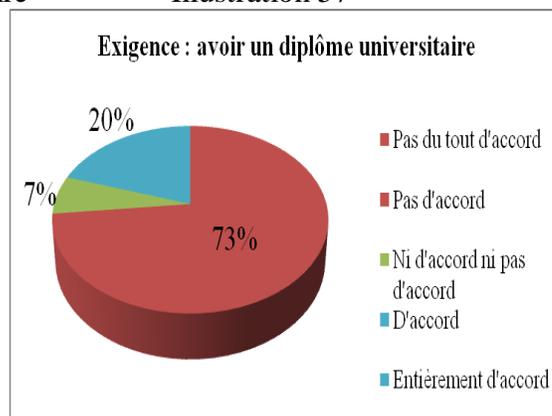
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport au niveau linguistique exigé dans le poste de travail des diplômés de Relations Publiques, nous pouvons noter que 53% des personnes enquêtées doivent avoir un niveau linguistique de 80% tandis que 47% doivent avoir un niveau linguistique de 100%.

Tableau 57 : Exigence : avoir un diplôme universitaire

Variables	Résultats	%
Pas du tout d'accord	8	73%
Pas d'accord	3	
Ni d'accord ni pas d'accord	1	7%
D'accord	1	20%
Entièrement d'accord	2	
TOTAL	15	100%

Illustration 57



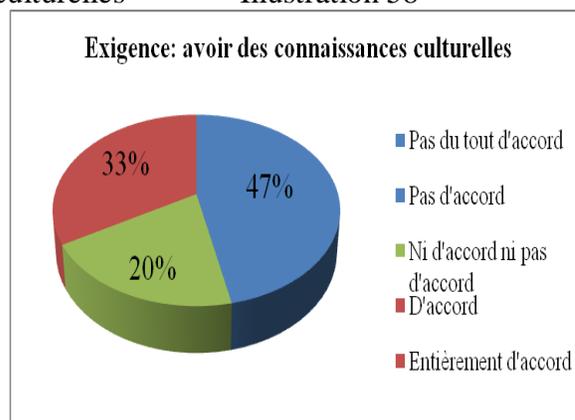
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport aux exigences dans le poste de travail des diplômés, nous pouvons noter que 73% des diplômés interrogés ont répondu qu'il n'est pas nécessaire d'avoir un diplôme universitaire, 20% ont répondu qu'il est nécessaire de l'avoir et 7% ont répondu qu'ils sont « ni d'accord ni pas d'accord » à cette question.

Tableau 58 : Exigence : avoir des connaissances culturelles

Illustration 58

Variables	Résultats	%
Pas du tout d'accord	4	47%
Pas d'accord	3	
Ni d'accord ni pas d'accord	3	20%
D'accord	2	33%
Entièrement d'accord	3	
TOTAL	15	100%



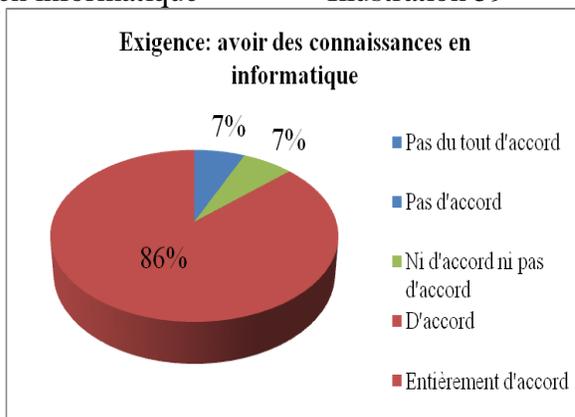
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Dans cette illustration, nous pouvons noter que 47% des diplômés interrogés ont répondu qu'il n'est pas nécessaire d'avoir des connaissances culturelles de la langue parlée, 33% ont répondu qu'il est nécessaire de l'avoir et 20% ont répondu qu'ils sont « ni d'accord ni pas d'accord » à cette question.

Tableau 59 : Exigence : avoir des connaissances en informatique

Illustration 59

Variables	Résultats	%
Pas du tout d'accord	0	7%
Pas d'accord	1	
Ni d'accord ni pas d'accord	1	7%
D'accord	6	86%
Entièrement d'accord	7	
TOTAL	15	100%



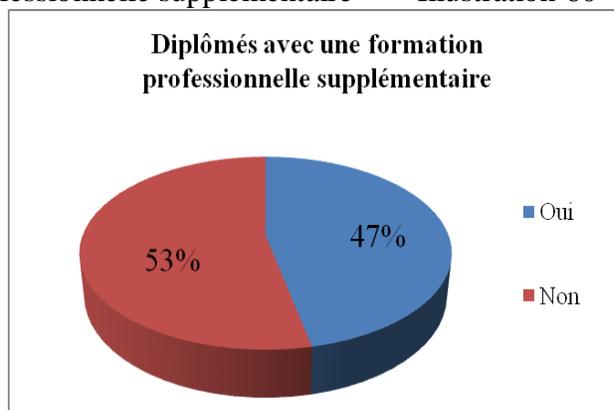
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport aux exigences dans le poste de travail des diplômés, nous pouvons noter que 86% des diplômés interrogés ont répondu qu'il est nécessaire d'avoir des connaissances en informatique, 7% ont répondu qu'il n'est pas nécessaire de l'avoir et 7% ont répondu qu'ils sont « ni d'accord ni pas d'accord » à cette question.

Formation professionnelle

Tableau 60 : Diplômés avec une formation professionnelle supplémentaire Illustration 60

Variabes	Résultats	%
Oui	7	47%
Non	8	53%
TOTAL	15	100%

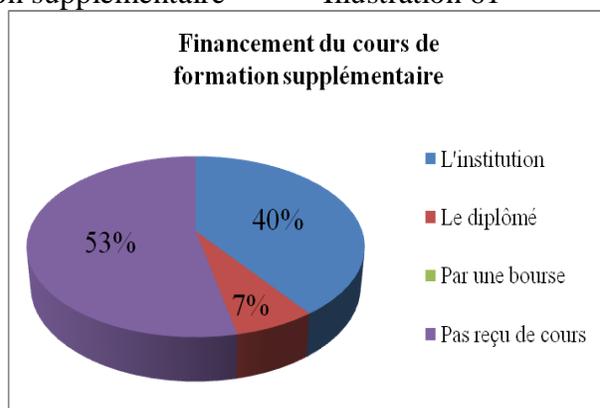


Source: questionnaires administrés aux diplômés de la licence en Langues Modernes période 2008-2012

Dans l'illustration 60, nous avons trouvé que 53% des diplômés n'ont pas reçu un cours de formation professionnelle supplémentaire dans leur poste de travail actuel tandis que 47% ont reçu un cours de formation professionnelle dans les domaines suivants : utilisation de logiciel, cours de service à la clientèle et connaissances des produits, cours du tourisme, cours d'administration des entreprises et pour perfectionner la langue, la grammaire et la rédaction française.

Tableau 61 : Financement du cours de formation supplémentaire Illustration 61

Variabes	Résultats	%
L'institution	6	40%
Le diplômé	1	7%
Par une bourse	0	0%
Non pas reçu	8	53%
TOTAL	15	100%



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

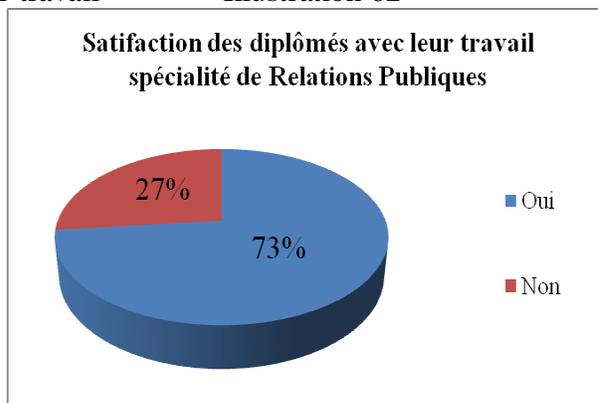
Dans le graphique 61, nous pouvons constater que 40% des diplômés de Relations Publiques ont reçu un cours de formation supplémentaire financé par l'institution, 7% par le diplôme et 53% n'ont pas reçu un cours de formation professionnelle.

Satisfaction des diplômés avec leur poste de travail

Tableau 62 : Satisfaction des diplômés avec leur travail

Variables	Résultats	%
Oui	11	73%
Non	4	27%
TOTAL	15	100%

Illustration 62



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Cette illustration montre que 73% des diplômés de Relations Publiques sont satisfaits avec leur poste de travail actuel tandis que 27% ne sont pas satisfaits.

62.1 Diplômés de Relations Publiques

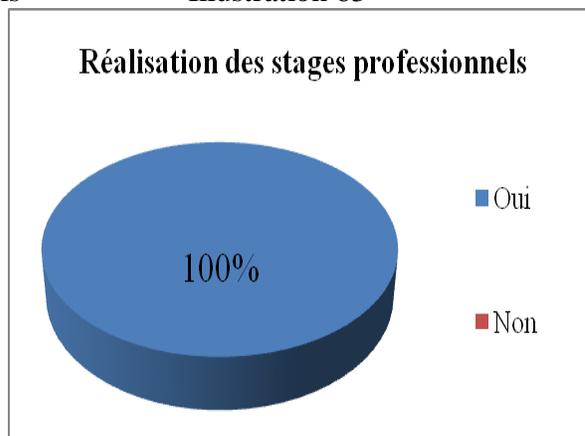
SATISFACTION	INSATISFACTION
<ul style="list-style-type: none"> * Avoir un bon salaire * Acquérir de nouvelles connaissances * Travailler la partie du Commerce International * Faire un travail social * Pratiquer les deux langues * Pratiquer le français * Enrichir le vocabulaire * Connaître différents accents 	<ul style="list-style-type: none"> * Travailler dans un centre d'appel est fatigant et stressant * Travailler seulement dans le secteur privé * Ne pas avoir un emploi stable

Stages professionnels

Tableau 63 : Réalisation des stages professionnels

Variables	Résultats	%
Oui	30	100%
Non	0	0%
TOTAL	30	100%

Illustration 63



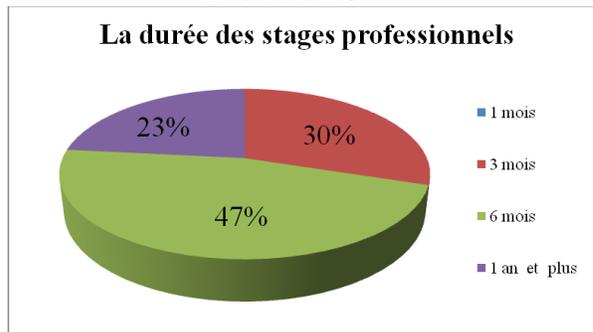
Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Pour l'illustration 63, nous avons trouvé que 100% des interrogés jugent comme très important de réaliser des stages professionnels dans la Licence, afin d'acquérir une expérience de travail.

Tableau 64 : La durée des stages professionnels

Variables	Résultats	%
1 mois	0	0%
3 mois	9	30%
6 mois	14	47%
1 an et plus	7	23%
Total	30	100%

Illustration 64



Source: questionnaires administrés aux diplômés de la Licence en Langues Modernes période 2008-2012

Par rapport à la durée des stages professionnels, nous avons constaté que 47% des diplômés interrogés considèrent que la durée des stages professionnels dans la Licence doit être de « 6 mois », 30% ont répondu « 3 mois » et 23% ont dit « 1 an et plus », afin d'acquérir une expérience de travail.

CHAPITRE VI

6. RÉSULTATS DE LA RECHERCHE

6.1 Conclusions

Après avoir fini la recherche sur l'analyse mixte du « 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 », et grâce aux données récoltées et les résultats des opinions obtenues à travers les instruments utilisés (enquêtes et interviews), l'équipe de recherche répond la question d'investigation. Cette question peut être répondue en deux niveaux :

1. Niveau linguistique
2. L'accomplissement des compétences

Les connaissances acquises au **niveau linguistique** répondent au profil professionnel exigé dans le marché de travail, parce que les diplômés sont capables de travailler dans le domaine d'Enseignement de langues ou le domaine de communications, sans difficulté. Cette affirmation a été soutenu par les employeurs interviewes et diplômés.

