

**République Algérienne Démocratique et Populaire**  
**Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique**

**Université d'El-oued**  
**Faculté des Lettres et Langues**  
**Département des lettres et langue française**



**Mémoire De fin d'étude élaboré en vue de l'obtention du diplôme de**

**Master II**

**Option : Didactique du FLE/FOS**

**Intitulé**

**L'analyse des besoins langagiers dans le cadre de la  
conception d'un programme de FOS. Cas du personnel  
du complexe touristique "La Gazelle D'or"**

**Réalisé par :**

BELAID Sérine

KHELIFI Monia

**Supervisé par :**

Mme KHELEF Hanane

**Année universitaire : 2017/2018**

## Remerciements

Nous tenons à remercier, avant tout, ALLAH, le Tout Puissant, qui nous a donné la foi et la force pour réaliser ce travail.

Un grand merci à notre directrice de mémoire Madame *KHELEF Hanane* pour son soutien, sa disponibilité permanente et ses encouragements tout au long de notre étude.

Nous remercions, également, Monsieur *DJEDIDI Hacene*, le chef service du personnel du complexe "La Gazelle D'or", pour son accueil et l'aide la plus précieuse qu'il nous a fournie.

Nous adressons, également, nos sincères remerciements à nos familles pour leur soutien permanent ainsi que pour leur patience à nos égards.

Enfin, nous remercions tous nos enseignants du département des lettres et langue française à l'université d'El Oued, nos collègues et toute personne qui a participé du proche ou du loin afin d'achever ce travail de recherche.

**KHELIFI Monia**

**BELAID Sérine**

## **Dédicace**

Nous dédions ce travail à nos chers parents, nos frères, nos sœurs et toutes nos familles.

## **Résumé**

Cette étude est inscrite dans le domaine de la didactique du Français sur Objectifs Spécifiques (FOS), elle s'intéresse en particulier au français utilisé de la part des professionnels du personnel administratif du complexe touristique "La Gazelle D'or". Ces professionnels trouvent des difficultés par rapport à l'usage de la langue française pendant leur travail, raison pour laquelle ils se trouvent face à l'obligation d'améliorer certaines compétences linguistiques afin de perfectionner leur cursus professionnel.

Dans le but de surmonter ces difficultés et de remédier ces lacunes, nous avons essayé de découvrir et analyser les besoins langagiers en langue française de ces professionnels, à travers une enquête menée auprès de ce public, et par le biais d'un questionnaire qui nous a servi à identifier les compétences linguistiques à acquérir et les objectifs bien précis à atteindre.

## **Mots-clés**

Didactique du FOS, Français du tourisme, besoins langagiers, analyse, compétence.

## **Abstract**

This study refers to the field of FSP (French for Specific Purposes) interested in using french in the administration of the tourist complex "La Gazelle D'or" where some faced obstacles in their professionals practices, is the reason why they are obliged to improve their linguistics professional courses.

In order to overcome this difficulties and find solution, which we tried to find and analyse the language needs in the professionals french, by using a questionnaires appointed to the employers; it served as by identifying the linguistics competence and the objectives to reach.

## **Key words**

Didactics of FSP, tourist french, language needs, analysis, competence.

# **Table des matières**

**Introduction**.....9

## **Chapitre 01 : Préambule en FOS**

1.Définition du FOS ..... 14

2.Le FOS au fil du temps ..... 14

    2.1. Le français militaire ..... 15

    2.2. Le français de spécialité (FS)..... 16

    2.3. Le français instrumental..... 17

    2.4. Le français fonctionnel..... 18

    2.5. Le Français sur Objectif Spécifique (FOS)..... 18

    2.6. Le français langue professionnelle (FLP) ..... 18

3.Les spécificités du FOS..... 19

    3.1. La diversité de publics ..... 19

    3.2. Les besoins spécifiques des publics ..... 20

    3.3. Le temps limité consacré à l'apprentissage..... 20

    3.4. La rentabilité de l'apprentissage du FOS ..... 20

    3.5. La motivation des publics..... 21

4.Méthodologie en FOS ..... 21

    4.1. La demande de formation ..... 22

    4.2. L'analyse des besoins des apprenants ..... 22

    4.3. La collecte des données ..... 22

    4.4. L'analyse des données..... 22

    4.5. L'élaboration des activités ..... 22

## **Chapitre 02 : L'analyse des besoins langagiers**

1. Le concept de besoin : Etymologie et définition .....25

2. Les besoins langagiers des apprenants du FLE .....26

3. Qui identifie les besoins ? ..... 27

4. Classifications et types des besoins .....27

    4.1. Les besoins individuels/les besoins sociaux ou institutionnels.....27

    4.2. Les besoins objectifs/les besoins subjectifs.....28

    4.3. Les besoins exprimés/ Les besoins inexprimés.....28

5. L'instabilité des besoins langagiers.....29

6. L'analyse des besoins langagiers.....	29
6.1. L'importance accordée à l'analyse des besoins langagiers.....	30
6.2. Pourquoi une analyse des besoins langagiers ?.....	30
6.3. Comment analyser les besoins langagiers .....	31
7. Les systèmes d'analyse des besoins .....	31
7.1. Les analyses situationnelles.....	31
7.2. Les analyses par « qualification clé ».....	32
7.3. Les analyses systématiques.....	32
8. Les outils de l'analyse des besoins.....	32
8.1. Le questionnaire.....	33
8.2. L'enquête.....	33
8.3. L'observation.....	34
8.4. L'entretien.....	34
8.5. La grille d'analyse.....	34
8.6. Les matrices de communication.....	34

### **Chapitre 03: Description du corpus et méthodologie du travail**

1. Présentation générale du complexe touristique "La Gazelle D'or" .....	37
2. Le contexte sociolinguistique de la langue française au complexe "La Gazelle D'or" .....	38
3. Présentation de l'échantillon.....	38
4. La méthodologie de recherche.....	39
5. Présentation du questionnaire.....	40
6. Objectifs du questionnaire.....	40
7. Déroulement de l'enquête.....	41

### **Chapitre 04: Traitement, analyse et interprétation des résultats**

1. Présentation des questions posées au personnel.....	43_58
2. Présentation des réponses obtenues.....	43_58
3. Analyse des résultats recueillis.....	43_58
4. Synthèse.....	59

<b>Conclusion.....</b>	<b>62</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>65</b>
<b>Annexes.....</b>	<b>68</b>

# Introduction

De nos jours, l'apprentissage d'une langue étrangère est devenu une activité d'une ampleur importante puisque le monde change à chaque instant en se transformant de plus en plus en village planétaire sous l'effet de la mondialisation : « (...) *apprendre une langue étrangère est un atout considérable dans un monde marqué par ses mutations permanentes.* » (Qotb 2008 :9).

D'autre part, vu les obligations de la vie professionnelle, et avec l'accélération du changement et le développement qui touche presque tous les domaines, il paraît clair qu'il est intéressant pour les professionnels de maîtriser une langue étrangère afin de réussir leurs professions ; et c'est l'une des raisons qui ont poussé les institutions d'enseignement à créer de divers programmes qui servent à répondre aux besoins langagiers de ces individus.

Notant que la langue française occupe une place primordiale en Algérie, elle est omniprésente dans notre vie comme langue de communication quotidienne, langue véhiculaire de savoir d'autant plus qu'un outil de travail pour tout échange professionnel. De ce fait, l'enseignement du Français sur Objectifs Spécifiques (FOS) qui est une branche de l'enseignement du français langue étrangère, est conçu pour satisfaire de tels besoins comme le souligne H.Qotb (2008). Il note que les échanges deviennent de plus en plus spécialisés d'où la nécessité de mettre en place des formations plus spécialisées et particulièrement en français sur objectifs spécifiques (FOS).

Selon le Dictionnaire de didactique du français langue étrangère, le FOS est :

*« Né du souci d'adapter l'enseignement du FLE à des publics adultes souhaitant acquérir ou perfectionner des compétences en français pour une activité professionnelle ou des études supérieures.*

*Le FOS s'inscrit dans une démarche fonctionnelle d'enseignement et d'apprentissage : l'objectif de la formation linguistique n'est pas la maîtrise de la langue en soi mais l'accès à des savoir-faire langagiers dans des situations dument identifiées de communication professionnelles ou académiques » (Cuq 2003 : 109)*

Le FOS est toujours marqué par ses spécificités en termes de diversité du public, des besoins spécifiques, la durée limitée de son apprentissage, l'évaluation de son apprentissage et la motivation professionnelle des apprenants.

Le Français Sur Objectifs Spécifiques se distingue du FLE, par un public adulte qui ne veut pas apprendre LE français mais plutôt DU français pour réaliser des objectifs bien précis dans un domaine donné (Lehmann 1993 : 15). Ce public cherche seulement à faire face en français à des situations de communication déterminées c'est-à-dire que la langue française pour eux est un instrument ou un outil pour acquérir des savoir-faire langagiers dans des situations de communication bien précises, qui peuvent être des situations professionnelles ou académiques.

C'est dans ce champ de réflexion qui est le domaine de la didactique du FOS que notre recherche s'inscrit. Notre champ d'étude s'intéresse au personnel administratif du complexe touristique "**La Gazelle D'or**" qui, comme la plupart des professionnels des autres domaines, rencontrent des difficultés liées à l'usage de la langue française. Donc, ils ont sûrement besoin de cette langue afin de mener à bien leur travail. Nous viserons essentiellement le recensement et l'analyse des besoins langagiers en français de ces professionnels pour participer à faire le premier pas vers la conception d'un programme de FOS convenable à ces employés et qui pourra par la suite satisfaire leurs besoins langagiers.

Les motivations qui nous ont encouragées à élaborer cette étude sont d'ordre formationnel, intellectuel et scientifique. Premièrement, le secteur du tourisme devient de plus en plus très important puisqu'il contribue à l'économie du pays. De plus, nous avons opté pour le complexe de La Gazelle D'or, car il est considéré comme une nouvelle ouverture au tourisme dans la région d'El Oued. Donc, il nous paraît important de participer à l'amélioration de ses services en analysant les besoins langagiers de ses professionnels.

Nous sommes également motivées par certains Travaux Dirigés dans notre parcours universitaire. Ces derniers correspondent au module intitulé "FOS" et à travers nos lectures de nombreux travaux effectués sur ce domaine, nous nous sommes trouvées curieuses d'en choisir un thème afin de pouvoir aller plus loin dans ce champ.

Nous avons aussi eu un constat scientifique qui indique que le nombre de recherches académiques, surtout les mémoires de master ayant abordé cette thématique est vraiment modeste, notamment à l'Université d'El Oued. Donc, il s'agit d'une simple initiative, un atout pour nous et une piste importante pour des futurs chercheurs s'inscrivant dans le même cadre.

Notons qu'il y a plusieurs ouvrages, travaux de recherche et thèses de doctorat auxquelles notre recherche s'est basée et qui ont été réalisés autour du thème de l'enseignement/apprentissage du Français sur Objectifs Spécifiques en général et d'autres qui ont traité la notion de l'analyse des besoins. Nous en citons le fameux ouvrage de MANGIANTE J-M et PARPETTE C : *le Français sur Objectifs Spécifiques: de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*, Paris, HACHETTE, 2004 et l'ouvrage de LEHMANN Denis, *Objectifs spécifiques en langues étrangères. Les programmes en question*, HACHETTE, Paris, 1993. La thèse de QOTB H-A-A : *Vers une didactique du Français sur Objectifs Spécifiques médié par internet*.2008 Encadrée par Mme le Professeur Chantal CHARNET à l'université MONTPELLIER III– PAUL VALERY et la thèse de BABIKIR H-A : *les besoins langagiers et les objectifs de l'apprentissage du français chez les adultes au Soudan*. 2003. Encadrée par M.Younis ELAMIN à l'université de Khartoum.

La question majeure autour de laquelle s'articule notre travail de recherche est la suivante :

**Quelles sont les compétences linguistiques que le personnel du complexe touristique "La Gazelle D'or" cherchent à développer afin d'assurer un perfectionnement professionnel ?**

Cette problématique se ramifie aux questions annexes suivantes :

-D'où viennent les lacunes et les faiblesses relatives à la langue française rencontrés par le personnel du complexe touristique "La Gazelle D'or" ?

-Quels sont leurs besoins langagiers réels en langue française ?

-Est-ce qu'une formation FOS peut répondre à leurs besoins et attentes ?

Nous formulons les anticipations suivantes pour traiter notre problématique et essayer de trouver des réponses convaincantes aux questions posées :

-Les besoins langagiers du personnel résideraient essentiellement dans leurs connaissances en domaine de leur spécialité et non dans leur niveau de maîtrise du français.

-Le personnel du complexe touristique "La Gazelle D'or" trouverait des difficultés au niveau de la production écrite et la production orale en français de leur spécialité.

-Un programme de formation FOS serait efficace pour satisfaire leurs besoins.

L'objectif primordial de notre travail de recherche est le recensement et l'analyse des besoins réels du public ciblé. Nous allons tenter d'identifier et de déterminer leurs lacunes tout en essayant de trouver les causes principales des difficultés linguistiques liées à la langue française rencontrées par ce personnel.

Pour confirmer ou infirmer les hypothèses que nous avons déjà citées et pour pouvoir atteindre nos objectifs, nous avons choisi comme échantillon un groupe d'employés travaillant dans le personnel administratif de "La Gazelle D'or" (31 employés). Ainsi, nous avons adopté dans la partie théorique une méthodologie historique et explicative : historique, où nous allons faire un survol historique sur les concepts de base de notre sujet ; explicative dans la mesure où nous allons expliquer en détail les pôles primordiaux de notre étude qui sont le FOS, les besoins langagiers et comment pouvoir les analyser.

Pour concrétiser notre recherche, nous avons utilisé la méthodologie d'enquête par le biais d'un questionnaire ; c'est une technique directe d'investigation scientifique qui nous permet de bien mener cette recherche ainsi qu'elle facilite la collecte des données sur terrain afin de concevoir une idée sur les difficultés auxquelles se heurtent le public en question.

Notre mémoire se compose de quatre chapitres dont les deux premiers sont purement théoriques. Le premier est intitulé *Préambule en FOS*, nous y présentons la définition du FOS, son parcours historique, ses spécificités et la méthodologie suivie lors d'une formation de FOS. Dans le deuxième chapitre, nous traitons *l'analyse des besoins langagiers* en citant ses notions théoriques et en identifiant son importance, ses systèmes et ses différents outils.

Quant aux deux derniers chapitres, ils sont réservés à la pratique : le quatrième chapitre est consacré à la description du corpus et la méthodologie du travail, alors que le dernier est réservé à la présentation des résultats de notre questionnaire accompagnée d'une analyse détaillée.

A la fin du travail, nous résumerons les points traités et les résultats obtenus dans notre étude dans une conclusion générale.

# **Chapitre I :**

# **Préambule en FOS**

Dans ce chapitre, nous essayerons de définir le concept du FOS pour pouvoir passer par la suite à son évolution qui donnait naissance à plusieurs dénominations tout au long de son histoire. « *Pour mieux cerner les spécificités d'un terme ou d'un concept donné ; il est fort conseillé de remonter à ses origines afin de comprendre ses dimensions ; ses structures et ses acteurs* » (Qotb 2008 : 23).

Ensuite, nous citerons les différentes spécificités qui caractérisent ce type d'enseignement/apprentissage de la langue française. Finalement, nous expliquerons les étapes suivies lors de l'élaboration d'un cours de FOS.