D'autre part, en ce qui concerne **l'accomplissement des compétences** acquises pour s'acquitter efficacement dans le marché du travail actuel, nous avons trouvé que 67% des diplômés **d'Enseignement de langues** n'éprouvent pas de difficultés pour s'intégrer au marché du travail, par contre 33% diplômés éprouvent des difficultés parce qu'ils ne possèdent pas l'échelon et ils ont reçu de cours supplémentaire en pédagogie, en didactique et des cours de perfectionnement de la langue anglaise et française. Par rapport au domaine de **R.R.P.P.** 53% des diplômés n'éprouvent pas des difficultés, par contre la situation est plus évidente puisque 47% des diplômés affirment qu'ils ont reçu de cours additionnels en attention à la clientèle, en tourisme et cours pour perfectionner la langue, la grammaire et la rédaction française, en considérant qu'ils travaillent dans le champ qu'ils ont étudié. Pour tant il ne répond pas à l'accomplissement de compétences pour s'épanouir dans le champ de travail actuel. Ces réponses ont été soutenues pour les affirmations suivantes :

- Par rapport aux variables sociodémographiques, nous avons conclu que : la spécialité plus choisie est R.R.P.P., la majorité de personnes qui étudient la carrière sont femmes et que les diplômés qui gagnent mieux sont ceux de R.R.P.P.

6.1.1 Conclusions basées sur les opinions des diplômés

Dans le domaine linguistique

- Les diplômés ont estimé que les connaissances acquises, **l'apprentissage des deux langues** et l'acquisition des quatre compétences linguistiques sont bien évaluées et considérées comme bonne et satisfaisante, ils permettent aux diplômés de s'épanouir dans ses postes de travail actuel.

Dans la formation académique

- Par rapport aux connaissances acquises, les cours de **séminaire** (60%) et **civilisation française** (60%) ont été qualifiées avec un score moyen. Contre les connaissances acquises en **tourisme** (76%), **commerce** (80%) et **traduction** (73%) qui ont été mal évaluées, les diplômés jugent la formation comme « moyenne », « mauvaise » et « très mauvaise » et donnent quelques suggestions pour renforcer ces cours.

Dans l'évaluation du programme d'études

- Basées sur les expériences réelles des diplômés, ils ont fait une évaluation **de la structure du programme d'études** de la Licence en LM laquelle a été bien évaluée. Puisque des vingt-quatre cours évalués, vingt-et-un ne devraient pas être changé. Par contre, trois cours devraient être renforcés : **didactique française**, **tourisme** et **traduction**. Sauf le cours de **français et le commerce** qui devrait être éliminé. Ces résultats pourraient être outil pour faire une rétroaction et des modifications au plan

d'études qui nous permettra faire des suggestions par rapport aux besoins sur le terrain de travail.

6.1.2 Conclusions basées sur les opinions des employeurs

Des institutions de la sous-spécialité de l'Enseignement de langues

- L'insertion au champ de travail des diplômés de cette branche, présente une bonne acceptation dans les institutions éducatives, à cause de la **bonne performance linguistique** reçue dans la Licence en LM. Cette affirmation est soutenue par les responsables de Ressources Humaines, ils ont affirmé que le niveau linguistique est satisfaisant parce que les diplômés gèrent les langues étrangères dans un niveau avancé, ce qui répond aux exigences des entreprises.
- Les diplômés sont bien préparés dans **l'usage des langues**, mais dans les domaines des **didactique et pédagogique il y a de déficiences**, il est différent seulement dans les cas où l'employé a étudié un professorat en avance.

Des institutions de la sous-spécialité de Relations Publiques

- Tous les diplômés ont une **bonne acceptation** dans les centres d'appels des entreprises internationales dans le secteur du service à la clientèle, et les connaissances des deux langues (anglais et français) donne des avantages au niveau compétitif car ils occupent des fonctions trilingues et attire l'engagement dans les entreprises. (Annexe 3, entretien 7).
- Par rapport aux **connaissances dans le domaine de tourisme**, ils opinent qu'à la fin de la carrière les diplômés connaissent beaucoup de tout, alors il sera bénéfique connaître un domaine spécifique, par exemple la terminologie de tourisme, commercialisation ou enseignement, pour faciliter l'insertion au champ de travail (annexe 3, entretien 8).

6.1.3 Points forts de la Licence en Langues Modernes

- L'apprentissage de deux langues au même temps. Une personne qui parle deux langues a plus d'opportunités de travail, elle devient une employée plus compétitive par rapport à une autre qui parle une seule langue.
- La Licence en Langues Modernes est la plus complète pour la maîtrise et la spécialisation de la langue française au pays, c'est-à-dire que l'UES est l'unique université qui possède une carrière dans laquelle sont enseignées deux langues : anglais et français.
- Bon niveau de culture acquis grâce aux différents cours que les diplômés reçoivent pendant la carrière.
- Le niveau langagier que le diplômé atteint à la fin des études est placé au niveau B2.
- Grâce aux connaissances de langues étrangères, il y a une variété de domaines de travail dans lequel les diplômés pourraient travailler (enseignement, tourisme, traduction, attention au client, ambassade).
- L'ouverture des échanges culturels grâce au programme d'assistantats d'espagnol avec l'Ambassade de France, laquelle permet aux étudiants de la carrière travailler et voyager en France pour améliorer le niveau linguistique et culturel,.

6.1.4 Points faibles de la Licence en Langues Modernes

- Manque de spécialisation dans les deux branches offertes dans la carrière.
- Manque de spécialisation et de formation technique en tourisme et traduction.
- Manque de professeurs natifs.

- Manque de supervision aux professeurs ou sondage auprès des étudiants pour qu'à la fin de chaque semestre les autorités et les étudiants évaluent le travail et la méthode d'enseignement des professeurs.
- Manque d'intérêt de quelques professeurs sur l'apprentissage des étudiants.
- Le staff de professeurs en anglais est plus grand que le staff de profs en français, actuellement il y a seulement six professeurs à temps complet, un à mi-temps et huit à heure classe (annexe 3, entretien 1).
- Les Cours de tourisme et commerce ne permettent pas aux étudiants acquérir vocabulaire technique pour se débrouiller dans le champ de travail car il n'y a pas de continuité dans ces cours.
- Le cours de traduction ne fournit pas la formation technique pour se développer dans ce champ.
- Manque de cours d'interprétation.
- Quelques cours sont trop nombreux à cause de la demande des étudiants enregistrés dans la carrière. Ce qui se complique avec le manque d'espace du bâtiment destiné au Langues Modernes.
- Manque d'interactivité et monotonie dans les cours.
- Manque de ressources technologiques dans le Département de Langues Étrangères pour renforcer les activités. Les ressources audiovisuelles sont limitées. (Il serait nécessaire d'avoir un laboratoire bien équipé avec des ordinateurs, magnétophones et internet)
- Manque de matériel pour renforcer les activités dans la classe.

- Manque des stages professionnels, ils sont une nécessité, du point de vue des diplômés. L'expérience que l'étudiant acquies dans les pratiques professionnelles serait un avantage au moment de se postuler pour obtenir un emploi.

6.2 Recommandations

Basé sur les résultats et les données collectées au cours de cette recherche, en ce qui concerne 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, les chercheuses ont préparé une série de recommandations aux autorités universitaires qui peuvent prendre en compte pour l'amélioration de la formation académique des futurs diplômés de la licence.

Aux étudiants de la Licence Langue Modernes

- Basés aux exigences du marché du travail actuel, il est recommandable la préparation de diplômés avec les connaissances en informatique, en attention à la clientèle et dans le domaine touristique car la Licence en Langues Modernes leurs préparent seulement avec les connaissances linguistiques.
- Faire l'année pédagogique pour obtenir l'échelon, dans le cas que le diplômé souhaiterait travailler dans le domaine de l'Enseignement de langues dans le secteur public.

Aux autorités du Département de Langues Étrangère

- Faire les modifications nécessaires au plan d'études pour qu'à la fin de la Licence, les diplômés puissent obtenir l'échelon.

- Donner d'orientation aux étudiants au début de la carrière pour choisir la sous-spécialité à étudier afin d'éviter le changement de sous-spécialité de la part des étudiants. Créer un système dans lequel ne soit pas possible que l'étudiant puisse changer la sous-spécialité choisi, soit au début ou au milieu de la carrière. Ce type de changement dans la sous-spécialité peut être la cause pour laquelle les diplômés n'ont pas une bonne performance au milieu de travail.
- L'exécution des stages professionnels avec une durée d'au moins six mois pour que les étudiants acquièrent une expérience de travail.
- Le DLE devrait non seulement former des professionnels capables de travailler dans des différents secteurs, comme employés, mais aussi former des professionnels entrepreneurs, capables de créer leur propres entreprises et au même temps qu'ils puissent générer des emplois.
- Le Département de Langues Étrangère devrait créer une base de données des diplômés pour des futures recherches, offres d'emplois, stages professionnels, cours de formation professionnelle ou envoyer d'information concernant les activités de la carrière. Il n'existe pas un suivi des étudiants déjà diplômés.
- L'agrandissement des installations du Département et l'engagement de staff des professeurs de français afin que les groupes de classe soient plus petits.

À la Commission en charge de la révision du curriculum de la Licence en Langues Modernes

- Examiner le curriculum de la licence. Il faut réviser et actualiser les programmes d'études pour qu'ils soient en accord avec les exigences du marché du travail actuel. Vérifier le plan d'études de la carrière tout les cinq ans, comme il est demandé par le Ministère d'Éducation salvadorien.

- Renforcer les connaissances pédagogiques en ajoutant de cours pour qu'à la fin de la carrière les diplômés puissent obtenir l'échelon.
- Ajouter de cours supplémentaires pour préparer aux étudiants avec les connaissances nécessaires pour se développer dans tous les champs du travail présentés dans le profil occupationnel de la Licence en Langues Modernes (professeur d'anglais et de français au niveau de l'enseignement universitaire, traducteur, guide touristique, hôtesse de l'air, réceptionniste trilingue aux hôtels, interprète, directeur commercial dans des entreprises internationales, agent du transport aérien et fonctionnaire pour assister aux passagers à l'aéroport).

Au doyen de la Faculté de Sciences Humaines

- Faire de liens avec les entreprises nationales et internationales du secteur public et privé. Créer des liens avec l'Alliance Française pour ceux qui étudient la pédagogie, et pour ceux de communication et Relations Publiques créer des stages professionnels au Ministère de Tourisme ou Ministère de l'Extérieur. Travailler en partenariat avec des ONG's, des lignes aériennes, des hôtels, des entreprises de services étrangères et des ambassades.
- Le diplôme délivré aux diplômés devrait préciser la spécialité étudiée dans la licence (Enseignement des langues ou Relation Publiques.)
- Équiper le Département de Langues Étrangères avec des ressources technologiques, pour qu'ils facilitent l'apprentissage des étudiants.

6.3 Apport de la recherche

- La création d'une base de données des diplômés de la Licence en Langues Modernes avec l'objectif de collecter l'information, pour futures offres d'emplois, réalisation des stages professionnels, futures recherches, cours de formation professionnels, délivrer

d'information concernant les activités de la carrière. La base de données est disponible dans l'annexe 7.

- Fournir un outil à la Commission de révision du curriculum pour la prise de décisions concernant l'amélioration du programme d'études de la Licence en Langues Modernes et pour qu'ils prennent en considération les opinions des diplômés car ils sont déjà confrontés au marché du travail.

BIBLIOGRAPHIE ET SITOGRAFIE

Bibliographie

Arnaz, José A. (2000). *La planeación curricular*. Seconde édition. México Editorial Trillas. (pp.74-79).

Barahona, V., et Linares, O. (2002). *Plan d'études de Licence en Langues Modernes : spécialité en français et anglais*. Université d'El Salvador, (pp.7-16).

Díaz Barriga, Frida. (2005). *Metodología del diseño curricular para educación superior*. 6^a réimpression, Mexico, Editorial Trillas, (p.91).

Díaz Barriga, Frida. (2010). *Metodología del diseño curricular para educación superior*. 11^a réimpression, México, Editorial Trillas, (p.175).

D'Hainaut, L. (1988). *Des fins aux objectifs de l'éducation*. 5^{ème} édition. France : Éditorial Labor, Bruxelles, (p. 82).

Hernández Sampieri, Roberto et al. (2010). *Metodología de la investigación*. 5^{ème} édition. México: McGraw Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V., (pp.149-165).

Tobon, Sergio (2004). *Aspectos básicos para la formación basada en competencias*. 1^{ère} édition. Colombia: Editorial ECOE, (pp.91-95).

Tobon, Sergio (2006) *Las Competencias en la Educación Superior. Políticas de Calidad*. Seconde édition. Colombia: Editorial ECOE, (pp.49-51).

Tobon, Sergio (2008). *La formación basada en competencias: pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica*. 3^{ème} édition. Bogotá: Editorial ECOE, (pp.23-27).

Umaña, Miguel. (2010). *Updating the curriculum of Modern Languages major*. Thèse non publiée. Université d'El Salvador. San Salvador, El Salvador, (pp. 52-55).

Sitographie

Assemblée Législative de la République d'El Salvador. Loi d'Éducation Supérieur. (2004). Décret No.468. Section quatre : *Fonctionnement des institutions d'éducation supérieure*, (article 37, paragr. b) (p.15). [En ligne] Extrait de http://www.mined.gob.sv/downloads/Leyes/Ley_de_Educacion_Superior.pdf, consulté: le 5 août 2012.

Assemblée Législative de la République d'El Salvador. Loi d'Éducation Supérieur. (2004). Décret No.468. Section première : *Plan et programme d'études*, (article 63) (p.21). [En ligne] Extrait de <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-de-educacion-superior>, consulté: le 5 août 2012.

Braslasvky, Cecilia (2001) *Enfoque por Competencia*. [En ligne] Extrait de <http://www.ibe.unesco.org/es/comunidades/comunidad-de-practica-cop/enfoque-por-competencias.html>, consulté le 14 novembre 2012.

Cea, M., et Velasco S. (7 février 2011). Las 10 plazas más difíciles de llenar. *Diario el Mundo*. [En ligne] Extrait de elmundo.com.sv/las-10-plazas-mas-dificiles-de-llenar, consulté le 7 février 2013.

CONOCER (2009). Consejo de Normalizacion y Certificacion de Competencias Laborales. [En ligne] Extrait de www.cinterfor.org.uy/, consulté le 11 novembre 2012.

Corominas, E., (2001). Competencias genéricas en la formación universitaria. *Revista de Educación*. n° 325. Madrid, España, (pp. 299-321).

Fonds Social Européen (1998). Journées internationales de la formation 1998. Objectifs compétences [en ligne]. Extrait de www.fondation-condorcet.org/wp-content/uploads/2011/01/cahier-41998.pdf, consulté le 18 avril 2014.

OIT (2001). Organisation International du travail. [En ligne] Extrait de <http://www.educaweb.com/noticia/2012/05/28/competencias-mas-demandadas-mercado-laboral-15540.html>, consulté le 14 novembre 2012.

Stark, Joan S. et Lattuca, Lisa R. (1997). *Shaping the college curriculum* (Academic Plan in action). Université de Michigan. [En ligne] Extrait de <http://books.google.com/sv/books=shaping+the+college+curriculum+academic+pla>, consulté le 14 mai 2013.

Universidad de Cauca. *Portal de Humanidades*. Bogotá, Colombie. [En ligne] Extrait de http://portal.unicauca.edu.co/versionP/oferta-academica/programas-de_pregrado/lenguas-modernas/perfiles, consulté le 14 mai 2013.

Universidad Javeriana. *Portal Área de Lenguas Extranjeras*. Colombie. [En ligne] Extrait de http://pujportal.javeriana.edu.co./portal/page/facultad/comunicacion_dep_lenjuaje_presentation, consulté le 14 mai 2013.

ANNEXES

ANNEXE 1 : Statistiques des diplômés de la Licence en Langues Modernes : spécialité en français et anglais, période 2008-2012.

ANNEXE 2 : Programme d'études de la Licence en Langues Modernes : spécialité en français et anglais, 2002.

ANNEXE 3 : Transcription d'entretiens

UNIVERSITÉ D'EL SALVADOR

- 1) M. Alfredo López, coordinateur de la Licence en Langues Modernes.
- 2) Mme. Olga Kenia Linares, co-auteure de la licence en Langues Modernes.

DOMAINE DE L'ENSEIGNEMENT DE LANGUES

Institutions internationales d'enseignement

- 3) M. Agustín Fernández, directeur du programme salvadorien et des Ressources Humaines, Lycée Français de San Salvador : Antoine et Consuelo de Saint-Exupéry.
- 4) Interview écrite à Mme. Silvia Escobar, chef du département de français, ACADEMIE BRITANNIQUE CUSCATLECA (ABC).

Universités

- 5) Mme. Guadalupe Martínez, coordinatrice générale de CENIUES (Centre d'enseignement des langues de l'Université d'El Salvador)
- 6) Mme. Nina de Castroneira, coordinatrice de l'Académie des Langues de l'Université Don Bosco.

DOMAINE DE RELATIONS PUBLIQUES

- 7) M. José Lino Chávez, chef du Département recrutement et des Ressources Humaines, Transactel El Salvador.
- 8) M. David Castellanos, directeur administratif d'Hôtel Decameron Salinitas.

ANNEXE 4 : Le format de la base de données et le questionnaire

ANNEXE 5 : Situation actuelle des diplômés de la Licence en Langues Modernes qui travaillent dans un secteur différent à ce qu'ils ont étudié.

ANNEXE 6 : Chronogramme d'activités.

ANNEXE 7 : Base de données des renseignements personnels des diplômés enquêtés.

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ADMINISTRACION ACADEMICA

ANNEXE 1

TABLEAU 1

Licenciatura en Lenguas Modernas Especialidad en Frances e Ingles Graduados

AÑO	CANTIDAD
2008	2
2009	10
2010	17
2011	23
2012	22

TABLEAU 2

Estadísticas de alumnos inscritos en el ciclo 2/2012 de la Facultad

	Nvo Ingreso	Antiguo Ingres	TOTAL
TOTAL	1207	4789	5996

TABLEAU 3

Estadísticas de ingresos de carreras del Departamento de Lenguas Extranjeras

Carrera	Nuevo Ingreso		Antiguo Ingreso		TOTAL
	M	F	M	F	
Profesorado en Idioma Inglés para Tercer Ciclo de Educación Básica y Educación Media	2	2	22	22	48
Licenciatura en Idioma Inglés: Opción Enseñanza	28	41	258	372	699
Licenciatura en Lenguas Modernas: Especialidad en Frances e Ingles	28	35	208	435	706
Total de Inscritos en Departamento de Idiomas	58	78	488	829	1453

TABLEAU 4

Licenciatura en Lenguas Modernas Especialidad en Frances e Ingles INGRESOS

AÑO	CANTIDAD
2008	126
2009	82
2010	76
2011	77
2012	81



Annexe 1

Tableau 5 : Étudiants enregistrés et diplômés de la Licence en Langues Modernes : spécialité en français et anglais, période 2008 - 2012

Année	Étudiants enregistrés	%	Diplômés	%
2008	126	28.5%	2	0.5%
2009	82	18.6%	10	2.3%
2010	76	17.2%	17	4.0%
2011	77	17.4%	23	5.2%
2012	81	18.3%	22	5.0%
Total	442	100%	74	17%

Source : Administration Académique de la Faculté de Sciences Humaines

Annexe 3 : Transcription d'entretiens

ENTRETIEN 1

Interview à M. Alfredo López, Coordinateur de la licence en Langues Modernes : spécialité en français et anglais.

Entretien réalisé en novembre 2012, à l'Université d'El Salvador (San Salvador). Intervieweur: Verónica Díaz. Enregistrement audio.

1. Combien de personnes constituent le staff de professeurs de la licence en Langues Modernes ?

a) Combien d'eux travaillent à temps plein ?

Six professeurs à temps complet.

b) Combien d'eux travaillent à temps partiel ?

Un professeur à mi-temps.

c) Combien d'eux travaillent par heure de cours ?

Huit professeurs heure-classe.

2. Nous savons qu'il y a une commission qui est responsable de la révision du curriculum de la licence en Langues Modernes. Qui sont les personnes qui font partie de cette commission ?

Lic. Francisca Aguillón

Lic. Kenia Linares

Lic. Kary Rodríguez

Lic. Odir Mendizábal

Lic. Alfredo López

3. Est-ce qu'il est la première révision du curriculum de la licence en Langues Modernes qui se réalise depuis sa création dans l'année 2002 ?

C'est la première révision depuis 10 ans d'existence de la carrière. On commence à modifier, à travailler. Je sais que nous sommes en retard parce que selon la Loi d'Éducation est après cinq ans.

4. Pourquoi vous n'avez pas fait une révision dans les dernières années, si la loi d'Éducation Supérieur, dans son article 37, soutient que « *Les institutions d'enseignement supérieur doivent faire les mises à jour périodiquement des programmes d'études afin de répondre aux besoins de la société salvadorienne* »

On commence en 2007 dans la première gestion comme coordinateur de la carrière, moi, j'ai continué à travailler à faire-là, mais malheureusement il y a eu une modification dans la coordination, on n'a pas pu. Maintenant, que j'ai repris la coordination, on espère continuer et je crois qu'on va le faire parce que c'est trop temps, le temps passe, et les besoins sois des entrepreneurs, des étudiants diplômés, du marché national sont différents à ce qu'on avait en 2002.

5. Dans quelle étape de la révision du curriculum, vous êtes ?

Nous sommes au début. On est encore dans la séance d'organisation. On a pensé aussi aux étudiants pour qu'ils puissent incorporer et former partie de la commission.

6. Il est possible que le manque de la révision du curriculum puisse affecter directement le profil professionnel des diplômés ?

Oui, il n'y a pas de cohérence entre le profil de l'étudiant diplômé avec la formation qu'on a donné. On espère qu'avec l'aide des étudiants, des entrepreneurs et les professeurs on va à modifier le plan d'études.

7. À votre avis, quels sont les avantages qui peut apporter la révision du curriculum à la carrière de Langues Modernes ?

Donner de nouveaux souffles :

Les étudiants pourront avoir une spécialisation. À présent la carrière est très isolé, ces sont des îlots dans un océan. Là, il y a de commerce sans relation avec la traduction, la traduction sans relation avec la littérature, la littérature sans aucune

relation avec le tourisme. On espère qu'avec la révision on pourra mettre un plan d'études en suivi académique.

Le deuxième avantage est mieux former les étudiants dans un domaine spécifique. Moi, je penserai au tourisme (moi personnellement), parce que les relations publiques on n'est pas préparés. Et, en plus le marché national demande des professionnels spécialistes en tourisme. Il y a écoulement du tourisme au pays et au monde entier.

8. Est-ce que vous avez considéré ajouter ou supprimer des matières du programme d'étude ?

Oui, moi personnellement, il faut renforcer la sous-spécialité de l'enseignement, augmenter le nombre de matières en didactique : didactique du français et didactique de l'anglais.

Dans la carrière d'anglais, il y a didactique I, II, III et il y a de pratique professionnelle. Par contre, on pourrait enlever le cours d'orthographe, ou le cours de littérature, on ne sait pas encore. Mais on va enlever certains cours pour avoir de la place et inclure de nouvelles matières.

9. Quels sont les facteurs que vous prenez en compte pour modifier le curriculum ?

On prend le facteur éducatif, académique et socio-économique. Le plus important c'est le facteur académique parce que c'est la formation des étudiants.

10. Quelles sont vos attentes avec cette modification ?

On pourra préparer des spécialistes dans un domaine très spécialisé, parce que je pense que dans cette situation mondialisée, il faut être spécialiste, il faut connaître bien quelque chose de spécial.

11. Est-ce que vous considérez que les étudiants à la fin de la carrière ont les compétences nécessaires pour se développer dans ces postes ? (Directeur commercial dans les entreprises internationales, hôtesse de l'air, officiers à l'attention des passagers dans les aéroports, traducteur, opérateur dans les compagnies de téléphone, interprète.)

Non, parce que ici il n'y a pas de préparation. Imaginez, selon le profil de la carrière on dit que les étudiants seront capables de travailler dans une entreprise internationale, mais ici il n'y a pas de cours de gestion administrative, il n'y a pas de fondement de ressources humaines, on ne fait pas des études dans ce domaine, et comme est qu'on pourra arriver à une poste comme ça.

On prépare les étudiants à l'apprentissage de la langue mais pas dans l'utilisation de la langue. Ici au présent il n'y a aucun cours qui prépare aux étudiants pour recevoir un appel canadien, le français canadien est un français différent. Alors il n'y a pas de préparation pour les étudiants pour travailler dans un centre d'appel.

12. Quels sont les facteurs qui interviennent pour que le diplômé travaille dans un secteur différent à ce qu'il a étudié dans la licence ?

- Selon un sondage simple, de 51 diplômés de la licence en LM, 31 sont de la branche de Relations Publiques et 20 sont de la branche de l'enseignement des langues, 7 d'eux travaillent dans les centres d'appel

Les académies s'intéressent de quelqu'un qui connaisse la langue pour la transmettre. Il y a un besoin généralisé de gagner la vie, c'est pour ça que les étudiants décident travailler peu importe s'il n'a pas la formation reçue.

13. Est-ce que vous prenez en compte l'opinion des étudiants et diplômés de la carrière ?

Oui, on espère contacter des étudiants de la troisième, quatrième et cinquième année et des étudiants déjà diplômés.

14. Est-ce que vous avez fait une investigation avec les entreprises publiques et privées pour savoir s'il y a des postes de travail pour les diplômés de la licence ?