### **1. Définition du FOS**

Le FOS qui est l'abréviation de l'expression "Français sur Objectif Spécifique", constitue une branche de la didactique du Français Langue Etrangère (FLE). Les apprenants du FOS se distinguent par leurs besoins spécifiques car ils ne cherchent pas à apprendre LE français mais plutôt DU français pour atteindre des objectifs bien précis (Lehmann 1993 :15). C'est-à-dire qu'ils n'apprennent pas le français pour le maîtriser mais pour l'utiliser. Donc, cette branche du FLE focalise sur un domaine fixé et prend en considération les besoins spécifiques d'un public variable en fonction des motivations et du temps d'apprentissage bien déterminé.

Dans ce champ d'étude, Mangiante et Parpette ont clarifié la relation inséparable entre le FOS et le FLE :

*« Le FOS n'est pas un domaine séparé du FLE. Il peut être considéré quantitativement comme un sous-champ du FLE, par les limites qu'il s'impose dans l'espace de ce qui est enseignable, et ; qualitativement, comme l'expression la plus aboutie de la méthodologie communicative. Et le meilleur moyen de comprendre ce qu'est la méthodologie communicative consiste sans doute à se pencher sur la mise en place d'un programme de FOS. »* (2004 : 159)

### **2. Le FOS au fil du temps**

L'enseignement du français a subi tout au long de son histoire des changements importants qui répondaient soit à une crise ; soit à des besoins spécifiques dans un contexte donné.

En fonction des facteurs économiques et politiques, le FOS a connu plusieurs dénominations au cours de son parcours historique ; l'évolution des dénominations peut être résumée dans la section suivante :

### **2.1.Le français militaire**

L'apprentissage du français sur objectifs spécifiques remonte aux années vingt du siècle précédent. En 1927, une commission de rédaction comprenant des médecins militaires, quatre chefs de bataillon et un lieutenant, ont rédigé le premier manuel d'un français spécialisé qui a été destiné aux militaires indigènes. Ce manuel s'est intitulé "*Règlement provisoire du 7 juillet pour l'enseignement du français aux militaires indigènes*" (Qotb 2008 : 24). Il avait pour objectif principal d'enrichir le bagage linguistique des indigènes apportant des mots et des expressions de la vie quotidienne de la caserne.

Ce manuel comprenait deux parties principales dont la première est destinée aux tirailleurs et la deuxième aux engagés (les rengagés et les cadres). Ainsi qu'il contient une partie concernant uniquement les capitaines qui sont considérés comme des inspecteurs et une autre partie adressée aux lieutenants et sous-lieutenants qui sont considérés de leur tour comme des enseignants.

L'enseignement du français militaire se fait en suivant les principes et les fondements de la méthode directe et en faisant recours aux gestes et aux mimiques, car l'utilisation d'une langue autre que le français était interdite. Selon Hani Qotb (2008 : 26), pour réussir cet enseignement spécifique de français, deux principes doivent être appliquées :

- Les militaires doivent parler aux indigènes en français en toutes circonstances.
- Il est interdit de parler la langue maternelle des indigènes.

Ainsi, trois facteurs doivent être pris en considération lors de la composition des classes d'enseignement :

- Le degré d'instruction des indigènes.
- Le dialecte parlé par les recrues.
- La nécessité de limiter le nombre des élèves de chaque classe (20 élèves maximum par classe)

## 2.2 Le français de spécialité (FS)

A partir des années 1950, le français a commencé à perdre sa place en tant que première langue universelle, car il était menacé par le nouveau statut de l'anglais qui devient de plus en plus la langue dominante sur l'échelle internationale. Raison pour laquelle, les pouvoirs politiques français ont essayé d'instaurer une nouvelle politique linguistique pour rendre à leur langue son statut où le FOS a connu une nouvelle appellation, c'est la langue de spécialité ou Français de spécialité.

Beaucoup de définitions ont été faites dans ce cadre, nous en citons celle de Mangiante et Parpette :

*« Le terme français de spécialité a été historiquement le premier à désigner des méthodes destinées à des publics spécifiques, étudiant le français dans une perspective professionnelle ou universitaire. Ces méthodes, comme leur nom l'indique, mettaient l'accent sur une spécialité (le français médical, le français juridique, etc.) ou une branche d'activité professionnelle (le tourisme, l'hôtellerie, la banque, les affaires) »*  
(2004 : 16).

A cette époque, on parlait du « français de spécialité », « français scientifique et technique », ou même d'une « langue de spécialité ». Cette dernière n'est pas une partie de la langue générale, mais elle focalise sur celle-ci. Elle se caractérise par le fait de renfermer un langage qui s'adresse à un public restreint dont le but est de transmettre et communiquer des contenus spécialisés qui sont souvent inconnus par un public non spécialisé. Dans ce sens, Jean Paul BASAILLE a posé une question qui montre qu'il y a certaines confusions entre la langue générale et la langue de spécialité « *La langue de spécialité est-elle un sous ensemble de la langue générale ou s'agit-il d'un vocabulaire ?* »  
(Basaille 1996 : 8)

Alors, la langue de spécialité est un vocabulaire spécialisé. Elle s'intéresse beaucoup plus aux contenus à enseigner et non pas au public visé ni à leurs besoins. C'est-à-dire qu'elle met l'accent sur le lexique qui permet de transmettre un savoir dans un domaine bien précis.

La langue de spécialité était désignée aussi par le « français scientifique et technique » qui accorde une grande importance aux croissances dans les domaines scientifiques et techniques et renforce la place du français à l'échelle mondiale.

## **2.2.Le français instrumental**

Dans les années soixante-dix, une autre langue est née et a pris la dénomination de français instrumental. Elle était destinée au public non francophone : doctorants et universitaires voulant suivre leurs études ou recherches en français. Donc, la langue française à cette époque était utilisée comme un long objet, un outil pour effectuer des tâches langagières dans un contexte scientifique. Il s'agit alors d'instrumentaliser la langue pour faciliter la compréhension des textes spécialisés en favorisant le développement scientifique et technique.

Le français instrumental, selon D. Lehmann, est apparu, pour la première fois, en Amérique Latine :

*« Le français instrumental est un terme lancé en Amérique Latine dès le début des années des années 70 pour désigner un enseignement du français ne se voulant ni culturel ni usuel, mais souhaitant mettre l'accent sur la communication scientifique et technique, Dans les différents contextes intéressés par ce type d'objectifs, le français instrumental recouvre essentiellement de la culture de textes spécialisés. » (1993 : 91)*

Le français instrumental a donné les premiers pas pour l'essor du FOS en abordant certaines spécificités du FOS telles que le public visé et les besoins spécifiques. En effet, Il se base sur la traduction des textes scientifiques et techniques pour que les non francophones puissent les comprendre en utilisant la langue française comme "instrument" pour exécuter leurs actions langagières et scientifiques. Néanmoins, il est à signaler que ce genre d'enseignement était incapable de répondre à tous les besoins, car d'autres besoins se manifestent selon les différents publics.

### **2.3.Le français fonctionnel**

Quelques années plus tard et plus spécifiquement en 1994, le français a eu des reculs à cause des crises économiques et politiques, ce qui a poussé certains pays à diminuer les heures de l'apprentissage des langues étrangères y compris le français, de restituer le budget consacré à la diffusion du français à l'étranger. De ce fait, le Ministère des Affaires Etrangères commence à chercher un autre public qui pourrait revivre la position privilégiée du français sur l'échelle internationale et qui ne regroupe pas seulement des littéraires mais aussi des médecins, des scientifiques, etc. Ce qui a amené à l'apparition du "français fonctionnel" qui était employé pour satisfaire des buts dans une société selon les besoins de leurs apprenants pour aboutir au résultat attendu.

Le français fonctionnel a pris en considération certains points tels que les contenus, les besoins et les situations de communications, ce qui a créé un atout important à l'apparition du FOS.

### **2.4.Le Français sur Objectif Spécifique (FOS)**

A partir des années quatre-vingt-dix du siècle précédent, le Français sur Objectifs Spécifiques commence à gagner du terrain. Cette appellation est calquée sur l'expression anglaise "English For Specific Purposes", ce genre d'enseignement ne prend pas le français pour une langue générale mais il se focalise plutôt sur l'usage particulier de cette langue selon les besoins spécifiques des apprenants dans des situations précises, d'où vient l'expression "objectif spécifique".

Les apprenants du FOS sont souvent des étudiants ou des professionnels, ils ont des objectifs différents à atteindre : les étudiants veulent suivre une formation du FOS en vue de se préparer au marché de travail, tandis que, les professionnels veulent cette formation dans le but de s'améliorer dans leurs travaux. C'est pour cette raison que le champ du FOS est large et touche différents domaines comme le tourisme, l'hôtellerie, la médecine, et l'informatique ...etc.

### **2.5.Le français langue professionnelle (FLP)**

C'est à l'orée du troisième millénaire que le FOS a connu un nouveau développement qui marquera son parcours et ce pour plusieurs raisons (Qotb 2008 : 64). Premièrement, la multiplication des domaines professionnels de plus en plus pointues (l'art floral,

l'aéronautique, etc.) Deuxièmement, pour des raisons politiques et économiques qui exigent la maîtrise de la langue afin de bien gérer le travail.

Le type d'enseignement du français professionnel ou à visée professionnelle, concerne la formation qui s'adresse aux personnes qui exerce une profession en français. Ces derniers ont besoin de maîtriser certaines compétences linguistiques pour mener à bien leurs tâches dans leur métier, comme l'élaboration des comptes rendus, communiquer avec les clients, etc. Ainsi, le FLP ne s'intéresse pas uniquement à l'acquisition des compétences langagières liées à la communication dans la profession mais aussi à certaines compétences spécifiques à la profession elle-même.

### **3. Les spécificités du FOS**

Malgré l'intérêt croissant pour le FOS ; son enseignement/apprentissage présente certaines difficultés entravant la réalisation des objectifs des formations et pour rendre une formation du FOS plus efficace, nous devons tout d'abord connaître les spécificités de cette formation où l'apprenant joue un rôle fondamental. Selon Hani Qotb (2008), chaque apprenant se distingue par ses besoins, ses diversités, son temps limité, ses motivations et la rentabilité de son apprentissage du FOS.

#### **3.1. La diversité de publics**

Le FOS est marqué par la diversité de ses publics qui se divisent en trois catégories principales :

- Des professionnels qui veulent s'inscrire dans des formations du FOS afin de faire face en français aux situations dans leurs milieux de travail et essayer d'augmenter leurs salaires ou leurs grades.
- Des étudiants non francophones qui veulent donner un sens à leurs parcours universitaires poursuivant ainsi, leurs études dans une université française ou dans une filière francophone dans leurs pays d'origine.
- Des émigrés qui sont des étrangers voulant s'installer dans un pays francophone. En poursuivant cette formation ; ils cherchent à améliorer leur niveau de langue et faire bien vivre leurs familles et trouver des meilleures chances de travail.

Ces publics veulent acquérir des compétences linguistiques ciblées mais aussi des compétences communicatives dans leurs professions ou dans leurs études.

### **3.2. Les besoins spécifiques des publics**

« *L'analyse des publics de FOS ne peut se faire sans prendre en considération leurs besoins spécifiques. Ceux-ci constituent une des particularités principales des apprenants de ce type d'enseignement et permettent de les distinguer des autres apprenants du FLE* » (Qotb 2008 :82-83). Les besoins d'un public du FOS c'est l'ensemble d'informations indispensables d'une situation cible, ce public a besoin d'un apprentissage dont l'objectif principal est d'atteindre des buts précis dans des contextes données.

En effet, le concepteur qui est chargé de concevoir un programme du FOS doit identifier et analyser tous les besoins langagiers de ses apprenants, en se basant sur certaines méthodes comme le questionnaire. Ce dernier aide le concepteur à fixer les objectifs à atteindre lors de cette formation.

### **3.3. Le temps limité consacré à l'apprentissage**

Les formations du FOS sont souvent intensives et s'effectuent dans un temps limité, cela revient à certains facteurs comme les niveaux d'apprenants et leurs besoins ainsi que les compétences ciblées. Ainsi, le public du FOS est, soit des apprenants chargés par leurs études soit des professionnels qui s'occupent de leurs métiers. Donc, ils ont déjà leurs engagements professionnels ou universitaires, pour cela, les cours dans cette formation sont accélérés et programmés dans un temps bien précis.

### **3.4. La rentabilité de l'apprentissage du FOS**

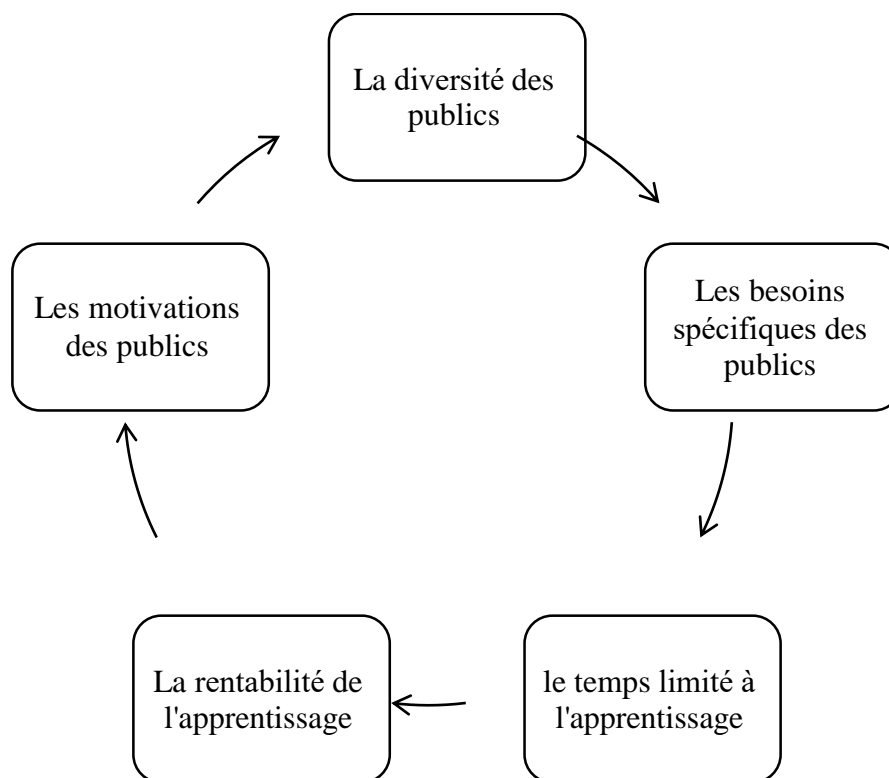
L'apprentissage du FOS est toujours rentable et bénéfique. Cette rentabilité se trouve surtout au niveau du côté communicatif ainsi qu'au niveau du côté financier. Après avoir réalisé la formation, les professionnels acquièrent de nouvelles compétences langagières qui les aident à bien gérer les situations de communication professionnelle et leur permettent par conséquent d'augmenter leurs salaires. Cependant, pour les étudiants, cette formation est un appui considérable qui leur permet de s'entraîner au marché du travail.

### 3.5. La motivation des publics

La motivation est un élément essentiel pour assurer la réussite de cette formation malgré certains obstacles comme le déplacement et la programmation du temps.

En comparaison avec les apprenants du FLE, ceux du FOS sont plus motivés en cours, car ils ont des objectifs spécifiques à atteindre, ainsi qu'ils sont pressés par le temps pour voir leur effort couronné de succès et ils savent très bien que leur apprentissage sera rentable par la suite sur tous les plans. De ce fait, il existe une relation étroite entre la rentabilité de l'apprentissage et la motivation.

Le schéma suivant peut récapituler les spécificités du FOS :



**Figure n °01** : Les spécificités du FOS

## 4. La méthodologie en FOS :

Le caractère spécifique de toute formation exige l'élaboration d'un programme. Pour élaborer un cours de FOS, selon J.M.Mangiante et C. Parpette (2004 : 7), il faudrait suivre une démarche de cinq étapes principales:

- **La demande de formation** : Cette demande est faite généralement par un organisme ou une institution ou bien par les apprenants eux-mêmes.