Pas comme commission mais sinon de façon personnelle. On est allé au Ministère d'Éducation. On se rend compte que malheureusement le ministre ne pense pas au professeur de français. Mais par le côté du Ministère du Tourisme, oui on se rend compte qu'il y a besoin de professionnel au tourisme. Mais dans les entreprises privées on n'a pas encore y pensé.

15. Quelle est votre opinion que l'UES forme professionnels dans l'enseignement et en Relations Publiques et il n'y a pas d'emplois dans le secteur public où les diplômés peuvent se développer, et la plupart finissent par travailler dans le secteur privé.

C'est une situation lamentable. Si l'UES est une institution publique, en principe l'UES doit former les étudiants pour les institutions publiques. Mais malheureusement nous formons pour l'entreprise privée. Et nous n'avons pas d'aide ni de collaboration du secteur privé. C'est absurde, c'est paradoxal. Alors, qu'est-ce qu'il faut faire, c'est difficile parce que l'UES est une institution autonome, on n'a pas de relation n'influence avec les autres ministères.

ENTRETIEN 2

Interview à Mme. Olga Kenia Linares, co-auteur de la licence en Langues Modernes : spécialité en français et anglais.

Entretien réalisé en novembre 2012, à l'Université d'El Salvador (San Salvador). Intervieweur: Verónica Díaz. Enregistrement par entretien oral.

1. ¿Cómo surgió la idea para la creación de la licenciatura en Lenguas Modernas: especialidad en francés e inglés y cuáles fueron los criterios que tomaron en cuenta para su creación?

Surge con el propósito de proveer a la UES y a su Departamento de Idiomas, una carrera visionaria y acorde a las exigencias de un mundo globalizado inminente.

Criterios tomados en cuenta:

a) Posible mercado de demanda de la carrera.

b) Factibilidad laboral de acuerdo a los nuevos modelos económicos tendientes a generar competitividad.

c) Posible perfil laboral del profesional de esta carrera.

d) Dominio de más de un idioma a la vez.

e) Demanda de incursión de este profesional en un mundo de comunicación tecnificado.

2. ¿Tomaron en cuenta algún modelo de universidades extranjeras para la creación de la carrera?

Desde su creación la carrera ha mantenido su originalidad, creatividad y autenticidad de acuerdo a nuestras necesidades y entorno.

3. ¿Por qué incluyeron el francés y no otro idioma?

Desde antes de la creación de dicho proyecto de carrera, ya existía en los bachilleratos de institutos públicos la enseñanza del inglés y/o el francés opcionales, entonces eran esos bachilleres nuestros posibles y más importante mercado. Por otra parte el Departamento de Idiomas ya servía como optativa solamente el francés.

4. ¿Por qué decidieron crear dos sub-especialidades en la licenciatura en Lenguas Modernas?

Con el propósito de ampliar las oportunidades y preferencias laborales del futuro profesional de Lenguas Modernas.

5. Mencione las razones que tuvieron para incluir las materias de sub-especialidad en Enseñanza del idioma extranjero y Relaciones Públicas y no otra especialidad.

Porque las 5 materias de cada tronco, según el diseño de la malla curricular, son en sí las que definen y determinan la subespecialidad a seguir a lo largo de la carrera, además por estar interrelacionadas en contenido, son esas materias que dan la pauta para cada subespecialidad las que orientan desde el inicio de la carrera en su decisión en cuanto al campo laboral de su preferencia: la docencia o el otro mundo público laboral.

6. ¿Desde cuándo forma parte del equipo de revisión del Curriculum de la carrera?

Siendo parte del equipo oficial y co-autora de la carrera en Lenguas Modernas: especialidad en francés e inglés, siempre he formado parte del equipo de revisión curricular, siempre abierta a los cambios, ahora mismo formo parte de la comisión de cambio curricular que desde el año pasado (semestre I-2012) ha estado haciendo un nuevo intento de rediseño curricular de la carrera esperando con éxito lograrlo a corto plazo para presentar la nueva propuesta inmediatamente.

7. ¿Considera usted que los graduados de la licenciatura en Lenguas Modernas están capacitados para desempeñarse en los puestos de trabajo mencionados en el perfil ocupacional del plan de estudios?

Indudablemente que si, si cada uno incursiona en el campo laboral de su sub-especialidad elegida desde el principio de su carrera: la docencia o las relaciones públicas.

8. ¿Tomaron en cuenta las limitantes que implica no proporcionar el escalafón magisterial a los graduados de la especialidad de enseñanza?

De hecho sí, pero siempre habría oportunidades de trabajo que no lo ameritasen para cuando se diseñó dicho proyecto. Y en caso que verdaderamente se necesite, existen ahora muchas opciones u ofertas por parte del MINED, como por ejemplo:

a) Hacer un curso pedagógico extra.

**b) Enriquecer esta licenciatura con más materias pedagógicas y didácticas.
(De hecho ya se está haciendo en la nueva propuesta curricular)**

c) Con el título de licenciatura tratar de sacar el nivel I (examinándose en el MINED)

9. ¿Considera pertinente hacerle mejoras al plan de estudios de la carrera?

Claro que sí. Hay que ir siempre acorde y de la mano con las nuevas tendencias.

ENTRETIEN 3

Interview à M. Agustín Fernández, directeur du programme salvadorien et des Ressources Humaines, Lycée Français de San Salvador : Antoine et Consuelo de Saint-Exupéry.

Entretien réalisé en mars 2013, au Lycée Français d'El Salvador (Santa Tecla). Intervieweur: Verónica Díaz. Enregistrement audio.

1. ¿Cuál es el cargo que desempeña en la Institución?

Director del programa salvadoreño ante el Ministerio de Educación.

2. ¿Cuáles son los idiomas que enseñan en la institución?

Portugués, francés, inglés y español.

3. Al momento de contratar a un profesional como profesor ¿Cuáles son los requisitos que ustedes como institución exigen a los profesionales para que puedan formar parte del staff del personal docente?

a) El escalafón magisterial.

b) El título universitario (obtenido en El Salvador o en el extranjero)

c) Una buena comprensión oral y comprensión escrita del idioma francés debido a que las reuniones generales son en francés, para que la comunicación y el trabajo en equipo se pueda efectuar.

d) Tener una especialización con respecto al trabajo que va a hacer, ya sea matemáticas, sociales, etc.

e) Experiencia docente para llegar a ser profesor titular. Primero comienzan como profesores asistentes o reemplazantes. Si está en parvularia o primaria puede dar el salto una vez que ya conocen el sistema educativo de la institución.

f) Flexibilidad de personalidad por ser una institución bicultural bilingüe. Buenas relaciones interpersonales, capacidad de trabajo en equipo, apertura a la cultura de fuera, valorización de las diferencias.

4. ¿Cuáles son los requisitos que una asistente de maternal debe cumplir?

- a) **Conocimiento del idioma francés.**
- b) **Conocimientos en el área de pedagogía.**
- c) **Entrevista para evaluar las características que tiene el candidato para trabajar en la institución.**
- d) **Tener flexibilidad a la docencia para acoplarse a las costumbres de los profesores franceses.**
- e) **Buen carácter y que le gusten los niños.**

5. ¿Cómo evalúan a los candidatos para saber si poseen el perfil profesional exigido por la institución?

- a) **Tener título universitario y dónde lo obtuvo, ya que dependiendo de la universidad, este tiene más peso que otros.**
- b) **Referencias: si ha trabajado antes o si ha estudiado en determinado lugar se piden referencias.**
- c) **Evaluación de conocimientos docentes por el asesor pedagógico y por el director del área de francés o del área salvadoreña.**
- d) **Experiencia y escalafón (dado por el título que posee y la antigüedad, es decir los años de experiencia)**

6. ¿Cuántos profesionales nacionales están trabajando como docentes titulares?

En parvularia hay 12 profesores: 9 salvadoreños y 3 franceses.

En primaria el 60% de los profesores son salvadoreños y el 40% de los profesores son franceses.

En secundaria el 70% de los profesores son franceses y el 30% de los profesores son salvadoreños.

7. ¿Cómo considera las competencias profesionales que poseen los salvadoreños que se desempeñan como profesores en esta institución?

Si, las competencias son suficientes, porque tienen un título y si han sido aceptados en esta institución es porque conocemos la trayectoria y el perfil ya que han trabajado en proyectos de capacitación y de innovación, son personas muy creativas que dominan no sólo la teoría sino que la práctica también y que han estudiado en la UCA. Algunos son ex alumnos de la institución que conocen el sistema educativo francés y que han estudiado fuera del país.

8. ¿Cómo institución brindan alguna capacitación a los profesores para complementar las competencias profesionales?

Sí, hay capacitaciones cada año. Ya que el gobierno francés obliga a las instituciones educativas a invertir el 10% del presupuesto de la institución en capacitaciones.

9. ¿Cuáles son los rangos de salarios que tiene el personal docente y administrativo de la institución?

Las asistentes ganan entre \$400.00 y \$600.00

Los profesores ganan de acuerdo al escalafón que tienen entre \$900.00 y \$1,500.00

Los administrativos ganan depende del trabajo que desempeñan desde \$400.00

Somos la institución que mejor les paga a sus empleados, tomando en cuenta que los docentes trabajan 22 horas a la semana y los docentes de secundaria 18 horas a la semana.

ENTRETIEN 4

Interview écrite à Mme. Silvia Escobar, chef du département de français, ACADEMIE BRITANNIQUE CUSCATLECA (ABC)

Entretien réalisé en mars, 2013 à l'Académie Britannique Cuscatleca (par courriel électronique) (Santa Tecla). Intervieweur: Verónica Díaz. Enregistrement questionnaire écrit par courrier électronique.

1. ¿Cuál es el cargo que desempeña en la Institución?

Jefe Departamento de Francés

2. ¿Cuáles son los idiomas que enseñan en la institución?

Inglés, español y francés

3. Al momento de contratar a un profesional ¿Cuáles son los requisitos que ustedes como institución exigen a los profesionales para que puedan formar parte del staff del personal docente?

a) Formación pedagógica y escalafón apropiados

b) Experiencia en la asignatura

c) Conocimientos y experiencia en el uso del idioma inglés

d) Buen entrenamiento en el área tecnológica educativa

e) Otros cursos que le permitan enriquecer su bagaje profesional

4. Para contratar a un docente ¿la institución exige el escalafón?

Si

5. ¿Cuál es el nivel del idioma extranjero que debe poseer el candidato para aplicar a una plaza en la ABC?

a) Conocimientos y experiencia del idioma inglés, si va a desempeñarse en otra materia.

b) Dominio muy bueno si es para enseñar el idioma.

6. ¿Mencione las competencias académicas y personales que debe poseer el docente o profesional?

Actualizado, dinámico, entusiasta, espíritu de equipo, puntual, responsable, honesto, prudente, buen control de disciplina, trabajar bajo presión, mente abierta.

7. ¿Cómo la Academia Británica Cuscatleca evalúa al profesional para saber si posee el perfil profesional exigido por la institución?

a) Sobre curriculum

b) En entrevista

c) Período de prueba con su análisis y conclusiones.

8. En el siguiente cuadro defina la importancia de las siguientes áreas que debe manejar el profesional en el idioma extranjero para desenvolverse en la ABC como docente.

De menor rango 70 % a mayor rango 100%

Áreas:	Nivel de Conocimiento			
	70 %	80 %	90 %	100%
Lingüística				X
Cultural				X
Estructura Gramatical				X
Vocabulario				X
Fluidez del idioma				X
Pronunciación				X

9. En la ABC ¿Hay profesionales nacionales que estén laborando como docente? Si lo hay favor conteste la siguiente pregunta: Según su criterio, ¿cuáles son las competencias académicas que presentan los profesionales nacionales al desempeñarse como docentes?

Actualizado, dinámico, entusiasta, espíritu de equipo, puntual, responsable, honesto, prudente, buen control de disciplina, trabajar bajo presión, mente abierta.

10. En la ABC ¿Hay profesionales extranjeros laborando como docentes? Si lo hay conteste la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las competencias académicas que presentan los profesionales al desempeñarse como docentes?

Actualizado, dinámico, entusiasta, espíritu de equipo, puntual, responsable, honesto, prudente, buen control de disciplina, trabajar bajo presión, mente abierta.

ENTRETIEN 5

Interview à Mme. Guadalupe Martínez, coordinatrice générale de CENIUES (Centre d'enseignement des langues de l'Université d'El Salvador)

Entretien réalisé en mai, 2013 à CENIUES (San Salvador). Intervieweur: Verónica Díaz.
Enregistrement audio.

1. ¿Cuál es el cargo que desempeña en la Institución?