- **L'analyse des besoins des apprenants** : L'enseignant (ou l'équipe enseignante), chargé de la formation recense et analyse les besoins de formation. Ces besoins peuvent être identifiés via des interviews, des questionnaires, des grilles d'analyses, etc. C'est l'étape la plus importante dans toute élaboration d'un cours FOS.

- **La collecte des données** : L'enseignant doit trouver des données authentiques sur lesquelles reposera son enseignement. Selon les deux auteurs (2004 : 8), cette étape « *permet de confirmer les hypothèses faites par l'enseignant, de les compléter, voire au contraire de les modifier considérablement* ». C'est un travail qui exige beaucoup de temps et d'efforts. Le concepteur doit entrer dans la spécialité des apprenants pour recueillir et comprendre leurs discours et ramasser, par la suite, toutes les informations qui pourraient faciliter la tâche en question. Il peut par exemple :

- Rassembler tous les textes authentiques qui s'étaient écrits en français pour avoir plus d'informations sur le domaine professionnel en question.
- Recueillir des enregistrements ou faire des visites au sein de leurs milieux professionnels pour avoir une idée générale sur le fonctionnement de l'entreprise et obtenir un matériel linguistique authentique.
- Faire des contacts avec des professionnels.

Notons qu'il ne suffit pas de rassembler des données linguistiques mais aussi des données culturelles. Comme, dans le domaine de tourisme, les guides vont accompagner des touristes sur lesquels il est nécessaire de savoir certains traits culturels de pays d'origine.

- **L'analyse des données** : Après avoir recueilli les données, le concepteur passe à l'analyse des caractéristiques linguistiques et discursives de ces données et distingue, donc, les structures qui sont liées au domaine en question afin d'identifier les composantes des différentes situations de communication que l'enseignant aura à traiter. Donc, il s'agit d'un travail de didactisation des données.

- **L'élaboration des activités** : L'enseignant élabore des situations de communication qu'il doit traiter, les aspects culturels qu'il doit aborder et les savoir-faire langagiers que les

apprenants doivent développer ou acquérir. Il va donc concevoir des exercices et des activités destinées aux apprenants. Il doit :

-Sélectionner les thèmes et les supports adéquats aux situations cibles.

-varier les supports et les contenus pour motiver les apprenants et les rapprocher de leurs domaines.

-exploiter les données à partir des activités en n'oubliant pas le temps limité de l'apprentissage.

# **Chapitre II :**

## **L'analyse des**

### **besoins langagiers**

La recherche scientifique a essayé d'installer des normes et de trouver des solutions dans l'enseignement/apprentissage des langues étrangères pour un public adulte qui cherche à améliorer son savoir et son manque en connaissances langagières dans son domaine, car tout savoir bien maîtrisé amène à la réussite absolue. Dans ce chapitre, nous allons citer quelques définitions du terme « besoin » trouvées dans les dictionnaires ainsi que d'autres proposés par des chercheurs spécialisés dans le domaine de la didactique des langues étrangères.

### **1. Le concept de besoin : Etymologie et définition**

Avec l'évolution des méthodes de la didactique, les besoins se développent de plus en plus, puisque les objectifs de l'enseignement/apprentissage ne cessent pas de s'améliorer.

Dans le Dictionnaire de français Larousse (2014), le terme besoin provient du francique « bisunna » formé à partir du préfixe germanique « bi- » qui signifie « auprès » et du radical « soina », le terme est ainsi voisin dès le XII<sup>e</sup> siècle de mots anciens comme : *besogneux* : « qui est dans le besoin ». *Besoin* : exigence née d'un sentiment de manque, de privation de quelque chose qui est nécessaire à la vie organique : besoin de manger, de dormir, sentiment de privation qui porte à désirer ce dont on croit manquer.

Alors que le Dictionnaire Hachette le définit comme : Une exigence née de la nature ou de la vie sociale. si le besoin de manger et de boire relève des exigences de la nature humaine, celui de communiquer est imposé par la vie en société. Or l'acte de communication exigeant la parole, on parle alors, en règle générale de besoin langagier. Le besoin est donc inhérent à la nature humaine, il est d'ordre collectif ou individuel. La motivation, est par contre toujours d'ordre individuel. (Coste et Galisson 1976 : 101)

En lisant cette définition, nous comprenons que les besoins sont biologiques de nature humaine puisque l'homme a besoin de certaines choses qui sont indispensables pour la continuité de son existence comme boire, manger, dormir...etc. Mais en parlant du langage humain avec un autre cela se définit comme besoin langagier et non biologique. « *Si on admet que les besoins sont constitués par les relations requises entre l'individu et son environnement, le besoin langagier peut être considéré comme une manifestation de ces relations dont la particularité est qu'elles sont établies par le langage.* » (Richterich 1985:92)

Ainsi, Galisson et Coste dans le dictionnaire de didactique des langues, expliquent la notion de besoin en disant « *c'est la notion qui recouvre les idées de désir, d'aspiration, de nécessité, etc. et qui conserve en psychologie une certaine ambiguïté du fait de la diversité des interprétations théoriques.* » (1976 :67-68).

De cette définition, nous constatons que le terme besoin a une sorte d'ambiguïté car nous trouvons après chaque besoin une autre notion qui suit pour effacer le flou d'avoir besoin de quoi ! Comme : besoin de dormir, besoin de manger, besoin d'argent etc.

Selon R.Richterich, le terme « besoin » renvoie à « *Un état de manque, d'insatisfaction, de déséquilibre/Etat de satisfaction, d'équilibre, d'apaisement. Construction à partir de données internes et externes à l'individu/Relation entre l'individu et le monde* ». (Hachette, 1985 : 22-23).

Après avoir cité quelques définitions nous constatons que la notion de « besoin » revient à une nécessité biologique dont les humains ont besoin pour pouvoir vivre. Mais quand le terme besoin se suit de la notion « langagier » ici nous parlons d'une situation d'un individu par rapport à un autre pour se faire comprendre et avoir une conversation comprise, et si c'est l'inverse et quand nous trouvons rupture de s'exprimer, ici nous avons le droit de dire besoin langagier.

## **2. Les besoins langagiers des apprenants du FLE :**

Pour Galisson et Coste :

*« Les besoins langagiers : la prise en compte (de plus en plus souhaité) des publics et des individus demandeurs de formation pour la définition des objectifs et des méthodes d'apprentissage a conduit, dans l'enseignement des langues comme dans d'autres domaines, à un intérêt renouvelé pour l'analyse des besoins : on est ainsi amené à parler des « besoins langagiers » d'une population, d'un groupe ou d'un individu et à considérer qu'une analyse fine de ces besoins permettra de mieux ajuster la formation à la demande ».* (1976 :46).

Dans une classe d'enseignement/apprentissage du FLE, les apprenants n'ont pas le même degré de compréhension ou de voir les choses, puisque les gens se différencient par rapport à leur capacité d'acquérir et d'adapter une langue étrangère et de connaître leurs besoins langagiers lors d'une conversation professionnelle ou d'apprentissage.

Donc, bien connaître les besoins langagiers aide à mieux gérer la situation pour l'instituteur comme pour le demandeur et aide aussi à faire une formation adéquate qui sert à satisfaire ces besoins.

*« L'expression « besoins langagiers » fait immédiatement référence à ce qui est directement nécessaire à un individu dans l'usage d'une langue étrangère pour communiquer dans les situations qui lui sont particulières ainsi qu'à ce qui lui manque à un moment donné pour cet usage et qu'il va combler par l'apprentissage. »*  
(Richterich 1985 :92).

Quand se trouve une non satisfaction d'un individu, ce dernier cherche à atteindre ses objectifs et voit ce qui est nécessaire pour le bon usage de la langue étrangère pour accomplir sa conversation professionnelle ou éducationnelle par son apprentissage.

### **3. Qui identifie les besoins ?**

Généralement celui qui identifie les besoins est un enseignant ou instituteur ou un spécialiste...etc., de la matière où les apprenants rencontrent des difficultés langagières.

Avec leur participation et leurs efforts dans l'identification des besoins, on pourrait cerner ces besoins, réduire l'ambiguïté de la notion, pour analyser et faire révéler des résultats pour pouvoir aboutir à un enseignement/apprentissage d'une langue étrangère.

### **4. Classifications, et types des besoins :**

Pour bien cerner et comprendre la notion de besoin, plusieurs classifications sont proposées. Elles seront résumées dans la section suivante :

#### **4.1. Les besoins individuels/les besoins sociaux ou institutionnels :**

Par rapport à un individu ou à un groupe d'individu, cette opposition renvoie à un manque de besoin langagier dans leur vie socioculturelle ou socioprofessionnelle, autrement dit ce type de besoin concerne l'emploi d'une langue comme pratique sociale selon les différentes situations où l'individu se trouve face à une communication.

#### **4.2. Les besoins objectifs/les besoins subjectifs :**

Dans la vie, l'individu fait face à plusieurs situations de communication attendue (typiques) ou inattendues. De cela, Richterich (1985) prouve que tous les besoins langagiers ne peuvent pas être identifiés de la même façon, on se trouve alors en opposition entre besoins objectifs et besoins subjectifs.

##### **A) Les besoins objectifs**

Ce sont des besoins souvent liés à un travail généralisé à partir d'une analyse des situations typiques de l'utilisation de la langue dans la vie quotidienne et sociale d'un individu ou d'un groupe d'individus. Ces besoins sont aussi appelés les besoins ressentis. Ils peuvent être, selon le cas, prévus, analysés et définis avec plus ou moins de précision. Ces besoins sont souvent liés à un métier.

##### **B) Les besoins subjectifs**

Les besoins subjectifs sont le contraire des besoins objectifs, car leur situation des besoins langagiers en communication dépend de leur événement qui n'est pas attendue, ils sont absolument imprévisibles, donc ils ne peuvent pas être généralisés.

#### **4.3. Les besoins exprimés et les besoins inexprimés**

Les individus ont plusieurs besoins langagiers qui se divisent à leur tour en besoins exprimés et inexprimés, des besoins où l'individu est conscient et d'autre où il ne se rend pas compte. Nous allons essayer d'expliquer ceci ci-dessous :

##### **A) Les besoins exprimés**

C'est le genre de besoin que l'individu peut expliciter, Dabène (1978), distingue deux besoins exprimés : « besoins-needs » et « demands-demandes ». Les besoins-needs

désignent ce que les apprenants devraient réellement demander, et en ce qui concerne demands-demandes renvoient aux souhaits exprimés.

### **B) Les besoins inexprimés**

Ce sont des besoins où l'individu ne se rend pas compte de les articuler dans une communication. Cela touche, à notre avis, tout type d'apprenant. Dans ce cas-là, intervient l'identification et l'analyse des besoins qui peuvent interpréter les situations de communication dans lesquelles cet individu peut se trouver. Ainsi, nous pourrions envisager pour lui le contenu d'un programme correspondant à la description langagière de ses besoins de communication, c'est-à-dire, les usages dans des situations précises de communication, tout en prenant en considération les quatre aptitudes :

La compréhension et la production orale et écrite, ainsi que les composantes situationnelles : lieu, moment, interlocuteurs, catégories linguistiques, morphologique, syntaxique et grammaticale.

## **5. L'instabilité des besoins langagiers**

Après avoir vu la classification et les types des besoins, il faut signaler qu'il y a une certaine instabilité des besoins langagiers quel que soit le type d'analyse prescrit, car ils ne sont jamais stables. Pour Porcher (1977 :6) « *les besoins ne peuvent pas être définis une fois pour toutes en début d'apprentissage puisqu'ils évoluent au cours de cette apprentissage.* »

Autrement dit, au cours de son apprentissage, l'apprenant acquiert ses besoins langagiers, il croit qu'il n'en a plus besoin et que son besoin est accompli, mais c'est là où il commence à trouver de nouveaux désirs et de nouveaux souhaits, car il est possible que de nouveaux besoins apparaissent au cours de l'apprentissage et deviennent indispensables. Alors pour Porcher (1995 :25) « *il s'agit ici d'un processus régulateur, d'un instrument de rectification de l'enseignement pour qu'il continue à correspondre aux attentes des apprenants.* ». Ainsi, Richterich (1985 :28) trouve que c'est essentiel d'offrir des procédures d'identification applicables tout au long du parcours de l'enseignement /apprentissage. A la fin, nous ne nions pas qu'après l'identification des besoins langagiers et la réussite d'affronter les lacunes se trouve une deuxième étape celle qui sera la formulation des objectifs de cet apprentissage.

## 6. L'analyse des besoins langagiers

Après que les apprenants ou un groupe de professionnelles admettent leurs lacunes et ils décident de suivre une formation de FOS pendant un temps limité, les enseignants ou les spécialistes vont essayer d'analyser les besoins de ces individus afin de créer un programme adéquat en donnant des solutions qui répondent aux besoins langagiers des demandeurs, et c'est ça l'objectif d'un enseignement/apprentissage du FOS.

### 6.1.L'importance de l'analyse des besoins

De nombreuses études ont été faites par des responsables pour l'identification des besoins pour un meilleur contenu d'apprentissage de la langue étrangère. Coste (1975 :51) pense qu'un enseignement réfléchi et cohérent ne peut être conçu et organisé qu'en fonction des besoins auxquels il sera censé répondre.

D'autre part, les individus peuvent avoir des lacunes dans leur usage de la langue étrangère avec d'autre individus ou un groupe d'individus, de ce fait, une analyse de ces besoins langagiers est primordiale pour créer le premier pas vers une conception de programme de FOS adéquat et qui pourra satisfaire ces besoins, c'est là où l'individu commence à se sentir satisfait plus au moins face à ses lacunes et enfin être capable de communiquer avec cette langue dans les situations dont il aura besoin.

### 6.2.Pourquoi une analyse des besoins ?

Du point de vue théorique et selon Richterich, (1985 :53) :« *L'examen des besoins peut servir à établir des inventaires des comportements langagiers mis en rapport avec les conditions de leur production.* ». C'est à dire après avoir analysé les besoins des apprenants, ils sauront dorénavant comment répondre dans des situations de communications grâce à une meilleure adaptation de l'enseignement offert à ces apprenants. Quant à Coste (1975 : 51) en répondant sur les raisons de la prise en compte des besoins langagiers, il donne les arguments suivants :

- L'insatisfaction à l'égard des programmes existants.
- Le souci de mettre en place un enseignement fonctionnel.
- L'importance accordée de plus en plus à l'apprenant et le fait qu'on veuille le placer au centre de l'action pédagogique.

Nous constatons d'après ces points soulevés par Coste que : cet apprentissage est pour des adultes qui ont des lacunes et qu'ils ont des difficultés à communiquer dans leur domaine professionnel ou pédagogiques, sans oublier que le maillon fort est l'apprenant puisque toute centration est sur ce dernier pour lui adopter un enseignement/apprentissage d'une langue étrangère. Ainsi, l'analyse des besoins sert à donner à l'apprenant la possibilité de prendre conscience du manque qui lui paraît nécessaire pour une meilleure interaction avec son environnement. D'autre part, l'enseignant ou le formateur ont une grande responsabilité envers ces analyses puisqu'ils leur donnent une certaine connaissance aux nouveaux problèmes pédagogiques et didactiques, et aussi c'est un moyen de bien connaître leurs apprenants pour adapter son enseignement selon les besoins analysés.

### **6.3.Comment analyser les besoins ?**

Pour Porcher (1977), le besoin n'est pas un objet qui existe mais il est à construire à partir des données, d'une certaine façon, par un certain repérage afin qu'il soit concret et abordable dans le processus de l'analyse. C'est-à-dire que pour analyser les besoins langagiers, il faut se baser sur une pratique réelle, par certain nombre de systèmes et techniques : comme le questionnaire, l'entretiens ou l'observation ...etc.