Coordinadora general de CENIUES, que depende directamente de la Facultad de Ciencias y Humanidades.

2. ¿Cuáles son los idiomas que enseñan en la institución?

Actualmente se enseñan cuatro idiomas: inglés, francés, italiano y japonés.

3. ¿Cuáles son los requisitos que ustedes como institución exigen a los profesionales para que puedan formar parte del staff del personal docente?

***Graduado de la licenciatura de Idioma inglés opción enseñanza.**

***Graduado de la licenciatura en Lenguas de Modernas.**

De preferencia graduados de la Universidad de El Salvador.

4. ¿Cómo evalúan al profesional para saber si posee el perfil profesional exigido por la institución?

***Proceso de selección y contratación, el cual lleva tres pasos:**

1. La entrevista

2. Revisión de curriculum

3. El aspirante debe ser graduado de la Universidad de El Salvador o una universidad reconocida y de prestigio, de preferencia con experiencia docente, sin embargo nosotros hemos dado apertura a los recién graduados de la Universidad de El Salvador, ya que cuentan con poca o nada de

experiencia, pero se les da el apoyo a los profesores dándoles capacitaciones. En el caso de los graduados de Lenguas Modernas hemos tenido algún impase en el sentido que ellos carecen con el bagaje de información en didáctica y pedagogía.

En general, yo recomiendo que hagan una revisión del pensum de la licenciatura de Lenguas Modernas en donde pudieran poner más de la parte didáctica y pedagógica, ya que nosotros estamos contratando muchos graduados de Lenguas Modernas. Reforzando alguna especialidad como por ejemplo: turismo o enseñanza.

5. Para contratar a un docente ¿la institución exige el escalafón?

No es un requisito primordial, pero si lo tiene que bien. Lo que se exige es que tenga un titulo que diga que es profesional para la enseñanza del idioma francés, por ejemplo.

6. ¿Cuál es el nivel del idioma extranjero que debe poseer el candidato para aplicar a una plaza?

Nivel avanzado.

7. ¿Cuáles son las competencias académica que debe poseer el docente o profesional?

- * Dominio del idioma.**
- * Vocación para la docencia.**
- * Nivel aceptable del idioma: avanzado.**
- * Conocimiento de técnicas de enseñanza.**

8. ¿Cuál es el rango salarial de sus empleados?

*** De \$250.00 a \$1,000.00**

9. ¿Hay profesionales extranjeros laborando como docentes? Si lo hay conteste la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las competencias académicas que poseen los profesionales al desempeñarse como docentes?

NO.

10. Tenemos entendido que ustedes tienen empleados que provienen del Departamento de Idiomas de la carrera de Lenguas Modernas de la Universidad de El Salvador ¿cuál es su opinión en relación a la calidad que tienen dichos profesionales en el dominio de idiomas extranjeros?

La mayoría está bastante bien con respecto al dominio del idioma, pero en la parte didáctica y pedagógica hay bastante deficiencia, excepto en los casos en la que el empleado a estudiado un profesorado antes.

11. ¿Considera usted que tiene más oportunidad de ser contratado un candidato que hable dos idiomas en lugar de uno?

No, nosotros les damos prioridad a las personas que tenga experiencia docente y tenga conocimientos sobre metodología de un segundo idioma.

12. ¿Qué recomendaciones daría para mejorar la especialización de los estudiantes principalmente en esta área con el fin de optimizar la calidad de los servicios que puedan ofrecer?

Revisión y estructuración del pensum y a partir del ciclo 7 deberían ser enfocados en especialización, haciendo un estudio de las preferencias de los estudiantes ya sea en hoteles, maestros o guías turísticos. Y que las materias de esas especializaciones que sean en francés.

ENTRETIEN 6

Interview à Mme. Nina de Castroneira, coordinatrice de l'Académie des Langues de l'Université Don Bosco.

Entretien réalisé en mai 2013, à l'Université Don Bosco (Sonsonate). Intervieweur: Verónica Díaz. Enregistrement audio.

1. ¿Cuál es el cargo que desempeña en la Institución?

Coordinadora de la Academia de idiomas de la Universidad Don Bosco.

2. ¿Cuáles son los idiomas que enseñan en la institución?

Inglés, francés, en épocas alemán y mandarín.

3. ¿Cuáles son los requisitos que ustedes como institución exigen a los profesionales para que puedan formar parte del staff del personal docente?

Los requisitos son que tengan 2 años de experiencia, presentación de TOEFL ((Test Of English as a Foreign Language) actualizado, que sean licenciados en enseñanza o tengan otra profesión pero que tengan el escalafón, aunque tenemos personal que ha sacado el escalafón sin haber estudiado algo relacionado con la enseñanza, que tengan grado de licenciatura en este caso Lenguas Modernas ya que en nuestro país es la única carrera que tiene francés en la enseñanza, experiencia con adultos ya que la población estudiantil en esta institución es muy exigente y la mayoría son adultos, curso de formación pedagógica o experiencia en el área pedagógica.

4. ¿Cómo evalúan al profesional para saber si posee el perfil profesional exigido por la institución?

Bueno primero nos traen el curriculum vitae, verificamos requisitos del perfil exigido, dan una clase de prueba o clase demostrativa, damos una cita para poder desarrollar la clase y ellos eligen el tema que ellos deseen, nosotros observamos si

poseen las características para desarrollarse en clase, presentan el TOEFL sino lo tienen la institución los somete a un examen similar al TOEFL, evaluamos conocimientos tecnológicos porque hemos tenido docentes que en tecnología están desfasados y en nuestra institución es un requerimiento importante ya que en la universidad existe el laboratorio, que es herramienta usada en la universidad, el uso del cañón para dar clases con diapositivas. Se hacen evaluaciones mensuales, observaciones, seguimientos del personal con supervisión, también se hacen evaluaciones en línea, además tienen 1 mes de prueba, tienen que presentar el título y atestaciones que respalden que tenga experiencia pedagógica, eso es para ser contratado, pero después hay un seguimiento ya que cada mes se le hacen evaluaciones, observaciones de clases y también se les hacen evaluaciones en línea donde los estudiantes van y en línea evalúan al docente. No sólo es que se contrate porque me gusto su clase y ya quedó para siempre con nosotros, esos puestos están garantizados y su permanencia en la institución dependerá de la evaluación como salgan. Acá se le da un mes de prueba y es una evaluación con requerimientos de exigencia al docente, las observaciones se evalúan en reunión, y el vicerrector hace una entrevista para dar el visto bueno de acuerdo al desarrollo con nosotros.

5. Para contratar a un docente ¿la institución exige el escalafón?

No, pero si lo tienen mejor, pero sin embargo hay algo dentro de la universidad hay pagos en base al escalafón, por ejemplo el que es técnico tiene un salario, el licenciado tiene otro salario, el máster otro salario, doctor otro salario, entonces si hay un escalafón dentro de la institución el profesional es mejor pagado.

6. ¿Cuál es el nivel del idioma extranjero que debe poseer el candidato para aplicar a una plaza?

Asumo que el 100% y que supla las cuatro competencias. Nivel avanzado, más que avanzada por el mismo programa que tenemos en los cuatro últimos módulos.

7. ¿Cuáles son las competencias académicas que debe poseer el docente o profesional?

Que maneje las cuatro competencias, es que realmente el libro está diseñado con las

cuatro competencias, se maneja la parte auditiva, expresión oral, la gramática y la escritura. Además el carisma es que realmente es parte importante de las competencias, la madurez emocional, la inteligencia emocional que para mí son competencias que hay que evaluar, no sólo un título sino que las competencias personales son importantes porque hoy en día eso se evalúa también la parte emocional, el carisma para hacer ese click con los estudiantes, que sea una persona que muestre empatía, con los estudiantes que sea una persona responsable que acate las instrucciones, que le guste dar clases y que se sienta feliz.

8. ¿Cuál es el rango salarial de sus empleados?

La hora clase se paga a \$9.25 eso es lo que el docente gana.

9. ¿Hay profesionales extranjeros laborando como docentes? Si lo hay conteste la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las competencias académicas que poseen los profesionales al desempeñarse como docentes?

No hay extranjeros trabajando aquí.

10. Tenemos entendido que ustedes tienen empleados que provienen del Departamento de Idiomas de la carrera de Lenguas Modernas de la Universidad de El Salvador. ¿Cuál es su opinión en relación a la calidad que tienen dichos profesionales en el dominio de idiomas extranjeros?

En el caso de los docentes de francés digamos que el 80% proviene de la UES de la carrera de Lenguas Modernas, el nivel de francés que traen de la UES es el nivel DELF B2 que se entiende como un nivel avanzado, ahora bien la única institución que logra que los estudiantes lleguen a un nivel C1 casi nivel nativo es el Liceo Francés, pero habría que estudiar desde bebé y después se van para Francia. Pero los estudiantes de la UES vienen con un nivel avanzado, en este caso sería un B2 tanto en inglés como en francés, con pronunciación estándar. En el caso de francés lo que nos gusta es que los de la UES no tienen una pronunciación muy cargada al

francés, pero por qué razón? Porque acuérdesse que en la francofonía son 80 estados que hablan francés y por ejemplo la población Quebecois es diferente al Congo, a Suiza, a Bélgica; nosotros lo que hacemos es educar al estudiante a que no se enfaticen a un sólo acento porque no hay acento perfecto y lo importante es que puedan comunicarse con nativos de diferentes países francófonos, no nos gusta la pronunciación 100% francesa.

Tenemos de 10 a 12 docentes de la nacional, un punto fuerte es que son muy buenos en pedagogía son nuestros pilares y hacen muy bien su trabajo.

11. ¿Considera usted que tiene más oportunidad de ser contratado un candidato que hable dos idiomas en lugar de uno?

Sí, porque en el caso que venga un docente que habla dos idiomas ya sea francés, inglés, italiano o portugués por supuesto que puede servir para impartir clases en los dos idiomas, es una ventaja mientras más idiomas hablen más oportunidades laborales tendrán.

12. ¿Qué recomendaciones daría para mejorar la especialización de los estudiantes de la Universidad de El Salvador principalmente en el área de enseñanza de idiomas con el fin de optimizar la calidad de los servicios que prestan?

Que se permitiera a los estudiantes de estas carreras del idioma inglés o francés, realizar sus prácticas profesionales o su servicio social en empresas privadas, por ejemplo si están estudiando para la opción enseñanza que sea exclusivamente en instituciones donde se enseñen idiomas y que estén como docentes, y no en otros sectores o áreas donde no se desempeñan en lo que han estudiado y en lo que se van a graduar.

Otra cosa es formar a los estudiantes con más conocimientos culturales para tener una apertura a convenios con otros países.

ENTRETIEN 7

Interview à M. José Lino Chávez, chef du Département de recrutement et des Ressources Humaines, TRANSACTEL El Salvador.

Entretien réalisé en mars 2013, à TRANSACTEL (Ciudad Merliot). Intervieweur: Verónica Díaz. Enregistrement audio.

1. ¿Cuáles son las competencias o requisitos que ustedes valoran al momento de reclutar a un candidato para pertenecer a su personal?

Las competencias principales para nuestra área operativa es un conocimiento avanzado de computación a nivel de usuario, no es necesariamente técnico o de hardware específicamente, pero si la habilidad de realizar varias tareas a la vez, o por ejemplo escuchar a un cliente, buscar información en base de datos e ingresar información en base de datos, es un momento importante que podamos documentar adecuadamente cada contacto y darle el seguimiento correcto a nuestros clientes. Esa es una de las principales características que buscamos, alguien que se sienta cómodo utilizando la computadora en una jornada completa de trabajo.

Además, necesitamos una capacidad de aprendizaje avanzada, debido a que se necesita hacer un entrenamiento teórico de conocimiento del cliente mismo y del producto que el cliente ofrece. Son entrenamientos intensivos y en muy pocas semanas, buscamos a gente que pueda asimilar toda esa información muy rápidamente. Aparte de eso, buscamos por supuesto el compromiso, personas que quieran desarrollarse y crecer dentro de la empresa, personas que quieran dar un valor agregado a la empresa, no únicamente hacer el trabajo o resolver un problema, sino resolverlo de la mejor manera, una de las cosas muy importantes para nuestros clientes es la satisfacción de sus clientes mismos, dar una atención personalizada, no sólo es el conocimiento o entregar un mensaje sino hacerlo llegar de una manera cordial.

El dominio del idioma o los idiomas a un nivel avanzado y el deseo de superación definitivamente es algo que nosotros queremos de nuestro personal.