## **7. Les systèmes d'analyse des besoins**

Les chercheurs distinguent trois grands ensembles pour analyser les besoins :

### **7.1.Les analyses situationnelles**

Les analyses situationnelles sont liées le plus aux situations professionnelles où les employés rencontrent des situations de communication dans lesquelles ils doivent intervenir selon leur poste. Dans le même sens d'analyse, une grille des comportements langagiers a été établie par Aupecle et Alvarez (Vigner 1980 :29) où ils ont précisé quatre compétences de communication. Comme l'expression orale pour établir des modèles de communication interpersonnelle, de l'expression écrite pour comprendre des textes scientifiques, etc.

Cette action est très efficace dans le domaine professionnel par exemple : un ingénieur qui veut tout simplement déchiffrer les instructions d'utilisation ou d'emploi ou de fonctionnement d'une machine.

Il est à noter que ce type d'analyse a eu pas mal de critique puisque qu'il a ignoré la motivation de l'apprentissage, c'est comme il a analysé les besoins de l'entreprise plus que les besoins de l'individu qui a le droit de faire naître de nouveaux besoins.

### **7.2. Les analyses par qualification clé**

D. Mertens (cité par Vigner, 1980) définit cette notion de qualification clé comme étant les connaissances théoriques et pratiques et les capacités qui procurent, non pas un accès direct et limité à certaines activités pratiques disparates, mais plutôt l'aptitude :

- 1- à occuper un grand nombre de positions et de fonctions représentant à, un moment, pour l'intéressé, des solutions acceptables.
- 2- à faire face aux modifications successives (et le plus souvent imprévisibles) qui interviennent au cours d'une vie dans les exigences professionnelles.

Pour Vigner (1980), ce type d'analyse des besoins se base sur la caractérisation des activités cognitives intellectuelles et abstraites et non sur les actions pratiques exécutées par un individu, contrairement à ce qui se passe dans le système des analyses situationnelles. Signalons que ce type d'analyse n'a pas connu une utilisation étendue dans le domaine du FOS.

### **7.3. Les analyses systématiques**

Les analyses systématiques, selon Vigner (1980) englobent deux côtés, à savoir :

- 1- Envisager d'une part la diversité des demandes selon les besoins de communication explicites ou implicites de chacun.
- 2- Et en même temps intégrer ces variables dans un modèle général qui permettra de situer exactement la demande par identification des paramètres qui la caractérisent.

## **8. Les outils de l'analyse des besoins**

Richterich (1985) insiste sur le respect des règles qui amènent à bien recueillir les informations pour aboutir à des résultats scientifiques rigoureux. Plusieurs identifications des besoins langagiers ont été réalisées dans les années soixante-dix avec beaucoup

d'objectifs, portant sur des individus ou un groupe d'individus. Les identifications ont recours à différents moyens et pratiquent des analyses très différentes. Porcher (1980 : 32) précise que les situations d'identification sont toujours particulières. En outre, il existe beaucoup de moyens pour analyser les besoins et avoir des résultats scientifiques. Il faut mettre en place des adaptations spécifiques, des modulations singulières de principes généraux. Pour réussir une analyse dite parfaite, le meilleur outil est le questionnaire. En partant de ce qui est presque attesté dans ce domaine, il faudrait tout d'abord réfléchir aux questions à poser aux autres, pour déterminer les informations à recueillir et pour obtenir celles dont on ne dispose pas personnellement, puisque on a décrit dans le chapitre précédant que les besoins sont jamais stables ils grandissent en parallèle avec le processus d'apprentissage.

### **8.1. Le questionnaire**

Le questionnaire est parmi les meilleurs moyens d'identifier les besoins et pour recueillir des données, il se compose d'une suite de questions qui se classifient du plus facile au plus complexe, C'est une méthode collective et quantitative qui s'applique à un échantillon qui doit donner des inférences statistiques. Ghiglione (1987) distingue les objectifs suivants :

- L'estimation : c'est la démarche la plus élémentaire dans le questionnaire, il s'agit d'une énumération des données plus que de les comprendre.
- Description : c'est l'étape où on retire des informations qui décrivent leurs points de vue subjectifs et objectifs et donnent leur opinion et leur motivation ...et.
- La vérification d'une hypothèse : il s'agit d'une démarche déductive, le questionnaire nous donne des réponses pour confirmer ou infirmer les hypothèses.

### **8.2. L'enquête**

L'enquête est un moyen efficace pour identifier et analyser des besoins langagiers, mais elles sont très coûteuses en temps et en argent. Des discussions sont suscitées à propos de leur coût et de leur efficacité, d'autant plus que les résultats de ces enquêtes ne sont pas toujours complètement exploités. Par exemple, si dans notre cas nous avons choisi l'enquête elle sera bien sûr coûteuse et elle prendra beaucoup de temps puisque pour faire une enquête il faut suivre les phénomènes de près et pendant des jours pour confirmer ou

infirmes les hypothèses. Alors, le préférable dans notre recherche sera le questionnaire. Il est à noter que ce genre d'outil est préférable dans les enquêtes de police, puisque ce sont des situations à grandes échelles et encore ça serait préférable de commencer par des questionnaires destinés aux individus.

### **8.3.L'observation**

L'observation directe ou en situation, est un des meilleurs outils. Elle peut compléter la relève des comportements langagiers en situation, surtout quand elle est vraiment orientée par celui qui observe. Elle permet d'accéder directement aux faits mais dans ce cas l'observateur peut tomber dans des pièges surtout s'il se trouve dans une observation participante et vit une période donnée avec les individus, il va sûrement partager des sentiments envers eux et être subjectif dans son observation et non objectif, alors il faut une grande capacité de prise de distance pour avoir des résultats exacts.

### **8.4.L'entretien**

L'entretien est un moyen de découvrir les capacités de l'individu et aussi son comportement psychologique. L'entretien est généralement en forme de conversation mené par l'intervieweur, car il pose des questions bien formés, il connaît très bien son but puisque la plupart du temps ce sont des spécialistes qui ne s'influencent pas par les apparences, ainsi qu'ils analysent très bien les réponses des interviewés avec une écoute attentive et ils ont la possibilité de comprendre leurs interlocuteurs au-delà des mots, mais avec le ton et la voix et les gestes.

### **8.5.La grille d'analyse**

Un autre outil, la grille d'analyse, élaborée au préalable, pourrait être utile dans l'analyse des besoins car elle aide à mieux préciser les besoins tant sur le plan pratique que théorique. Cette grille pourrait être renforcée par l'établissement d'inventaires concernant les différentes compétences langagières de communication.

### **8.6.Les matrices de communication**

D'autres outils se rencontrent dans le domaine de l'analyse des besoins langagiers comme les matrices de communication interpersonnelle, c'est-à-dire relatives à l'emploi de la langue entre un certain groupe de professionnels. La matrice aide à préciser le type

d'échanges langagiers pratiqués qui peut servir par la suite comme noyau pour établir un programme destiné à un public correspondant à ce type de profil.

**Chapitre III:**  
**Description du**  
**corpus et**  
**méthodologie du**  
**travail**

En vue de concrétiser notre recherche, nous allons commencer par ce chapitre où nous allons mettre l'accent dans un premier lieu sur la description du contexte dans lequel s'inscrit notre travail de recherche "*La Gazelle D'or*" et la place de la langue française accordée à ce complexe. Ensuite, nous allons présenter notre échantillon, indiquer la méthodologie de recherche que nous avons suivie pour atteindre les objectifs visés au début de notre mémoire, présenter le questionnaire en citant ses objectifs par la suite, et enfin, nous allons décrire le déroulement de l'enquête menée auprès du public ciblé.

### **1. Présentation générale du complexe touristique "La Gazelle D'or" :**

Le tourisme en Algérie est considéré comme le secteur le plus important pour l'économie de ce pays : en parlant des algériens immigrés pour passer des vacances ou pour les étrangers qui viennent y faire un séjour. Notons que l'Algérie est le pays le plus grand du continent africain, c'est l'une des principales attractions touristiques. Son Sahara est le deuxième plus grand désert au monde ; il comprend des dunes de sable qui peuvent atteindre 180 mètre de hauteur. Au cœur de ces magnifiques dunes se situe la ville d'El Oued ou également appelée la ville aux milles coupoles.

Entre l'art de l'architecture ancienne et le développement de nouveaux désignes, El Oued a l'honneur d'avoir un lieu fabuleux qui a permis à cette ville de faire un grand lien avec la pratique touristique, C'est le complexe appelé "La Gazelle D'or".

La Gazelle D'or est un vaste complexe hôtelier et touristique doté d'une capacité globale de 494 lits. Ce magnifique complexe qui occupe une superficie de 140 hectares à l'entrée ouest de la ville, est considéré comme la plus grande structure touristique au sud du pays. Cette structure est caractérisée par sa conception architecturale qui harmonise l'architecture islamique et le cachet typique à la région d'El Oued.

Ce complexe est doté également de toutes les commodités nécessaires ; il dispose de diverses installations dédiées à l'hébergement et les loisirs. C'est un hôtel de 87 chambres, 72 bungalows, 51 tentes équipées, 14 logements et un pavillon de 384 chambres pour le personnel. Il comporte aussi un terrain de golf de 100 hectares réalisé selon les normes internationales, un sauna, des piscines, cinq restaurants, une grande salle de conférence, un musée, ainsi qu'une palmeraie de 150 hectares comptant plus de 20.000 palmiers et oliviers.

## **2. Le contexte sociolinguistique de la langue française dans "La Gazelle D'or" :**

Le français est la première langue étrangère en Algérie du fait de son passé colonial. Il est omniprésent dans le quotidien des algériens qui ont continué à l'utiliser même après l'indépendance et cela est remarquable dans de nombreux domaines et dans plusieurs secteurs. Citant comme exemples : l'économie, l'éducation, la santé et essentiellement le tourisme.

Lors de notre visite du complexe, nous avons eu l'occasion de rencontrer le chef service du personnel M.DJEDIDI Hacene qui nous a bien accueillies et nous a beaucoup aidées à collecter certaines données dont nous avons besoin. Nous lui avons posé beaucoup de questions par rapport à l'usage de la langue française dans leur travail et nous avons eu comme réponse que le français représente la langue la plus utilisée en comparaison avec les autres langues (la langue maternelle qui est l'arabe, la langue anglaise et d'autres...) au sein de ce complexe. Elle y est considérée comme un outil qui a une grande importance dans le fonctionnement des professionnels qui l'utilisent lors de toutes les tâches effectuées dans leur travail.

Donc, le français dans La Gazelle D'or est une langue obligatoire et la pratique de cette langue permet un bon fonctionnement du travail. La maîtrise du français est une compétence nécessaire et indispensable pour bien gérer et perfectionner son cursus professionnel.

## **3. Présentation de l'échantillon :**

L'échantillon représente la catégorie de la population que le chercheur choisit pour entamer la partie pratique de son étude *«une population donnée se reconnaît par un critère qui fait en sorte que les éléments qui en font partie ont une caractéristique commune ou sont de même nature.»* (Angers 1997: 226), c'est-à-dire que le choix du public doit avoir une caractéristique qui le réunit et le distingue des autres groupes.

En faisant notre enquête, il était juste impossible de pouvoir distribuer le questionnaire que nous avons élaboré à tous les employés travaillant dans le complexe touristique "La Gazelle D'or" à El Oued. Donc, nous avons choisi comme échantillon le personnel administratif de ce complexe. Il comprend 31 employés qui sont du sexe féminin et masculin ; ils occupent différents postes (chef de services, secrétaire, réceptionniste,

comptable...) ; la majorité d'eux sont des diplômés et âgés de plus de 22 ans. Nous signalons également qu'un grand nombre de ces professionnels ne sont pas issus de la wilaya d'El Oued (des kabyles et des algérois...).

Nous avons choisi cet échantillon puisque nous savons tous que les professionnels de ce secteur, comme tous les autres domaines en Algérie, utilisent la langue française dans leur cursus professionnel.

Nous avons essayé de recenser les situations de communications de ces professionnels auxquelles ils auront souvent recours à la langue française, afin de pouvoir analyser leurs besoins langagiers.

-Ces professionnels s'occupent de tous les détails administratifs du circuit. Ils répondent au téléphone, rédigent des rapports, des lettres, des messages et des e-mails ... en utilisant le vocabulaire français de leur domaine.

-Ils accueillent des visiteurs francophones venant au complexe, ils répondent à leurs questions et à leurs besoins ; ils les font connaître leurs services ; ils les accompagnent parfois et les encadrent en visite touristique locale.

-Ils assistent aux conférences dans lesquelles ils se trouvent toujours face à l'obligation de maîtriser la langue française qui est la langue le plus souvent utilisée dans de telles situations. Ils se trouvent donc obligés de communiquer oralement en français ainsi que de prendre des notes ou rédiger des comptes rendus en utilisant bien sûr le vocabulaire précis de leur domaine.

#### **4. La méthodologie de recherche :**

L'activité d'enseignement/apprentissage du français dans la didactique du Français sur Objectifs Spécifiques a pour objectif de développer des compétences précises chez les apprenants qui cherchent à s'améliorer dans leurs domaines.

C'est dans ce champ de recherche que notre étude s'inscrit, nous viserons le recensement et l'analyse des besoins langagiers du public en question. A partir de cette analyse, nous pouvons interpréter tout ce qui est nécessaire pour élaborer un cours de FOS adéquat qui pourra par la suite satisfaire leurs besoins et attentes. *«Les besoins permettent en effet de délimiter clairement un espace particulier à étudier dans le champ immense que constitue le français ou toute langue qu'elle soit »* (Mangiante&Parpette 2004 :158)

Nous avons tenté d'analyser le niveau des professionnels en langue française et d'arriver à connaître les difficultés qu'ils trouvent face à cette langue pour pouvoir identifier leurs besoins langagiers.

Pour confirmer ou infirmer les hypothèses que nous avons supposées au début de notre mémoire, ainsi que pour trouver une réponse justifiée à notre problématique de départ, nous avons opté pour une méthode d'enquête par un questionnaire qui nous a permis de recueillir des données de la réalité. Cette méthode représente l'outil idéal permettant de recueillir toutes les données nécessaires pour pouvoir analyser les besoins langagiers du public en question. Par la suite, les données recueillies seront analysées selon une méthode quantitative.

### **5. Présentation du questionnaire :**

Le questionnaire est un instrument d'investigation scientifique, il a été conçu dans le but de collecter des données concernant les besoins langagiers des employés du personnel de La Gazelle D'or.

En élaborant notre questionnaire, nous nous sommes inspirées des travaux de Mangiante et Parpette (2004) en réalisant quelques questions.

Ce questionnaire contient treize questions dont la majorité est fermée : des questions fermées avec des réponses multiples où l'interrogé peut choisir une ou plusieurs réponses parmi les propositions (QCM), des questions fermées avec des réponses de type binaire "Oui" ou "Non" et une question de classement. Ainsi que nous avons ajouté la réponse "autre" pour permettre aux interrogés de citer des observations. (Une version vierge de ce questionnaire se trouve dans l'annexe)

### **6. Objectifs du questionnaire :**

Notre questionnaire avait le but d'atteindre plusieurs objectifs qui sont résumés en six points essentiels :

- Avoir une idée sur le parcours d'apprentissage de la langue française de notre échantillon.
- Vérifier le niveau des professionnels en question en français.
- Connaître le taux d'utilisation de la langue française dans le quotidien des professionnels.

-Identifier les difficultés que rencontrent les professionnels face à la langue française durant leur cursus professionnel.

-Déterminer les besoins langagiers en français que les professionnels cherchent à satisfaire.

-Connaitre la place accordée à la langue française et l'importance que portent les professionnels à cette langue.

## **7. Déroulement de l'enquête :**

Pendant les vacances du printemps, nous nous sommes présentées auprès du chef service du personnel du complexe "La Gazelle D'or" M.DJEDIDI Hacene en lui expliquant notre projet de recherche. Il nous a accordé l'autorisation d'effectuer notre travail et a été le premier qui a commencé à répondre à notre questionnaire

De plus, il nous a informées du nombre des employés travaillant dans le personnel administratif qui sont 31 personnes.

Nous avons distribué notre questionnaire aux professionnels et nous sommes restées avec eux en expliquant à certains d'entre eux quelques questions qu'ils n'ont pas bien comprises. Nous signalons que parmi les 31 employés, quatorze (14) n'ont pas répondu au questionnaire : trois d'entre eux étaient en congé annuel, sept employés étaient très occupés dans leur travail et les six autres ont refusé de collaborer avec nous pour des raisons inconnues.

En somme, dix-huit (18) employés ont vraiment répondu à notre questionnaire et collaboré avec nous.

**Chapitre IV:**  
**Traitement, analyse**  
**et interprétation des**  
**résultats**

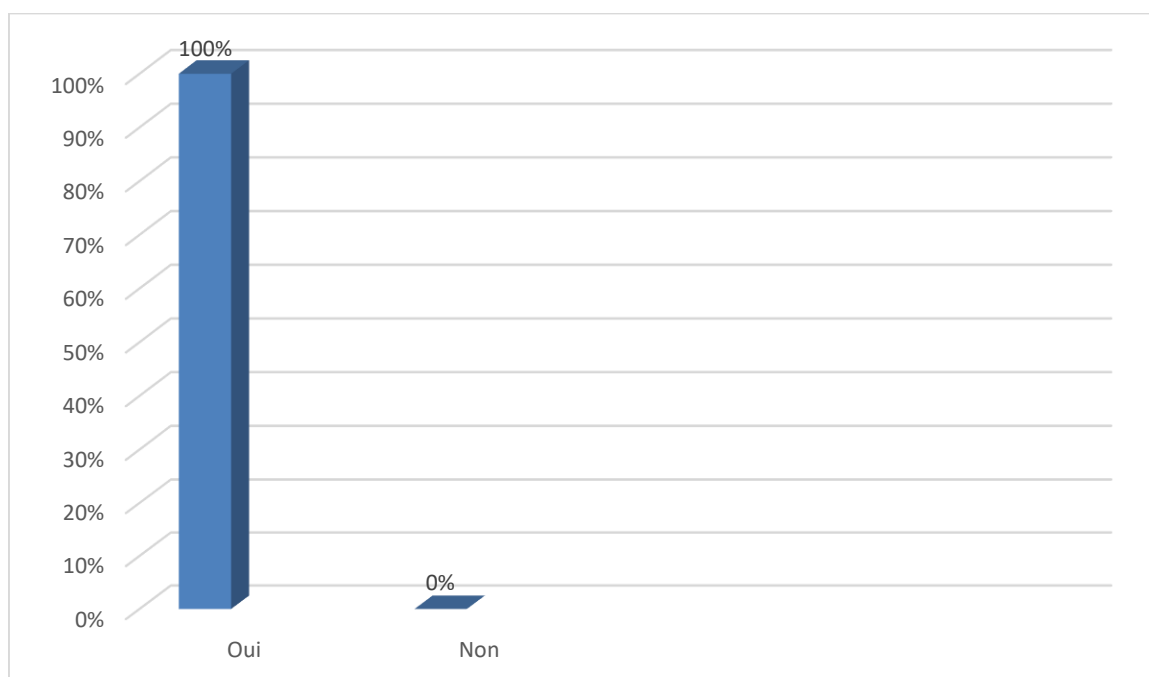
Ce présent chapitre est réservé comme son titre l'indique aux traitements, analyse et interprétation des résultats obtenus dans notre étude, par le biais du questionnaire que nous avons distribué au public ciblé. Nous allons élaborer des histogrammes et des tableaux synthétisant les réponses données à chaque question. Ensuite, nous allons analyser chaque résultat pour le traitement des réponses.

**Question n°1 : Avez-vous déjà étudié le français ?**

Oui  Non

Réponse	Oui	Non
Nombre: /18	18	0
Pourcentage	100%	0%

Tableau n°1



**Figure n°2 : L'apprentissage du français**

**Présentation et analyse des résultats :** D'après les réponses de cette question, nous remarquons que tous les employés travaillant au niveau du personnel du complexe

touristique "La Gazelle D'or" ont déjà étudié le français avant de commencer leur parcours professionnel.

Nous constatons que tous les employés ont au moins une connaissance basique en langue française, ce qui les aide à utiliser cette langue pour pouvoir effectuer certaines tâches dans leur travail.

- Si oui, auprès de quel type d'établissement ? (vous pouvez choisir plus d'une réponse)

A l'école  Au collège  Au lycée  A l'université

Dans une école privée  Autre  Précisez:.....

L'établissement	A l'école	Au collège	Au lycée	A l'université	Dans une école privée	Autre
Nombre: /18	18	18	18	16	6	0
Pourcentage	100%	100%	100%	89%	33%	0%

Tableau n°2

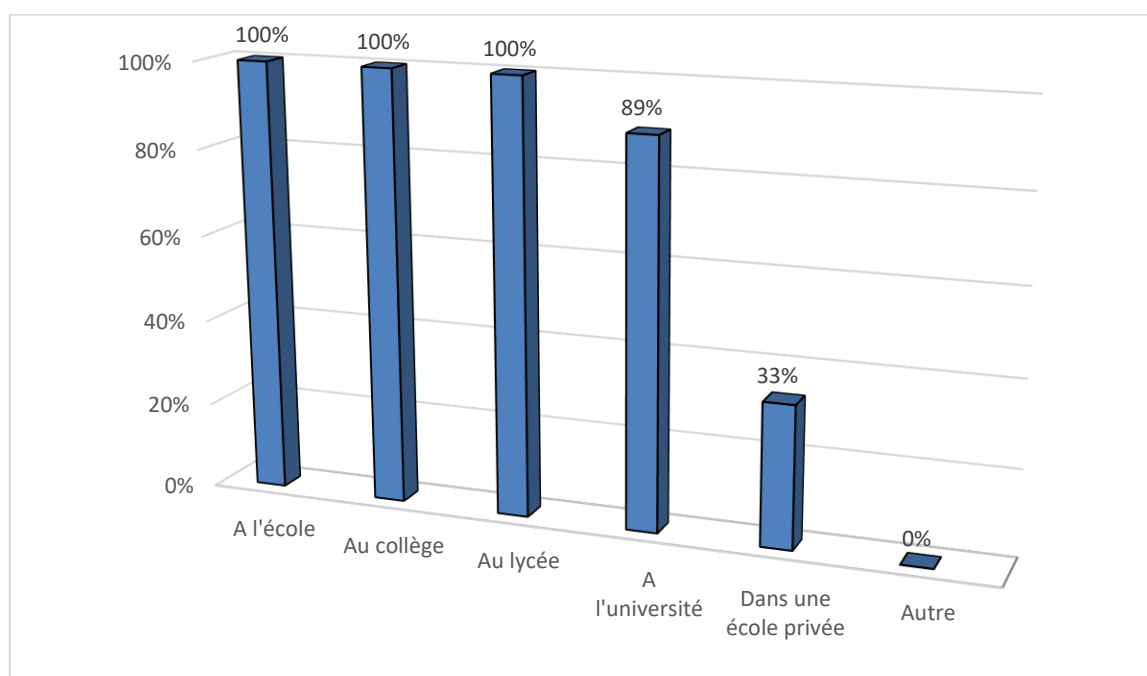


Figure n°3 : Parcours d'apprentissage du français des professionnels

**Présentation et analyse des résultats :**

Il est observable que tous les employés du personnel ont terminé leur parcours scolaire (école, collège, lycée) où ils ont eu des cours de français tout au long de ce parcours, alors que la majorité de ces employés (89%) ont terminé leurs études universitaires généralement en français. Seulement 33% qui représente 6 professionnels ont fait des études du français dans des écoles privées, et nous signalons qu'il y'en a deux qui ont fait deux ans d'études dans une école d'hôtellerie à Tizi-Ouzou.

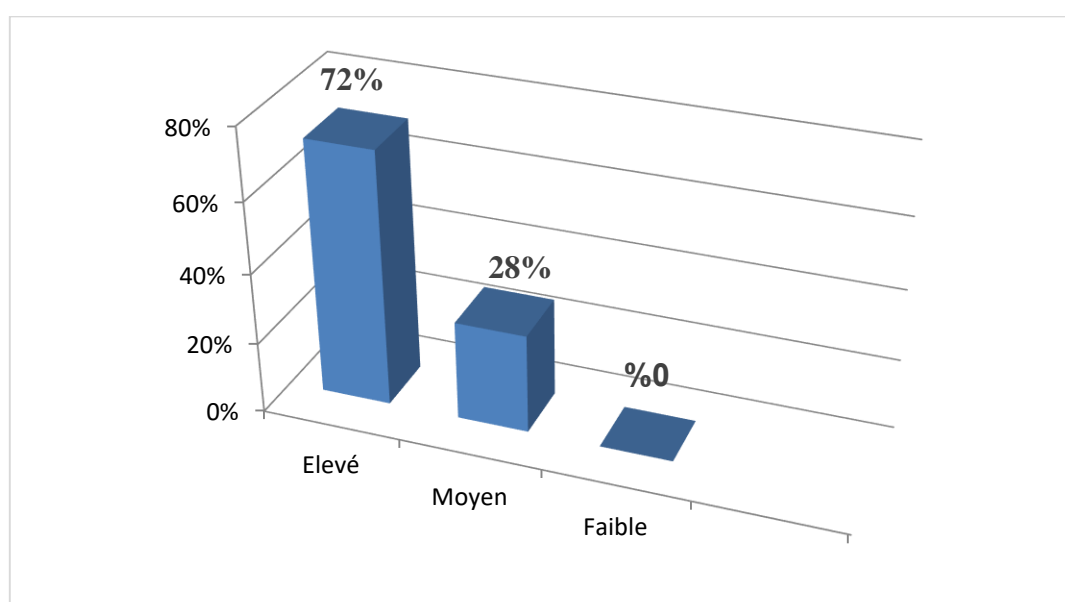
D'après cette enquête, nous pouvons constater que presque tous les employés ont l'habitude de recevoir des discours en français. Donc, ils ont un certain bagage langagier et maîtrisent en quelque sorte les règles linguistiques de cette langue. En revanche, ils n'ont pas eu de cours ou de formations en FOS. Une grande raison qui confirme qu'ils ont des difficultés à maîtriser le français de leur spécialité qui est le français du tourisme.

**Question n°2 : Quel niveau avez-vous en français ?**

Faible  Moyen  Elevé

Niveau	Faible	Moyen	Elevé
Nombre: / 18	0	5	13
Pourcentage	0%	28%	72%

Tableau n°3



**Figure n° 4: niveau des professionnels en français**

**Présentation et analyse des résultats :**

D'après les réponses données, nous remarquons que le pourcentage le moins élevé (28%) est celui des employés qui déclarent qu'ils ont un niveau moyen en français, alors que le pourcentage de 72% concerne ceux qui estiment avoir un bon niveau.

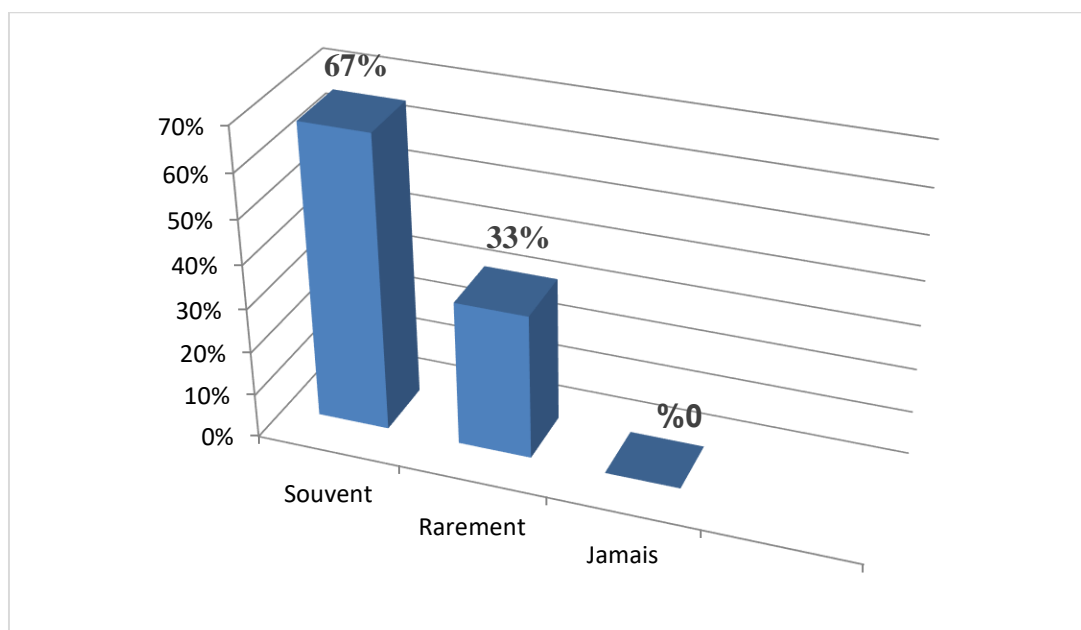
A travers ces réponses, nous constatons que la plupart des employés ont un bon niveau en français. Ces derniers, comme nous avons signalé au début du chapitre, ne sont pas issus de la wilaya d'El Oued. La plupart d'eux sont des kabyles et des algérois. Une grande raison qui confirme qu'ils maîtrisent bien le français, puisqu'ils le pratiquent d'une façon quotidienne. Cela est dû au contexte sociolinguistique de la langue française dans leurs villes natales où cette langue est utilisée plus que la langue maternelle qui est la langue arabe.

**Question n°3 : Utilisez-vous la langue française dans votre vie quotidienne ?**

Souvent  Rarement  Jamais

Utilisation	Souvent	Rarement	Jamais
Nombre : /18	12	6	0
Pourcentage	67%	33%	0%

Tableau n°4



**Figure n°5: Utilisation du français dans la vie quotidienne**

**Présentation et analyse des résultats :**

Comme le montre le tableau ci-dessus, 72% des employés pratiquent souvent le français, dans leur vie quotidienne; et seulement 28% qui ne le pratiquent que rarement. Ainsi que nous avons remarqué que les mêmes personnes qui ont déclaré qu'ils ont un niveau moyen en français dans la question précédente, sont ceux qui ne l'utilisent que rarement; et la même remarque pour ceux qui ont estimé avoir un bon niveau; ils utilisent le français souvent.