2. De acuerdo a la naturaleza de esta empresa: ¿Cuál sería el perfil profesional o ideal de un futuro empleado?

El perfil ideal es prácticamente lo mismo, alguien que cumpla con todas las competencias para poder hacer un buen trabajo dentro de la empresa. En nuestro tipo de negocio es una inversión muy alta al contratar a un empleado, entonces es por eso principalmente que nosotros somos tan exigentes porque queremos asegurarnos que las personas no únicamente van a ser capaces de desarrollar el trabajo, sino que también que el trabajo es algo que va a ser beneficioso para la persona. De nuestro lado como reclutamiento, analizamos las posibilidades que nosotros podemos ofrecer y recomendamos a nuestros candidatos la mejor opción para lo que ellos buscan, el candidato ideal es quien cumple con eso, quiere trabajar y quiere desarrollarse.

3. Tenemos entendido que ustedes tienen empleados que provienen del Departamento de Idiomas de la carrera de Lenguas Modernas de la Universidad de El Salvador ¿cuál es su opinión en relación a la calidad que tienen de dichos profesionales en el dominio de idiomas extranjeros?

La calidad es bastante buena. TRANSACTEL tiene estándares muy altos de selección, particularmente nuestros clientes son muy exigentes en el dominio del idioma no únicamente conocer el idioma y poderte expresar, sino manejar una estructura avanzada del idioma, al igual que una gramática superior; entonces consideramos que la calidad es muy buena, nos han resultado bastante bien en nuestras cuentas bilingües y trilingües, en el área trilingüe particularmente, el área de francés que es bastante exigente con la gramática y las estructuras, también son mucho más complejas que el inglés, para alguien que lo aprende como un segundo idioma y de hecho el resultado que hemos tenido con nuestros clientes es bastante satisfactorio.

4. ¿Considera usted que tiene más oportunidad de ser contratado un candidato que hable dos idiomas en lugar de uno?

Sí, bueno lo que pasa es que nuestros clientes tienen necesidades diferentes. No es más beneficioso que alguien sepa un tercer idioma además del inglés pero si es muy importante que sepa inglés, además del tercer idioma no sé si me explico, alguien que únicamente sepa español y francés se ve en dificultades porque nuestra comunicación interna es mayormente en inglés. Las herramientas están en inglés, nuestros clientes son usualmente de Estados Unidos, aunque manejamos terceros idiomas, entonces el idioma principal de negocios de la empresa es el inglés, entonces si es mucho más beneficioso que nuestros empleados en el área de terceros idiomas por ejemplo francés, italiano, portugués y alemán conozcan también el inglés. Existen cuentas que atienden llamadas en francés y en inglés, entonces en dichas cuentas se tiene que manejar los dos idiomas a un nivel de conversación también, no únicamente conocerlo si no poder desenvolverse con un cliente en el teléfono.

5. **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la especialización de los estudiantes principalmente en el área de los centros de llamadas con el fin de incrementar sus posibilidades de encontrar un empleo y optimizar la calidad de los servicios que puedan ofrecer?**

Una cosa importante para mejorar las carreras orientadas a idiomas, creo que por el hecho de que el campo de acción de estas posiciones es la atención al cliente es darles un poco más de conocimiento donde se desarrollarían, no únicamente conocer el idioma y estructuras y la comunicación misma, sino lo que se espera de un profesional, como por ejemplo el conocimiento de la satisfacción del cliente, como obtenerla, el conocimiento o el acercamiento a las empresas como TRANSACTEL, con una apertura muy grande con las universidades. Tenemos estrechas relaciones con todas, entonces buscar un poco más de apoyo en darles ese conocimiento de cómo hacemos las cosas y no únicamente lo que hacemos. Nosotros no simplemente resolvemos problemas sino que lo hacemos de la mejor manera y nos aseguramos que los clientes van a estar satisfechos, es que nuestro cliente este feliz, que nos siga recomendando, que es algo bien importante y aunque la carrera se trate de idiomas el fin principal de nuestro tipo de negocio es asegurar que un cliente se mantenga con nosotros por muchos años. Particularmente en las carreras de idiomas es más

complejo trabajar los acentos que la estructuras de la gramática entonces un enfoque o tal vez un apoyo mayor en esas áreas podría ayudar mucho a mejorar; debido a que si bien es cierto nuestro mercado dentro del soporte vía correo electrónico y chat es muy fuerte, también el área de llamadas tiene un reto particular que es el acento y volvemos a lo mismo; un acento francés para alguien cuyo primer idioma es el español es algo bien complejo y necesita muchísimo apoyo y práctica, creo que por ahí podrían darle una ventaja mayor a sus estudiantes.

ENTRETIEN 8

Interview à M. David Castellanos, directeur administratif d'hôtel Decameron Salinitas.

Entretien réalisé en mars 2013, à l'Hôtel Decameron Salinitas (Sonsonate). Intervieweur: Verónica Díaz. Enregistrement audio.

1. ¿Cuáles son las competencias más valoradas al momento de contratar a alguien para este tipo de trabajo? ¿Qué buscan?

Realmente hay que tener en cuenta cual es la esencia de nuestra empresa, la esencia de nuestra empresa es el servicio, y nosotros por ser una empresa que brinda un servicio, buscamos satisfacer necesidades. Buscamos primero satisfacer la necesidad del idioma de las personas que vienen al hotel, ese es nuestro punto de preferencia, el idioma ya sea inglés, francés español o cualquier otro idioma que se necesite ese es nuestro primer objetivo. Segundo, para hacer un trabajo de servicio se necesita carisma, se necesita una actitud diferente frente al servicio, también estar presto a ser una persona servicial, necesitamos también tener y que trabajen con nosotros personas que sean muy honestas, la honestidad es algo también que miramos mucho y personas que trabajen en equipo deben serlo. Este es un trabajo que amerita mucho tiempo, amerita muchas horas, amerita mucho espacio y eso obliga a que se necesite tener un equipo de trabajo fuerte que apoye cuando sea necesario hacer alguna actividad, el trabajo en equipo es otro de los puntos de referencia como para poder contratar a una persona que ha egresada de una universidad y viene con las capacidades de hablar dos idiomas.

¿A qué se refiere cuando habla de honestidad?

Cuando el huésped sale en las excursiones, en este caso el guía turístico es nuestra representación como compañía fuera del hotel, entonces toda la información que sea veraz, que sea real que sea confiable que él les dé a las personas, eso le va a generar una confianza a las personas. Eso habla de que es una persona honesta que está diciendo las cosas tal cual como se deben hacer, en el caso de que no se conozca, no

se maneje cierta información nosotros le damos algunos tips de información a los muchachos que trabajan como guías con nosotros para que en el caso de no saber alguna información remitan a la persona a las áreas correspondientes para evitar dar mala información y que esto nos genere algún tipo de inconvenientes a futuro.

2. **¿Cuál es el perfil ideal que una persona debe tener a la hora de aplicar con ustedes como Decameron Explorer?**

Dentro de los perfiles que tenemos como mencionaba, alguno de los valores que siempre buscamos es que sea una persona que trabaje en equipo, una persona honesta, que sea una persona que maneje muy bien los idiomas, que sea una persona en la cual se le puedan confiar ciertas tareas y que sepamos que va actuar de manera responsable frente a esto. El tener una empresa de servicio te hace sentirte un poco más comprometido porque tienes que tratar de lograr hacer sentir bien a la otra persona más cuando somos conocedores que esta persona está de descanso, que está disfrutando, que no está simplemente en el lugar porque lo obligaron a venir. Por el contrario, esa persona saca tiempo de su día a día para descansar, disfrutar y nosotros tenemos que entrar en esa dinámica y convertirnos en un punto más de satisfacción para las personas como tal.

3. **Tenemos entendido que ustedes tienen empleados que provienen del Departamento de Idiomas de la carrera de Lenguas Modernas de la Universidad de El Salvador ¿cuál es su opinión en relación a la calidad que tienen de dichos profesionales en el dominio de idiomas extranjeros?**

Nosotros estamos realmente muy satisfechos con la preparación y la capacitación que tienen los muchachos que son egresados de la Universidad. Cabe notar que mucha de la información y mucha de la capacidad que puedan conseguir ellos lo hacen en el día a día, en la práctica y realmente la capacitación a nivel de enseñanza de idiomas es importante y es lo que más se resalta en este tipo de trabajos, el manejo de un idioma diferente al idioma nativo, en este caso el idioma inglés y

francés. Nosotros sabemos aprovechar esta oportunidad que ellos hablen esos idiomas y ellos colocando en práctica el idioma que han aprendido hacen mucho más dinámica y atractiva la visita con los turistas principalmente como les mencionaba los turistas de nacionalidad canadiense.

4. **¿Considera usted que tiene más oportunidad de ser contratado un candidato que hable dos idiomas en lugar de uno?**

Sí, claro. Definitivamente la persona que habla dos idiomas adicionales a su idioma nativo tiene una ventaja competitiva bastante grande frente a otras personas que sólo hablan un idioma diferente a su idioma nativo; por lo menos a parte del área Decameron Explorer que es la parte de las excursiones del hotel. Hemos tenido personas, no de la Universidad Nacional, pero si personas que han estudiado en otros institutos, por ejemplo han tenido cargos como jefe de servicio al huésped que es un cargo vital dentro de la operación que tiene el hotel como tal y esta persona utilizó o llegó a ese cargo gracias a que hablaba los dos idiomas, hablaba el inglés y francés a parte de su idioma nativo; habían muchas otras personas interesadas en poder ocupar ese cargo, pero la ventaja que tiene esta persona de hablar dos idiomas, y es la ventaja que tienen las personas que salen egresados de la Universidad Nacional que tienen frente a muchos otros en el mercado laboral.

5. **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la especialización de los estudiantes principalmente en el área de los centros de llamadas con el fin de incrementar sus posibilidades de encontrar un empleo y optimizar la calidad de los servicios que puedan ofrecer?**

Algo importante es que se tiene que hacer énfasis, aunque la carrera está muy completa, pero cuando la gente sale conoce mucho de todo pero a la vez tiene que conocer algo más en especial. Si las personas que están estudiando la carrera de Licenciatura en Lenguas Modernas y salieran con un énfasis en algún tipo de línea ya sea turismo, educación, o comercialización; eso le va a generar una ventaja

competitiva muy grande a estas personas que decidan ingresar a esa línea, la cual escogieron. Por ejemplo les diría que si nuestros guías que en la actualidad tenemos hubiesen venido con una idea de que era, el turismo como tal, eso nos hubiera facilitado a nosotros que se entendieran algunos términos de turismo. El capacitarlos a ellos en algún tipo de los entrenamientos que hacemos, sería más fácil porque ya la persona viene ya con el conocimiento en turismo que permite avanzar un poco más en estas capacitaciones que se les hacen, hablarles de términos como tal, hoteleros. Que ellos entiendan que es un “check out”, un “check in”, y que la persona no se pregunte qué es eso cuando se le pida apoyo. Entonces, cuando la persona viene con un poco de conocimiento en un área determinada le genera una ventaja grandísima a nivel competitivo como tal. Pienso que eso sería una recomendación que se tuvieran dos o tres líneas diferentes al finalizar el periodo de formación de la carrera, y eso le daría un punto muy importante a los muchachos que están saliendo de la universidad.



FORMULAIRE POUR CRÉER LA BASE DE DONNÉES DES DIPLÔMÉS DE LA LICENCE EN LANGUES MODERNES

1. Nom: _____ Prénom: _____

2. Indiquer la spécialité que vous avez étudiée:

a) Enseignement de Langues b) Relations Publiques

3. Année d'obtention du diplôme:

a) 2008 b) 2009 c) 2010 d) 2011 e) 2012

4. Domicile

a) Adresse personnelle: _____
b) Téléphone: _____
c) Téléphone portable : _____
d) Courrier électronique : _____

5. Lieu de travail

a) Nom de l'institution: _____
b) Téléphone: _____
c) Nom du chef immédiat: _____
d) Poste de travail: _____
e) Fonctions: _____
f) Langue utilisée dans votre poste de travail : a) Anglais b) Français c) Tous les deux

6. En cas de futures offres d'emploi dans quel secteur d'activité vous souhaiteriez travailler:

a) Enseignement <input type="checkbox"/>	e) Fonctions bureautiques <input type="checkbox"/>	i) ONG ¹ <input type="checkbox"/>
b) Traduction <input type="checkbox"/>	f) Attention au client <input type="checkbox"/>	j) Agence de publicité <input type="checkbox"/>
c) Interprète <input type="checkbox"/>	g) Assistant d'école maternelle <input type="checkbox"/>	
d) Guide touristique <input type="checkbox"/>	h) Ambassade <input type="checkbox"/>	

¹Organisation non gouvernementale



UNIVERSITÉ D'EL SALVADOR
Faculté de Sciences Humaines
Département de Langues Étrangères

Merci de bien vouloir consacrer un moment pour compléter ce formulaire. Vos renseignements resteront totalement confidentiels.

Objectifs:

- 1) Collecter l'information personnelle des diplômés de la Licence en Langues Modernes: spécialité en français et anglais (Période 2008 -2012).
- 2) Apporter une base de données au Département de Langues Étrangères de l'Université d'El Salvador pour futur offres d'emploi, stages professionnels, recherches, cours de formations professionnelles, etc.
- 3) Connaître la position et les fonctions des diplômés.
- 4) Envoyer d'information concernant les activités de la carrière.

1. Nom: _____ Prénom: _____

2. Indiquer la spécialité que vous avez étudiée:

- a) Enseignement de Langues b) Relations Publiques

3. Année d'obtention du diplôme:

- a) 2008 b) 2009 c) 2010 d) 2011 e) 2012

4. Domicile

- a) Adresse personnelle: _____
b) Téléphone: _____
c) Téléphone portable : _____
d) Courrier électronique : _____

5. Lieu de travail

- a) Nom de l'institution: _____
b) Téléphone: _____
c) Nom du chef immédiat: _____
d) Poste de travail: _____
e) Fonctions: _____
f) Langue utilisée dans votre poste de travail : a) Anglais b) Français c) Tous les deux

6. En cas de futures offres d'emploi dans quel secteur d'activité vous souhaiteriez travailler:

- | | | | | | |
|----------------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|
| a) Enseignement | <input type="checkbox"/> | e) Fonctions bureautiques | <input type="checkbox"/> | i) ONG ¹ | <input type="checkbox"/> |
| b) Traduction | <input type="checkbox"/> | f) Attention au client | <input type="checkbox"/> | j) Agence de publicité | <input type="checkbox"/> |
| c) Interprète | <input type="checkbox"/> | g) Assistant d'école maternelle | <input type="checkbox"/> | | |
| d) Guide touristique | <input type="checkbox"/> | h) Ambassade | <input type="checkbox"/> | | |

¹Organisation non gouvernementale



Merci de bien vouloir consacrer un moment pour compléter ce questionnaire. L'information communiquée sera utilisée pour notre travail d'investigation: «Le profil professionnel des diplômés de la licence en Langues Modernes et l'accomplissement des compétences exigés dans le marché du travail actuel», pour obtenir le titre de Licence en Langues Modernes: spécialité en français et anglais. Vos réponses resteront totalement confidentielles.

Objectifs:

- 1) Connaître la situation professionnelle actuelle des diplômés.
- 2) Savoir si les connaissances acquises dans la licence ont aidé aux diplômés (période 2008 - 2012) à se débrouiller dans le marché du travail actuel.
- 3) Connaître les puissances et faiblesses de la licence.
- 4) Contribuer à l'amélioration du profil professionnel des futurs diplômés.

Renseignements généraux

1. **Genre:** a) Homme b) Femme
2. **Tranche d'âge:**
a) 21- 25ans b) 26-30 ans c) 31-35 ans d) 36- 40ans e) 41-45 ans f) 46 et plus
3. **Année d'obtention du diplôme:** a) 2008 b) 2009 c) 2010 d) 2011 e) 2012
4. **Indiquer la spécialité que vous avez étudiée:** a) Enseignement de Langues b) Relations Publiques
5. **Dans quel domaine vous travaillez:**
a) Enseignement e) Guide touristique i) Assistant d'école maternelle
b) Traduction f) Fonctions bureautiques j) Ambassade
c) Interprète g) Attention au client k) Autre
d) ONG h) Agence de publicité

Si votre réponse AUTRE, précisez _____

6. **Langue utilisée dans votre poste de travail:** a) Français b) Anglais c) Tous les deux
7. **Régime juridique de l'entreprise ou de l'institution dans laquelle vous travaillez:** a) Public b) Privé
8. Lorsque vous faites une demande d'emploi, quel facteur est le plus important (Plusieurs réponses sont possibles)
a) Salaire compétitif e) Des avantages sociaux
b) Localisation f) Stabilité d'emploi
c) Horaires de travail flexibles g) Développement professionnel
d) Formation professionnelle h) Autre

Si votre réponse est AUTRE, précisez _____

9. Dans votre occupation, l'horaire de travail est: a) Temps plein b) Mi-temps

Si vous travaillez à mi-temps, avez-vous un autre travail, choisissez:

- | | | |
|---|--|---|
| a) Enseignement <input type="checkbox"/> | e) Fonctions bureautiques <input type="checkbox"/> | i) ONG <input type="checkbox"/> |
| b) Traduction <input type="checkbox"/> | f) Attention au client <input type="checkbox"/> | j) Agence de publicité <input type="checkbox"/> |
| c) Interprète <input type="checkbox"/> | g) Assistant d'école maternelle <input type="checkbox"/> | k) Autre <input type="checkbox"/> |
| d) Guide touristique <input type="checkbox"/> | h) Ambassade <input type="checkbox"/> | |

Si votre réponse est AUTRE, précisez _____

10. Dans quelle échelle de salaire êtes-vous?

- | | | |
|---|---|---|
| a) \$100 - \$300 <input type="checkbox"/> | c) \$700 - \$900 <input type="checkbox"/> | e) \$1,400 - \$1,700 <input type="checkbox"/> |
| b) \$400 - \$600 <input type="checkbox"/> | d) \$1,000 - \$1,300 <input type="checkbox"/> | f) \$1,800 et plus <input type="checkbox"/> |

11. Avez-vous reçu un cours de formation professionnelle supplémentaire dans votre poste de travail actuel ?

- a) Oui b) Non

Pour perfectionner: la langue: anglaise la grammaire: anglaise la rédaction: anglaise
Française française française

Dans un autre domaine? Lequel? _____

Qui a financé le cours? a) L'institution b) Vous-même c) Bourse

12. Quel est le niveau linguistique exigé dans votre poste de travail actuel?

- a) 20% b) 40% c) 60% d) 80% e) 100%

Si vous travaillez dans le domaine de l'Enseignement, répondez, sinon passez à la page suivante

13. Avez-vous l'échelon? a) Oui b) Non

Si la réponse est négative, avez-vous l'intérêt de faire l'année pédagogique supplémentaire?

- a) Oui b) Non

Pourquoi? _____

14. Est-ce que les connaissances acquises dans le domaine des didactique des langues étrangères ont vous aidé dans votre poste de travail actuel?

- a) Oui b) Non

Pourquoi? _____

Instructions: Lisez et évaluez, s'il vous plaît, les affirmations suivantes par rapport à la performance académique reçue dans la licence en Langues Modernes et les exigences dans le poste de travail actuel, sur une échelle de 1 à 5, sachant que 1 signifie qu'elle est très mauvaise ou n'était pas du tout d'accord et 5 très bonne ou entièrement d'accord.

Très mauvaise	Mauvaise	Moyenne	Bonne	Très bonne
1	2	3	4	5

PERFORMANCE ACADEMIQUE / ECHELLE		1	2	3	4	5
15. Pour vous débrouiller dans votre poste de travail actuel, comment évaluez-vous la formation linguistique acquise dans la licence dans le domaine...	a) ...de l'expression orale					
	b)... de l'expression écrite					
	c)... de la compréhension orale					
	d)... de la compréhension écrite					
	e)... de la grammaire					
16. Pour vous débrouiller dans votre poste de travail actuel, comment considérez-vous les connaissances acquises par rapport...	a) ...à la traduction					
	b) ...au tourisme					
	c) ... au commerce					
	d) ... à la civilisation française					
	e) ...aux méthodes et techniques d'investigation à travers des matières : Séminaire I et II					

Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	D'accord	Entièrement d'accord
1	2	3	4	5

EXIGENCES DANS LE POSTE DE TRAVAIL ACTUEL		1	2	3	4	5
17. Dans votre lieu de travail actuel, il est nécessaire d'avoir ...	a) ...un diplôme universitaire					
	b)...des connaissances culturelles de la langue parlée					
	c) ...des connaissances en informatique					
	d) ...des connaissances bureautiques					

18. Quelles modifications aux cours du plan d'études considérez-vous importantes de faire pour améliorer la licence en Langues Modernes ? Cochez la réponse en utilisant les aspects suivants et donner une petite explication de c'est que vous considérez serait mieux dans les aspects 3 et 4:

1) **Supprimer** = s'il n'est pas nécessaire dans le Plan d'Étude

2) **Sans changement** = sans modification

3) **Renforcer** = améliorer

4) **Réorienter** = donner une nouvelle orientation

Cours de la langue française	1) Supprimer	2) Sans changement	3) Renforcer : comment ?	4) Réorienter : comment ?
a) Grammaire française				
b) Expression Orale en français				
c) Phonétique française				
d) Orthographe et Stylistique française				
e) Introduction à la Civilisation française				
f) Français et le commerce				
g) Français et le tourisme				
h) Français et la traduction				
i) Littérature française				

Remarque: Si l'espace prévu n'est pas suffisant, s'il vous plaît répondre sur la feuille supplémentaire.

Cours de la langue anglaise	1) Supprimer	2) Sans changement	3) Renforcer : comment ?	4) Réorienter : comment ?
a) Grammaire anglaise				
b) Prononciation en anglais				
c) Lecture et conversation en anglais				
d) Composition anglaise				
e) Introduction à la linguistique				
f) Littérature en anglais				
g) Phonologie et morphologie anglaise				

Si vous avez étudié le domaine de l'Enseignement des langues, répondez, sinon passez au tableau suivant

Cours d'Enseignement de langues	1) Supprimer	2) Sans changement	3) Renforcer : comment ?	4) Réorienter : comment ?
a) Psychopédagogie				
b) Didactique générale				
c) Didactique de la langue française				
d) Didactique de la langue anglaise				

Si vous avez étudié le domaine de Relations Publiques, répondez

Cours de Relations Publiques	1) Supprimer	2) Sans changement	3) Renforcer : comment ?	4) Réorienter : comment ?
a) Théorie de la Communication et de l'Information				
b) Relations Publiques				
c) Opinion publique				
d) Histoire d'El Salvador et d'Amérique Centrale				

Remarque: Si l'espace prévu n'est pas suffisant, s'il vous plaît répondre sur la feuille supplémentaire.

19. En plus des cours mentionnés ci-dessous, quels autres cours ou contenus innovateurs considérez-vous qu'il serait important d'ajouter dans le plan d'études ou appliquer aux cours?

20. Mentionnez quelles sont les puissances et faiblesses de la licence, celles que vous avez observées selon la formation académique acquise:

PUISSANCES	FAIBLESSES

21. Est-ce que vous êtes satisfait avec votre poste de travail actuel? a) Oui b) Non

Pour quoi ? _____

22. Est-ce que vous réalisez actuellement une formation pour améliorer votre performance académique?

a) Oui b) Non

Laquelle et pourquoi? _____

23. Afin d'acquérir une expérience de travail, considérez-vous important de réaliser des stages professionnels dans la licence?

a) Oui b) Non

Combien de temps ? a) 1 mois b) 3 mois c) 6 mois d) 1 an et plus

24. Quelles suggestions pouvez-vous donner pour améliorer la carrière?

Merci beaucoup pour votre collaboration !!