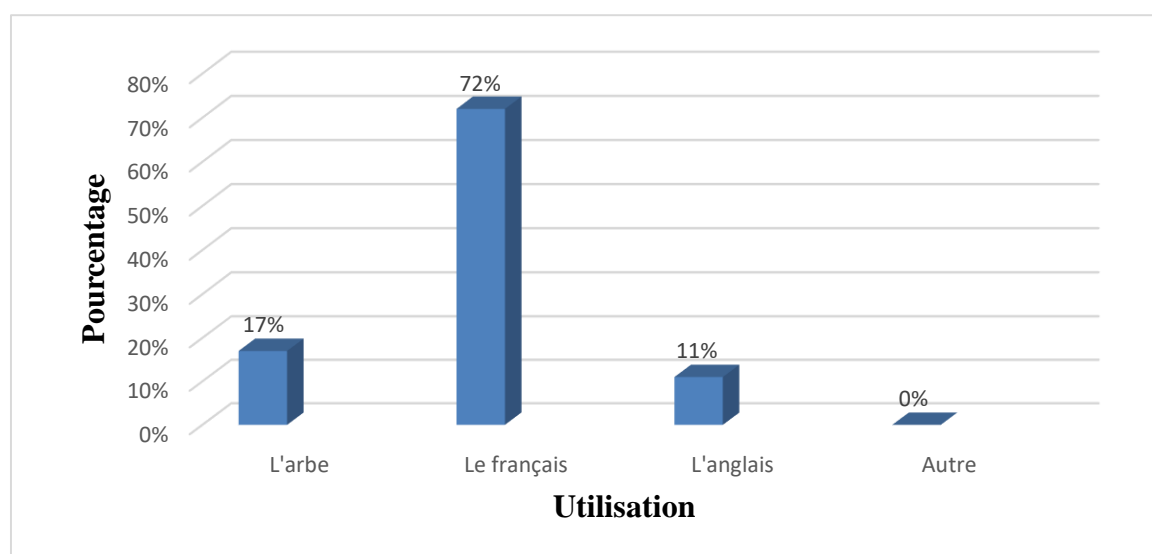
Cela était attendu grâce à leur bon niveau en français, ainsi que le contexte sociolinguistique de cette langue dans leurs régions a influencé positivement sur leurs capacités langagières. Donc, leur entourage les pousse à avoir souvent recours à la langue française puisque c'est la langue qu'ils ont apprise depuis les premières années de leur naissance. Pour les 28% qui restent, ils utilisent le français rarement à cause de leur entourage qui les oblige à se recourir souvent à la langue arabe pour pouvoir se comprendre.

**Question n°4 : Quelle est la langue la plus utilisée dans votre travail ?**

La langue arabe  La langue française  La langue anglaise  Autre

Utilisation	L'arabe	Le français	L'anglais	Autre
Nombre : /18	3	13	2	0
Pourcentage	17%	72%	11%	0%

Tableau n°5



**Figure n°6 : La langue la plus utilisée au travail**

**Présentation et analyse des résultats :**

Les résultats recueillis de cette question montrent que 72% du personnel ont déclaré que la langue la plus utilisée dans leur travail est la langue française. Cela prouve l'obligation d'utiliser la terminologie spécifique de leur domaine. C'est-à-dire que ces professionnels doivent utiliser la langue de spécialité pour effectuer leurs tâches professionnelles.

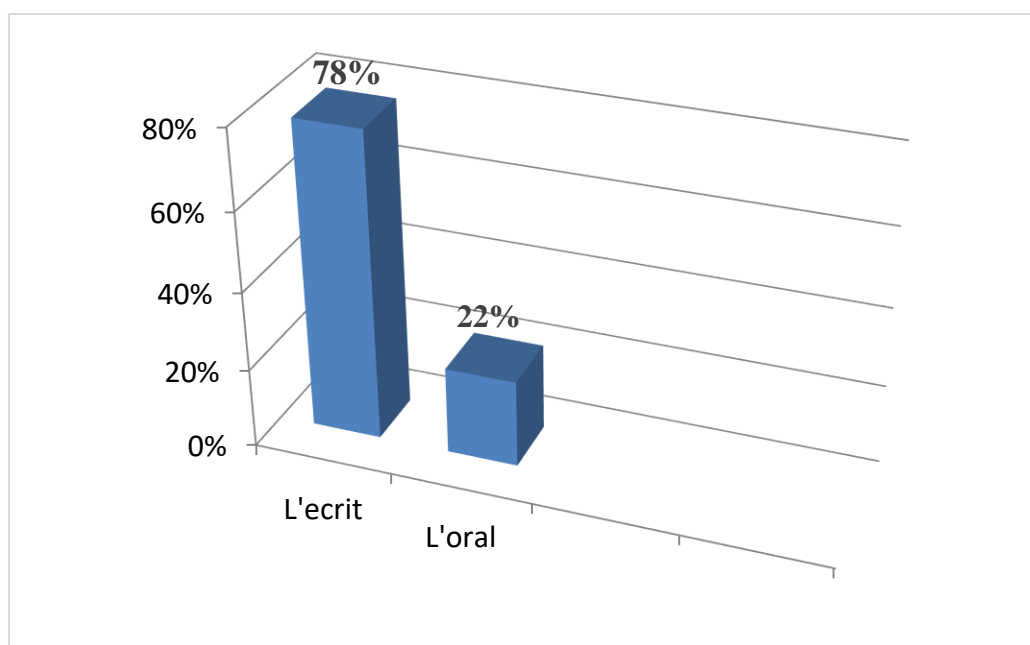
Donc, le français pour ces employés, est une contrainte professionnelle qui se traduit par un besoin communicatif spécifique du domaine du travail.

**Question n°5:** A quelle compétence avez-vous recours le plus souvent au travail ?

L'écrit       L'oral

Compétence	L'écrit	L'oral
Nombre : / 18	14	4
Pourcentage	78%	22%

Tableau n°6



**Figure n°7 : Compétence la plus utilisée au travail**

**Présentation et analyse des résultats :**

D'après les réponses données, la quasi-totalité des enquêtés (78%) ont souvent recours au français écrit dans leur métier. Pour les 22% des employés qui restent, ils peuvent occuper des postes dans la réception ou le secrétariat où ils ont souvent recours à l'oral plus que l'écrit.

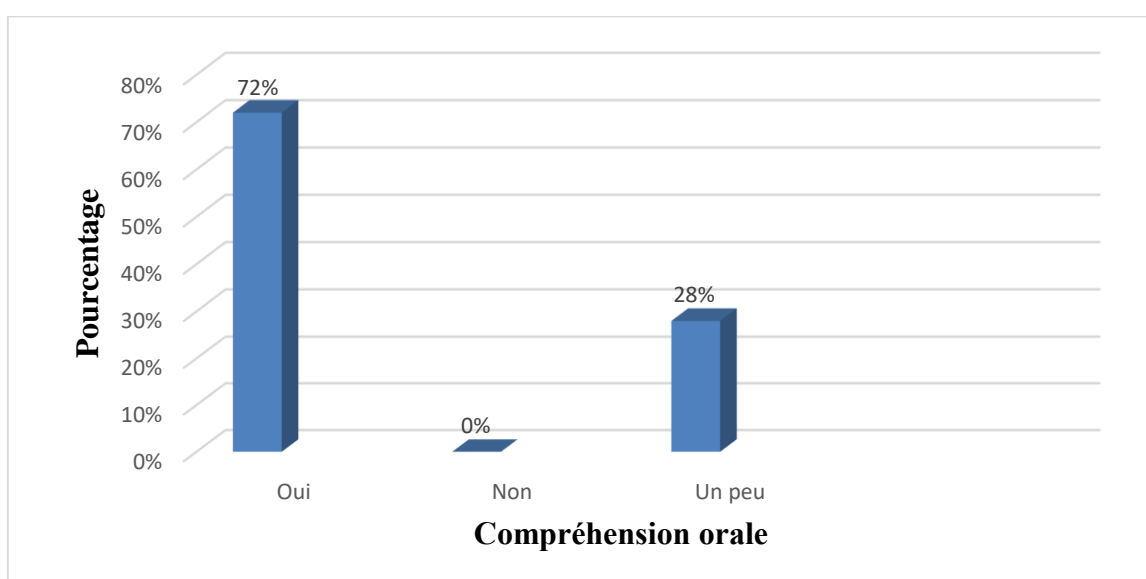
De ces résultats, nous constatons que les professionnels doivent maîtriser la compétence de l'écrit puisqu'elle est très importante dans leur profession. Par conséquent, ils doivent avoir un bagage langagier qui doit être, bien évidemment, riche en termes spécifiques de leur spécialité.

**Question n°6 :** Arrivez-vous à comprendre les exposés, les conférences, les échanges professionnels et les conversations téléphoniques contenant le vocabulaire français de votre spécialité ?

Oui  Non  Un peu

Compréhension orale	Oui	Non	Un peu
Nombre : / 18	13	0	5
Pourcentage	72%	0%	28%

Tableau n°7



**Figure n°8 : Compréhension des discours oraux en français du tourisme**

**Présentation et analyse des résultats :**

Il est remarquable que seulement 28% des employés qui avouent qu'ils arrivent à peine à saisir le sens des discours oraux contenant le vocabulaire de leur domaine, par contre 13 professionnels qui représentent 72% des interrogés affirment qu'ils peuvent les comprendre facilement.

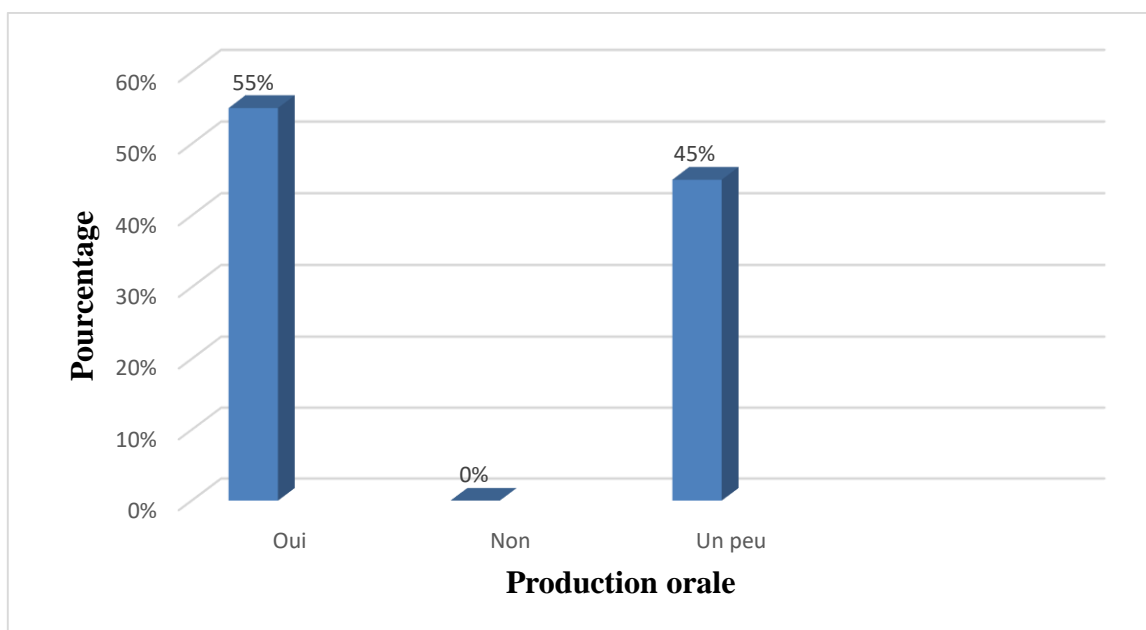
Malgré que la majorité de nos enquêtés n'ont pas fait de formation FOS mais, ils arrivent, quand même à maîtriser la compétence de la compréhension orale et cela peut être, grâce à leur bon niveau en français général.

**Question n°7 :** Pouvez-vous communiquer en français de votre spécialité, aisément, pendant les réunions, les conférences ou lors de tâches effectuées au travail (échanges professionnels, visites guidées, conversations téléphoniques...etc.) ?

Oui  Non  Un peu

Production orale	Oui	Non	Un peu
Nombre :/ 18	10	0	8
Pourcentage	55%	0%	45%

Tableau n°8



**Figure n°9 : Production de l'oral en français du tourisme**

**Présentation et analyse des résultats :**

Cette enquête nous montre que plus de la moitié (55%) des interrogés prouvent une capacité de communiquer en français de leur spécialité pendant leur travail, cela pourrait être dû à leur capacité de maîtriser les règles linguistiques du français ou bien à cause des années d'expérience qu'ils ont passées dans ce domaine.

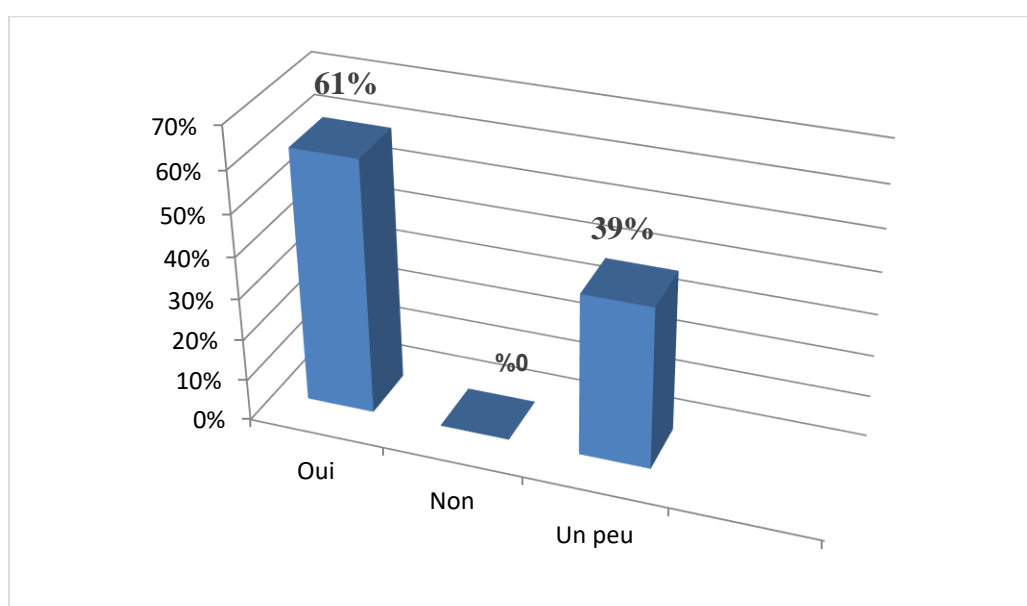
Ainsi, un pourcentage non négligeable (45%) des professionnels avouant avoir des difficultés à s'exprimer en français de spécialité, c'est peut être causé du manque au niveau du lexique spécifique à leur domaine ou encore leur niveau insuffisant en français influe sur la capacité de l'expression orale chez eux. Donc, ces professionnels ont besoin d'améliorer la production orale pour pouvoir perfectionner leur travail.

**Question n°8 :** Arrivez-vous à comprendre des documents (fiches techniques, lettres, rapports...etc.) en français de votre spécialité ?

Oui  Non  Un peu

Compréhension écrite	Oui	Non	Un peu
Nombre:/ 18	11	0	7
Pourcentage	61%	0%	39%

Tableau n°9



**Figure n°10 : Compréhension des documents écrits en français du tourisme**

**Présentation et analyse des résultats :**

Il est observable que plus de la moitié (61%) des employés, qui représentent 11 des interrogés, affirment qu'ils arrivent à comprendre des documents écrits en français de leur spécialité. Cependant, les 39% qui restent, avouent qu'ils arrivent à peine à comprendre le français écrit de leur spécialité.