Annexe 5 : Situation actuelle des diplômés de la Licence en Langues Modernes qui travaillent dans un secteur différent à ce qu'ils ont étudié

Tableau 1

51 diplômés contactés	Spécialité étudiée	Quantité des Diplômés / %		%	
Diplômés qui travaillent dans la spécialité qu'ils ont étudiée.	Enseignement des langues	15	29.4%	34	66.7%
	Relations Publiques	19	37.3%		
Diplômés qui travaillent dans la spécialité qu'ils n'ont pas étudiée.	Enseignement des langues	6	11.8%	17	33.3%
	Relations Publiques	11	21.5%		
TOTAL		51	100%	51	100%

Tableau 2

Domaine de travail des diplômés qui travaillent dans un secteur différent à ce qu'ils ont étudié				
Spécialité étudiée	Quantité de diplômés / %		Domaine de travail	
Enseignement de langues	6	5	9.8%	Attention au client
		1	2%	Traduction et ONG
Relations publiques	11	21.5%	Enseignement de langues	
TOTAL	17	33.3%		

ANNEXE 6 : CHRONOGRAMME D'ACTIVITÉS

Activités	Octobre 2013				Novembre 2013				Décembre 2013				Janvier 2014				Février 2014				Mars 2014				Avril 2014				Mai 2014				Juin 2014			
	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
Énoncé du problème : Délimitation Justification Formulation des objectifs																																				
Cadre Méthodologique : Type de recherche Détermination de l'univers et l'échantillon Instruments d'évaluation																																				
Élaboration de cadre contextuel y théorique																																				
Révision de cadre contextuel y théorique																																				
Élaboration des instruments de recherche																																				
Correction des instruments de l'investigation																																				
Validation des instruments de recherche																																				
Application des instruments à l'échantillon																																				
Traitement et analyse des données																																				
Obtenir des résultats																																				
Conclusions et recommandations																																				
Présentation du travail final																																				
Correction des observations au travail final																																				

V = vacation

ANNEXE 7 : Base de données des renseignements personnels des diplômés enquêtés de la Licence en Langues Modernes (Période 2008 – 2012)

DIPLÔMÉS DE LA SOUS-SPÉCIALITÉ DE L'ENSEIGNEMENT DES LANGUES

No.	Noms	Prénoms	ADODD³⁶	Domicile	Téléphones	Courrier électronique	Lieu et expérience de travail	Secteur dans lequel souhaiteriez travailler
1	Alvarenga Peña	Edgar Alejandro	2012	Rosario de la Paz, La Paz	-----	eeaaaapp@hotmail.com	P.S. Alvarenga y Asociados / Professeur d'anglais	Enseignement
2	Azucena	Lourdes	2011	-----	-----	magia88azu@hotmail.com	UES, Alliance Française / Professeur de français	Enseignement, ONG
3	Contreras	Manuel Alexander	2012	San Salvador, San Salvador	-----	memo1899@hotmail.com	TRANSACTEL / Agent du service à la clientèle	Interprétation, Ambassade
4	Galvez	Cristina	2012	-----	-----	cristygb@hotmail.com	Alliance Française / Professeur de français	Interprétation, Ambassade, ONG
5	Garcia	Patricia	2012	San Marcos, San Salvador	-----	triciagarcia03@gmail.com	Institute Technique Ricaldone / Professeur d'anglais et de français	Enseignement, Interprétation, Ambassade, ONG
6	Meléndez Cruz	Alejandra Marisol	2011	Soyapango, San Salvador	-----	alemelendez12@hotmail.com	Institute Technique Ricaldone / Professeur de français et d'anglais	Enseignement, Guide touristique, Ambassade, ONG

³⁶ ADODD = Année d'obtention du diplôme

No.	Noms	Prénoms	ADODD ³⁷	Domicile	Téléphones	Courrier électronique	Lieu et expérience de travail	Secteur dans lequel souhaiteriez travailler
7	Murcia Perdomo	Raul Alberto	2012	Mejicanos, San Salvador	-----	ralucard_sagitario@hotmail.com	UES / Professeur de français	Enseignement, Traduction, Interprétation, Guide touristique
8	Nolasco	Susana	2011	-----	-----	synolaco@yahoo.com	TRANSACTEL et UES/ Agente du service à la clientèle et professeur de français	Enseignement, Guide touristique, Fonctions bureautiques, attention au client
9	Pineda	Martha	2012	Apopa, San Salvador	-----	chicacyber_11@hotmail.com	UES / Professeur de français	Enseignement, Traduction, Interprétation, Guide touristique, Ambassade, Agence de publicité
10	Ramirez	Margarita	2009	San Salvador, San Salvador	-----	konzertspielerin@yahoo.fr	UES / Professeur de français	Enseignement, Traduction, Interprète, Ambassade, ONG
11	Reyes Amaya	Karen Ivette	2012	San Salvador, San Salvador	-----	kivette-6@hotmail.com	TRANSACTEL / Agente du service à la clientèle	Enseignement, Traduction, Interprétation, Guide touristique
12	Romero Miranda	David Moises	2011	San Marcos, San Salvador	-----	david.miranda.acon@gmail.com	TRANSACTEL / Agent du service à la clientèle	Enseignement, Guide touristique, Ambassade

³⁷ ADODD = Année d'obtention du diplôme

No.	Noms	Prénoms	ADODD ³⁸	Domicile	Téléphones	Courrier électronique	Lieu et expérience de travail	Secteur dans lequel souhaiteriez travailler
13	Umaña Gómez	Miguel Angel	2008	Santa Tecla, La Libertad	-----	miguelumaa@hotmail.es	UES, UDB ³⁹ , Hôtel Decameron / Professeur de français et guide touristique	-----
14	Valle Valladares	José Santos	2010	Antiguo Cuscatlán, La Libertad	-----	josevalle_82@hotmail.com	UDB / Professeur et Coordinateur de français	Enseignement, Traduction, ONG
15	Vargas	Laura	2012	San Salvador, San Salvador	-----	lau_star86@yahoo.com	Institute Technique EXSAL / Professeur d'anglais	Interprétation, Guide touristique, ONG
16	Vásquez Pineda	Krissia Vanessa	2011	Ciudad Delgado, San Salvador	-----	kvvp@hotmail.es	TRANSACTEL / Agente du service à la clientèle	Enseignement

³⁸ ADODD = Année d'obtention du diplôme

³⁹ UDB = Université Don Bosco

DIPLOMÉS DE LA SOUS-SPECIALITÉ DE RELATIONS PUBLIQUES

No.	Noms	Prénoms	ADODD ⁴⁰	Domicile	Téléphones	Courrier électronique	Lieu et expérience de travail	Secteur dans lequel souhaiteriez travailler
1	Alfaro	Sergio	2012	-----	-----	afculturaes@gmail.com	Alliance Française / Coordinateur culturel	Enseignement, Ambassade, Agence de publicité
2	Amaya Hernández	Fátima Bellany	2011	Soyapango, San Salvador	-----	petite_belly05@hotmail.com	Hôtel Decameron / Guide touristique	Guide touristique
3	Avelar	Morena	2011	San Salvador, San Salvador	-----	moreavelar.blanco@hotmail.com	Professeur particulier d'anglais	Enseignement, Assistante d'école maternelle, ONG
4	Ayala	Josimar Ernesto	2012	Santa Tecla, La Libertad	-----	jeayala2009@hotmail.com	TRANSACTEL / Agent du service à la clientèle	Enseignement, Guide touristique, Fonctions bureautiques, Agence de publicité
5	Beltran	Wilber	2010	-----	-----	wilberu@hotmail.com	TRANSACTEL / Agent du service à la clientèle	Guide touristique, Ambassade, ONG
6	Briones Anaya	Jacqueline Guadalupe	2010	Antiguo Cuscatlán, La Libertad	-----	jackie_briones@hotmail.com	Lycée Français de San Salvador / Assistante Administratif	Enseignement

⁴⁰ ADODD = Année d'obtention du diplôme

No.	Noms	Prénoms	ADODD ⁴¹	Domicile	Téléphones	Courrier électronique	Lieu et expérience de travail	Secteur dans lequel souhaiteriez travailler
7	Castaneda Magaña	Julio Ernesto	2012	-----	-----	j.ues@hotmail.com.es	CENIUES / Fonctions administratives et professeur de français	Enseignement, Fonctions bureaucratiques, Ambassade, Agence de publicité
8	Chávez Martínez	Ana Sofía	2011	-----	-----	Chavezmartinez.ana@gmail.com	TRANSACTEL / Agente du service à la clientèle	Traduction, Ambassade, ONG, Agence de publicité
9	Contreras	Jessica	2010	Zacatecoluca, La Paz	-----	jecca_co@yahoo.com	Alliance Française / Professeur de français	Enseignement, Traduction, Interprétation, Ambassade, ONG
10	Coreas	Jacqueline	2012	Soyapango, San Salvador	-----	jackycoreas@hotmail.com	Alliance Française / Professeur de français	Enseignement, Traduction, Interprétation, Ambassade, ONG
11	Cornejo	Neftali	2012	San Marcos, San Salvador	-----	neftacor@hotmail.com	SYKES / Agent du service à la clientèle	Traduction
12	Cruz	Pablo Alfredo	2011	San Salvador, San Salvador	-----	pck1919@hotmail.com	CENIUES / Professeur de français de d'anglais	Enseignement, Interprétation, Fonctions bureaucratiques, Ambassade, ONG
13	González	Claudia	2012	Santa Tecla, La Libertad	-----	veronicagg7@hotmail.com	Lycée Français de San Salvador / Assistante d'école maternelle	Enseignement, Traduction, Guide touristique, ONG, Agence de publicité

⁴¹ ADODD = Année d'obtention du diplôme

No.	Noms	Prénoms	ADODD ⁴²	Domicile	Téléphones	Courrier électronique	Lieu et expérience de travail	Secteur dans lequel souhaiteriez travailler
14	Granados Sorto	Isaac Alcides	2011	France	-----	igsorto@hotmail.com	Lycée Marguerite de Flandre / Assistant d'espagnol en France	ONG
15	Grande Vásquez	Jacqueline Mariela	2012	Ilopango, San Salvador	-----	jaqueline_grande@hotmail.com	Lycée Français de San Salvador / Assistante d'école maternelle	Enseignement, Traduction, Interprétation, Guide touristique, Fonctions bureautiques, Assistante d'école maternelle
16	Hernández	Catalina	2011	San Salvador, San Salvador	-----	katyald16@hotmail.com	ASI ⁴³ / Comptabilité de paiement	Traduction, Interprétation, Guide touristique, ONG, Agence de publicité
17	Herrador	Amanda	2012	San Salvador, San Salvador	-----	amandaherrador@gmail.com / amanda@herrador.us.com	Grupo Mega, S.A. de C.V. / Administration d'importations et d'exportation	Traduction, Interprétation, Ambassade, ONG, Agence de publicité
18	Jacinto Méndez	Roger Emanuel	2011	Soyapango, San Salvador	-----	remanueljm@gmail.com	Crowley Shared ⁴⁴ / Coordinateur de documents d'exportation	Guide touristique, Fonctions bureautiques, Ambassade, ONG
19	Lemus	Emma	2011	San Salvador, San Salvador	-----	kanary_87@hotmail.com	TRANSACTEL / Agente du service à la clientèle	Traduction, Interprétation, Guide touristique, Ambassade

⁴² ADODD = Année d'obtention du diplôme

⁴³ ASI = Association Salvadorienne de l'Industrie

⁴⁴ Crowley Shared = entreprise dédiée à l'exportation

No.	Noms	Prénoms	ADODD ⁴⁵	Domicile	Téléphones	Courrier électronique	Lieu et expérience de travail	Secteur dans lequel souhaiteriez travailler
20	Luna Cruz	Marvin Martin	2011	Mejicanos, San Salvador	-----	mlunac1@hotmail.com	TRANSACTEL, Institute Maya / Agent du service á la clientèle, professeur de français	Enseignement, Ambassade
21	Majano Martínez	Concepción Mercedes	2012	San Salvador, San Salvador	-----	-----	TRANSACTEL / Agente du service á la clientèle	Interprétation, Guide touristique, Fonctions bureaucratiques, Ambassade
22	Martínez Aguilar	Merlin Tatiana	2010	-----	-----	merlintatiana@gmail.com	UDB ⁴⁶ / Professeur de français	ONG
23	Mejia	Sulay	2012	Belgique	-----	sulycmejia@gmail.com	Ambassade d'El Salvador en Belgique / Assistante Administrative	Ambassade, ONG
24	Mejía Campos	Sandra Patricia	2012	Soyapango, San Salvador	-----	patricia.mejia@gmail.com	Hôtel Decameron / Assistante du service des clients	Traduction, Interprétation, Attention au client, ONG
25	Murga Granados	Arlem	2012	Sonsonate, Sonsonate	-----	arlem70@hotmail.com	TRANSACTEL / Agente du service á la clientèle	ONG
26	Osorio	Claudia	2011	San Salvador, San Salvador	-----	lizzy_force1819@hotmail.com	TRANSACTE / Agente du service á la clientèle	Traduction, Interprétation, Guide touristique
27	Torres	Iris	2012	Santiago Texacuangos, San Salvador	-----	iris_elyzabeth@hotmail.com	TRANSACTEL / Agente du service á la clientèle	Guide touristique, Ambassade, ONG, Agence de publicité

⁴⁵ ADODD = Année d'obtention du diplôme

⁴⁶ UDB = Université Don Bosco

No.	Noms	Prénoms	ADODD⁴⁷	Domicile	Téléphones	Courrier électronique	Lieu et expérience de travail	Secteur dans lequel souhaiteriez travailler
28	Ulloa López	Rafael Angel	2010	-----	-----	tico19792@gmail.com	TRANSACTEL / Agent du service á la clientèle	Traduction, Interprétation, Guide touristique, Ambassade, ONG, Agence de publicité
29	Vásquez Carranza	Liliana Elizabeth	2012	San Juan Nonualco, La Paz	-----	lileli_2307@hotmail.com	Jacarandas Fashion Shop / Fonctions administratives	Enseignement, Interprétation, Ambassade, ONG, Agence de publicité.

⁴⁷ ADODD = Année d'obtention du diplôme