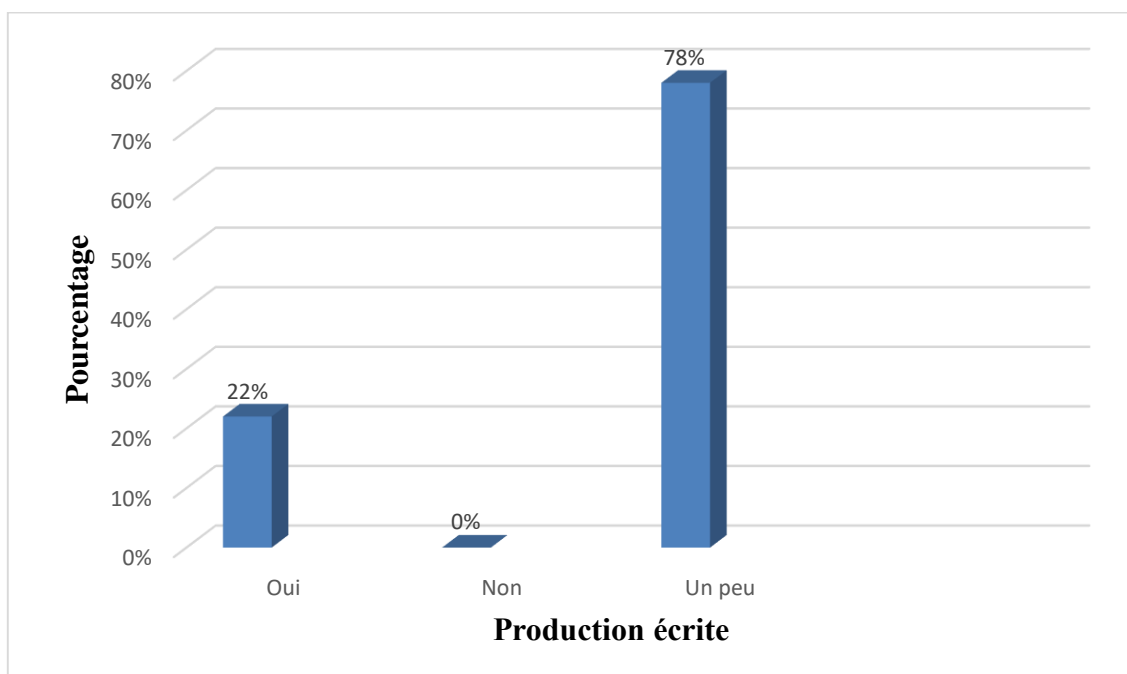
De ces résultats, nous constatons que notre public maîtrise à un degré acceptable la compétence de la compréhension écrite.

**Question n°9 :** Arrivez-vous à écrire des documents (rapports, notes, lettres, fiches techniques...etc.) en français de votre spécialité ?

Oui  Non  Un peu

Production écrite	Oui	Non	Un peu
Nombre:/18	4	0	14
Pourcentage	22%	0%	78%

Tableau n°10



**Figure n°11 : Rédaction des écrits professionnels**

**Présentation et analyse des résultats :**

Le tableau ci-dessus montre que la plupart des employés (78%) trouvent des difficultés lors de la rédaction des documents en français de leur spécialité, alors que seulement (22%) des interrogés affirment qu'ils arrivent à rédiger ce genre des documents sans avoir des problèmes au niveau du français de spécialité.

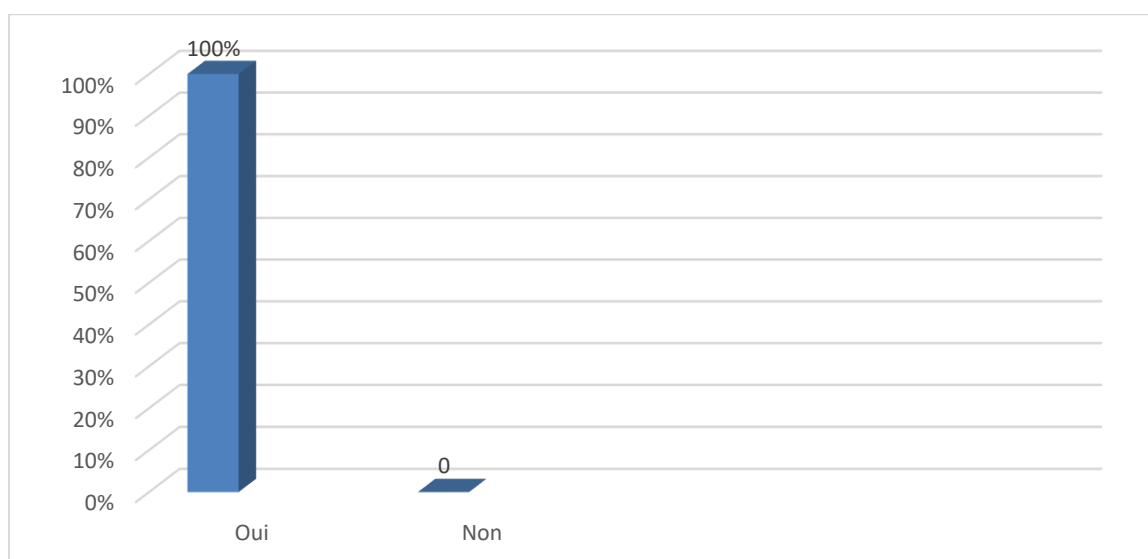
Nous pouvons donc dire que la compétence de la production écrite, chez ces professionnels, pose un problème majeur. Et comme nous avons vu dans les résultats de la question n°5, ces employés ont souvent recours à l'écrit plus que l'oral ; donc ils doivent produire des écrits corrects et avec un grand soin. Par conséquent, ils ont surement besoin d'améliorer cette compétence.

**Question n°10 :** Pensez-vous que la langue française est importante pour réussir votre cursus professionnel ?

Oui  Non

Réponse	Oui	Non
Nombre:/18	18	0
Pourcentage	100%	0%

Tableau n°11



**Figure n° 12 : Importance du français chez les professionnels**

**Présentation et analyse des résultats :**

Tous les employés ont répondu positivement à cette question, ils trouvent que le français soit nécessaire pour réussir leur profession.

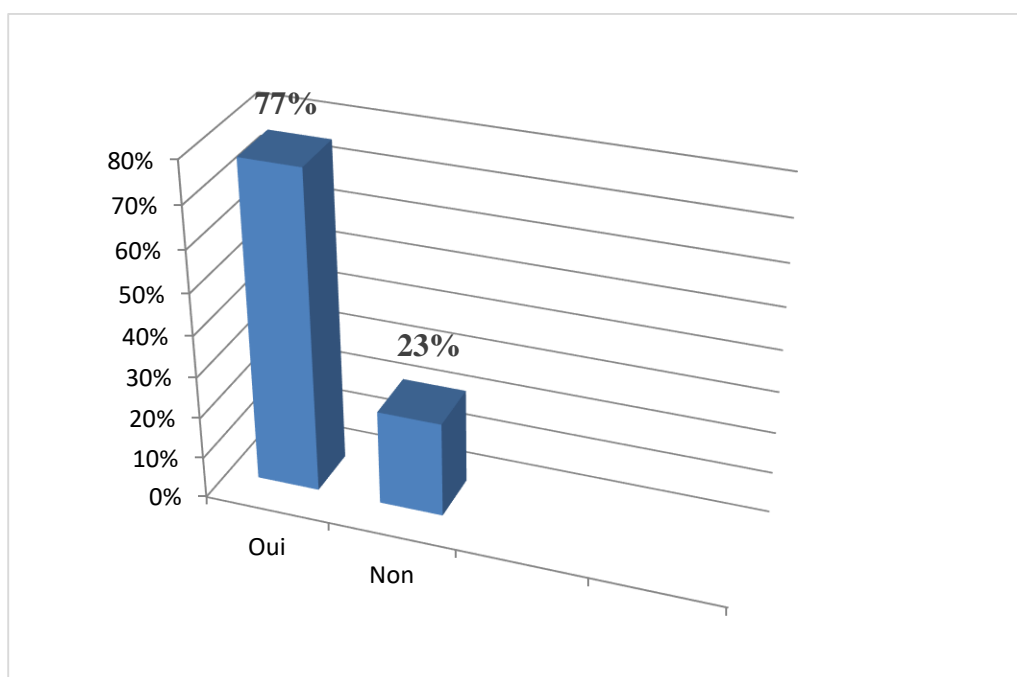
Donc, ils sont tous conscients de l'importance de la langue française dans leur travail, car cette langue est la plus utilisée par rapport aux autres langues. De ce fait, sa maîtrise est indispensable pour pouvoir perfectionner leur travail.

**Question n°11 :** Trouvez-vous intéressant d'avoir des cours du français dans votre spécialité ?

Oui  Non

Réponse	Oui	Non
Nombre:/ 18	14	4
Pourcentage	77%	23%

Tableau n°12



**Figure n°13 : Importance de faire des formations FOS**

**Présentation et analyse des résultats :**

D'après les réponses recueillies, nous remarquons un pourcentage considérable, soit 77% des employés optant pour un "Oui", ils trouvent que c'est intéressant d'avoir des cours de français du tourisme. Tandis que, 23% des interrogés pensent que l'apprentissage du français spécialisé n'est pas utile pour eux, puisqu'ils ont déjà eu ce genre de cours lors de leurs formations dans des écoles d'hôtellerie.

Nous constatons que la majorité des professionnels trouvent que c'est plus bénéfique et plus rentable d'avoir des cours du français spécialisé, donc, ils ont besoin de formation FOS. Pour eux, ce genre d'apprentissage facilite leur travail et les aide à réussir leur cursus professionnel.

**Question n°12 :** Si on vous offre une formation du français, que cherchez-vous apprendre de cette langue ? (vous pouvez choisir plusieurs réponses)

-La terminologie spécifique à votre spécialité

-Comprendre des discussions professionnelles en français

-Arriver à communiquer oralement en français de votre spécialité

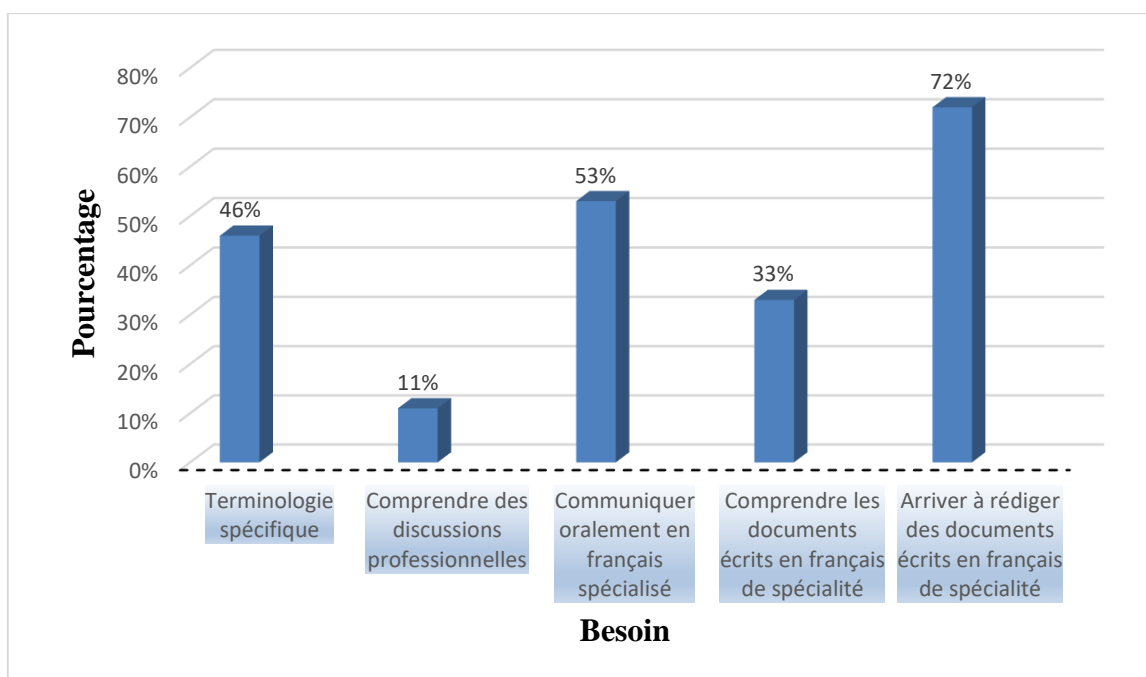
-Comprendre des documents écrits en français de votre spécialité

-Arriver à rédiger des lettres, des fiches de réservation, des comptes-rendus... en français de votre spécialité

-Cette question était répondue par 15 employés

Besoin	Terminologie spécifique	Comprendre des discussions professionnelles	Communiquer oralement en français spécialisé	Comprendre les documents écrits en français de votre spécialité	Arriver à rédiger des documents écrits en français de votre spécialité
Nombre ;/15	7	2	8	6	13
Pourcentage	46%	11%	53%	33%	72%

Tableau n°13



**Figure n°14 : Besoins langagiers exprimés**

**Présentation et analyse des résultats :**

D'après les résultats auxquels nous sommes abouties, nous avons pu cerner les besoins réels des professionnels en langue française.

Parmi les 15 professionnels qui sont intéressés à avoir des cours du français de spécialité, 13 employés (soit 72%), ont choisi d'avoir des cours qui les aide à développer leur capacité d'écriture, ils veulent surtout arriver à rédiger des documents en français de leur spécialité. (53%) ont choisi d'apprendre à produire des discours oraux en français spécialisé pour pouvoir répondre aux questions posées et surtout pouvoir participer lors des réunions, des conférences et des visites guidées. Ainsi, un pourcentage non négligeable (46%) est celui des professionnels voulant avoir un bagage langagier riche de lexique spécifique afin de lire et écrire les documents de spécialité et tout simplement exercer leur métier en français. Un pourcentage moins élevé (33%) est celui des professionnels voulant apprendre à comprendre les textes écrits en français de spécialité et seulement (11%) des employés qui veulent s'entraîner à comprendre des discussions professionnelles.

**Question n°13 :** Quelles compétences voulez-vous améliorer ? (Classez de 1 à 4 selon votre besoin)

-Compréhension orale

-Compréhension écrite

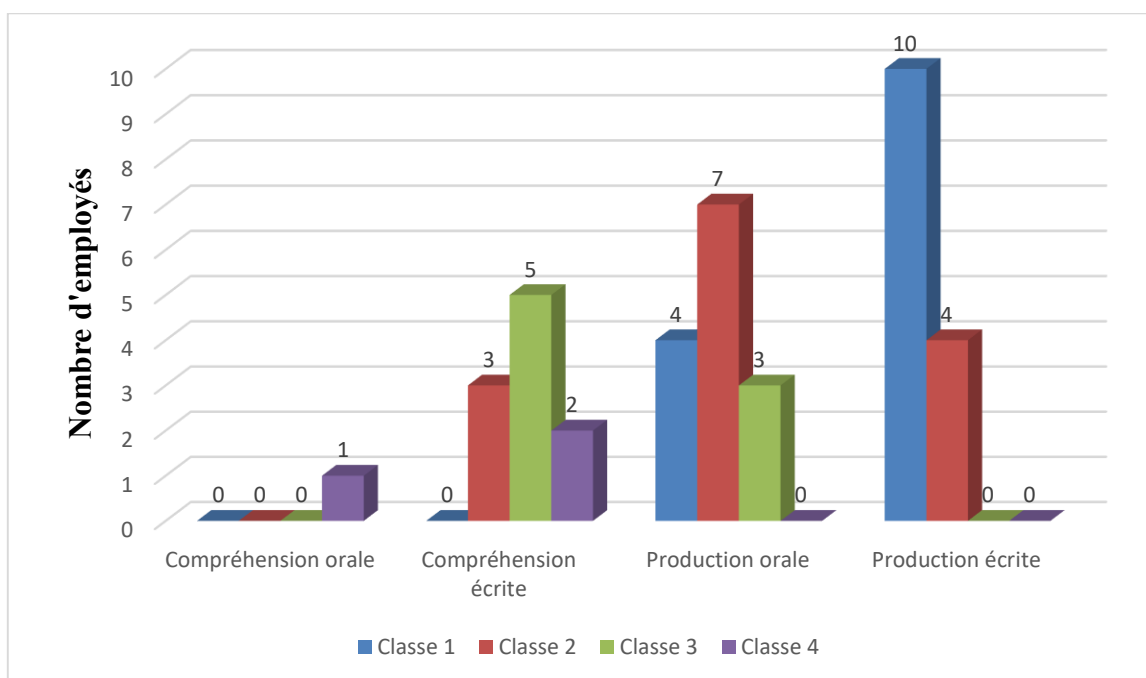
-Production orale

-Production écrite

Cette question était répondue par 14 employés.

Compétence	Compréhension orale	Compréhension écrite	Production orale	Production écrite
Classe 1	/	/	4 employés	10 employés
Classe 2	/	3 employés	7 employés	4 employés
Classe 3	/	5 employés	3 employés	/
Classe 4	1 employé	2 employés	/	/

Tableau n°14



**Figure n°15: Classement des compétences selon le besoin des professionnels**

**Présentation et analyse des résultats :**

Selon l'histogramme ci-dessus, la première compétence visée par les professionnels est la production écrite. 10 employés ont classé cette compétence la première. Pour les quatre employés qui restent, ils l'ont classée comme deuxième.

Le deuxième classement est donné à la production orale. 7 employés ont classé cette compétence à la deuxième place, 4 employés l'ont classée à la première place et 3 à la troisième place.

La troisième compétence est la compréhension écrite. Elle est classée comme troisième par 5 employés, deuxième que par 3 employés et dernière par 2 employés.

La dernière compétence est la compréhension orale, elle est classée la dernière et que par un seul employé.

Plusieurs employés n'ont pas classé toutes les compétences, ils n'en ont choisi que deux (la production orale et écrite).

Nous arrivons à constater que les professionnels classent les compétences comme suit:

1. La production écrite: ils rencontrent la majorité des difficultés en faisant recours à cette compétence; ils n'arrivent pas encore à rédiger leurs travaux écrits correctement.
2. La production orale: ils ont encore besoin d'améliorer cette compétence, ils ont du mal à s'exprimer en français de spécialité et cela est dû au manque du vocabulaire spécifique à leur spécialité.
3. La compréhension écrite: généralement, les employés ne rencontrent pas de difficultés face à cette compétence à part quelques un qui l'ont classée comme troisième.
4. La compréhension orale: cette compétence est classée la dernière et par un seul employé. Cela prouve que les professionnels n'ont pas de difficultés à comprendre des discours oraux.

## Synthèse

En effectuant ce questionnaire mené auprès du personnel administratif "La Gazelle D'or", nous avons pu vérifier nos hypothèses de départ portant sur les compétences linguistiques que notre public cherche à développer afin d'assurer un perfectionnement professionnel.

Dans ce sens, nous avons pu avoir une idée sur le niveau réel des professionnels en langue française, ainsi que nous sommes arrivées à repérer l'origine des difficultés qu'ils rencontrent au travail face à l'usage de cette langue, pour pouvoir par la suite ressortir et analyser leurs besoins langagiers.

A la lumière des résultats recueillis, nous avons constaté, à travers les premières questions posées que la majorité des professionnels ont un bon niveau en français et ils le pratiquent souvent dans leur vie quotidienne, ce qui a influencé positivement sur leurs niveaux. Mais, nous avons remarqué qu'ils n'ont pas suivi des formations FOS auparavant, ce qui nous confirme qu'ils ont un manque au niveau du bagage du vocabulaire spécifique à leur domaine. Ces professionnels n'étaient pas préparés aux différentes situations de communication auxquelles ils seront confrontés en exerçant leur métier. Donc, ils se trouvent obligés de développer leurs compétences linguistiques afin de réussir leur carrière professionnelle.

Chez ce personnel, la langue la plus utilisée au travail, c'est la langue française, ils l'utilisent souvent et surtout aux travaux écrits, en employant les termes spécifiques de leur spécialité.

D'autre part, la majorité de ces professionnels n'ont pas de difficultés au niveau de la compétence de compréhension, que ce soit à l'écrit ou à l'oral, cela revient à leur bon niveau en français. Ils arrivent à comprendre un document écrit malgré qu'ils n'aient pas de vocabulaire suffisant contenant le lexique spécifique de leur spécialité, ils arrivent également, à assurer la compréhension d'un discours oral facilement. Par contre, leur problème majeur se situe au niveau de la compétence de la production (tant pour rédiger des documents contenant le français du tourisme qu'à s'exprimer à l'oral en utilisant la terminologie de leur spécialité). Cette lacune dont ils souffrent revient au manque de connaissances de ce personnel en domaine de leur spécialité et non à la non maîtrise du français. Pour eux, la compétence de la production écrite, en premier lieu, et la production orale, sont des besoins langagiers à satisfaire.

En outre, ces professionnels sont conscients de l'importance du français dans leur métier, ainsi qu'ils savent qu'améliorer leurs compétences linguistiques dans leur spécialité les aide à avoir un perfectionnement professionnel. De cela, ils ont prouvé la volonté d'avoir des cours spécialisés du français du tourisme pour pouvoir satisfaire leurs besoins langagiers.

Donc, une formation de FOS basée principalement sur l'analyse des besoins langagiers de ces professionnels, sera la meilleure solution pour remédier leurs lacunes et répondre à leurs besoins réels.

# Conclusion

La présente recherche a été menée dans le but de trouver une meilleure réponse à la problématique suivante :

*Quelles sont les compétences linguistiques que le personnel administratif du complexe touristique "La Gazelle D'or" cherchent à développer afin d'assurer un perfectionnement professionnel ?*

Partant de cette problématique, notre enquête a été effectuée dans le but de répondre aux interrogations déjà posées au début de notre mémoire. Nous avons élaboré un questionnaire destiné aux professionnels, en vue de ramasser toutes les données nécessaires concernant la pratique de la langue française au sein de leur travail. Ainsi, nous avons essayé de connaître les compétences auxquelles ils auront recours le plus souvent, ramasser des détails concernant leur parcours scolaire et leurs expériences avec la langue française et éventuellement, déterminer les difficultés qu'ils rencontrent en français.

A travers notre étude, nous avons pu constater que la langue française constitue un élément essentiel pour les professionnels du personnel de La Gazelle D'or qui représentent un cas concret d'un public de FOS. Néanmoins, en exerçant leur métier, ils éprouvent certaines difficultés liées à l'usage de cette langue, ce qui les empêche à bien gérer leur profession. De ce fait, nous avons tenté d'effectuer une analyse des besoins langagiers de ce public. L'identification de leurs besoins nous a aidé à déterminer leurs lacunes et définir les compétences précises en langue française à développer.

Les réponses du questionnaire nous ont permis d'aboutir à des résultats très concrets et importants :

-La majorité de ces professionnels ont un bon niveau en français, cela est exigé par le complexe.

-Les employés utilisent souvent le français dans leur vie quotidienne ce qui les a aidés à maîtriser cette langue.

-la majorité de ces professionnels n'ont pas suivi de formation FOS auparavant, ce qui prouve un manque de connaissances en leur spécialité.

## CONCLUSION

---

-Les professionnels ont souvent recours aux travaux écrits en effectuant leurs tâches professionnelles. C'est pour cela que la maîtrise de la compétence de production écrite est très nécessaire dans leur parcours professionnel.

-Ces employés éprouvent des difficultés au niveau de la production écrite, ils arrivent à peine à rédiger des documents contenant le vocabulaire spécifique de leur domaine.

- Les professionnels trouvent, également, certaines difficultés à s'exprimer oralement en français du tourisme, puisqu'ils ont un manque dans la terminologie spécifique de leur spécialité.

-Les professionnels accordent un grand intérêt à la langue française, ils trouvent que cette langue est très nécessaire pour réussir leur carrière professionnelle.

-Ils sont conscients de leurs besoins en français et ils expriment leur désir d'avoir des cours qui répondent à leurs besoins langagiers.

Finalement, nous concluons notre recherche par la validation de nos hypothèses :

-Les besoins langagiers du personnel résident essentiellement dans leurs connaissances en domaine de leur spécialité et non dans leur niveau de maîtrise du français.

-Les professionnels trouvent des difficultés lors de la rédaction des documents écrits de leur spécialité, ils ont besoin de développer la compétence de production écrite, ainsi qu'ils souffrent d'un manque de lexique spécifique en français du tourisme ce qui les empêche de bien s'exprimer oralement dans les situations de communication professionnelle. Donc, ils ont besoin, également, de développer la production orale en français de leur spécialité.

-la mise en œuvre d'un programme de formation FOS pourrait améliorer leurs performances lors de la réalisation de leurs tâches professionnelles. Donc, ce genre d'enseignement du français spécialisé sera efficace pour satisfaire leurs besoins langagiers en français.

Notre recherche n'est qu'un premier pas vers la conception d'un programme de FOS, nous espérons le réaliser dans le cadre de Doctorat si Dieu le veut.

# **Bibliographie/ Webographie**

## Bibliographie

ANGERS, Maurice. *Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines*. Alger : Casbah Université, 1997 (collection techniques de recherches)

BABIKIR, Hafiza Abdelgadir. *Les besoins langagiers et les objectifs de l'apprentissage du français chez les adultes au Soudan*. Thèse de doctorat, université de Khartoum, 2003

BASAILLE, Jean-Paul. *Français sur Objectifs Spécifiques*, Centre Linguistique Appliquée, université de Franche-Comté, 1996

CUQ, Jean-Pierre. *Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde*. Paris : CEL International, 2003

DABENE, Louis. *De l'analyse de la demande à l'élaboration méthodologique, étude de linguistique*. Paris, Didier, 1978

Dictionnaire de français Larousse, 2014

GALISSON, Robert et COSTE, Daniel. *Dictionnaire de didactique des langues*. Paris: Hachette, 1967

GHIGLIONE, Rodolphe. *Les techniques d'enquêtes en sciences sociales*, Paris: Dunod, 1987

LEHMANN, Denis. *Objectifs spécifiques en langue étrangères. Les programmes en question*, Paris, Hachette, 1993

MAGNIANTE, Jean-Marc et PARPETTE, Chantal. *Le français sur objectifs spécifiques: de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*. Paris, Hachette, 2004

PORCHER, Louis. *Une notion ambiguë: les besoins langagiers*, in cahiers de CREFLEF, n°3, Université et CRDP, Besançon, 1977

PORCHER, Louis. *Identification des besoins langagiers de travailleurs migrants en France*. Conseil de l'Europe/Conseil de la coopération culturelle, 1980

PORCHER, Louis. *Le français langue étrangère: émergence et enseignement d'une discipline*, Paris, CNDP Hachette-Education, 1995

QOTB, Hani. *Vers une didactique du français sur Objectifs Spécifiques médié par Internet*. Thèse de doctorat, université de Montpellier- Paul Valéry, 2008

RICHTERICH, René. *Besoins langagiers et objectifs d'apprentissage*, Collection F Recherches/ Application, Hachette, 1985

VIGNER, Gérard. *Didactique fonctionnelle du français*, Paris, Hachette, 1980

## Webographie

[https://www.researchgate.net/publication/320197469\\_Le\\_francais\\_sur\\_objectif\\_specifique\\_FOS\\_methodologie\\_pour\\_une\\_realisation\\_didactique\\_efficace](https://www.researchgate.net/publication/320197469_Le_francais_sur_objectif_specifique_FOS_methodologie_pour_une_realisation_didactique_efficace) (consulté le 05/01/2018)

**Le français sur objectifs spécifiques (F.O.S.): une didactique spécialisée ? [ en ligne ]**  
<https://fr.scribd.com/doc/122300546/Le-francais-sur-objectifs-specifiques-F-O-S-une-didactique-specialisee> (consulté le 05/01/2018)

<https://souad-kassim-mohamed.blog4ever.com/historique-du-francais-sur-objectifs-specifiques-1> (consulté le 12/01/2018)

**Analyse de besoins langagiers (préalables à une formation) [ en ligne ]**  
[https://www.persee.fr/doc/lfr\\_0023-8368\\_1977\\_num\\_36\\_1\\_4840](https://www.persee.fr/doc/lfr_0023-8368_1977_num_36_1_4840) (consulté le 02/02/2018)

<http://www.le-fos.com> (consulté le 15/02/2018)

<http://www.le-fos.com/profil.besoins.htm> (consulté le 14/03/2018)

**Variation de la perception de besoins langagiers dans un contexte d'IUT (Institut Universitaire de Technologie) [ en ligne ]** <https://journals.openedition.org/apliut/4222> (consulté le 20/04/2018)

**besoin langagier en français [ en ligne ]** <https://fr.glosbe.com/fr/fr/besoin%20langagier> (consulté le 12/03/2018)

# **Annexes**

## 1. Questionnaire

Bonjour,

Nous sommes deux étudiantes en 2<sup>ème</sup> année master, et nous sommes en train d'élaborer un mémoire qui porte sur "*l'analyse des besoins langagiers dans le cadre de la conception d'un programme de FOS: cas du personnel du complexe touristique de la Gazelle d'or*"; donc, nous avons besoin de votre collaboration afin d'accomplir et réussir notre travail.

Veuillez accepter de répondre à ce questionnaire et nous vous sommes très reconnaissantes.

### 1. Avez-vous déjà étudié le français ?

-Oui

-Non

-Si oui, auprès de quel type d'établissement ? (vous pouvez choisir plus d'une réponse)

A l'école  Au collège  Au lycée  A l'université

Dans un établissement privé  autre  précisez:.....

### 2. Quel niveau avez-vous en français ?

-faible

-moyen

-bon

### 3. Utilisez-vous la langue française dans votre vie quotidienne ?

-Souvent

-Rarement

-Jamais

### 4. Quelle est la langue la plus utilisée dans votre travail ?

-La langue arabe

-La langue française

-La langue anglaise

-Autre

**5.** A quelle compétence avez-vous recours le plus souvent au travail ?

-L'écrit

-L'oral

**6.** Arrivez-vous à comprendre les exposés, les conférences, les échanges professionnels et les conversations téléphoniques contenant le vocabulaire français de votre spécialité ?

-Oui

-Non

-Un peu

**7.** Pouvez-vous communiquer en français aisément lors de tâches effectuées au travail (échanges professionnels, visites guidées, conversations téléphoniques ... etc.) ?

-Oui

-Non

-Un peu

**8.** Arrivez-vous à écrire des documents (rapports, notes, lettres, fiches techniques...etc.) en français de votre spécialité ?

-Oui

-Non

-Un peu

**9.** Arrivez-vous à comprendre des documents (fiches techniques, lettres, rapports...etc.) en français de votre spécialité ?

-Oui

-Non

- Un peu

**10.** Pensez-vous que la langue française est importante pour réussir votre cursus professionnel ?

-Oui

-Non

**11.** Trouvez-vous intéressant d'avoir des cours de français de votre spécialité ?

-Oui

-Non

**12.** Si on vous offre une formation du français, Que cherchez-vous apprendre de cette langue? (vous pouvez choisir plus d'une réponse)

-La terminologie spécifique à votre spécialité

-comprendre des discussions professionnelles en français

-arriver à communiquer oralement en français de votre spécialité

-comprendre les documents écrits en français de votre spécialité

-arriver à rédiger des lettres, dese-mails, des fiches techniques, des comptes-rendus ...en français de votre spécialité

**13.** Quelles compétences voulez -vous améliorer ? (classez de 1 à 4 selon votre besoin)

-Compréhension écrite

-Compréhension orale

-Production écrite

-Production orale

Merci pour votre collaboration

## 1. Questionnaire

Bonjour,

Nous sommes deux étudiantes en 2<sup>ème</sup> année master, et nous sommes en train d'élaborer un mémoire qui porte sur "*l'analyse des besoins langagiers dans le cadre de la conception d'un programme de FOS: cas du personnel du complexe touristique de la Gazelle d'or*"; donc, nous avons besoin de votre collaboration afin d'accomplir et réussir notre travail.

Veuillez accepter de répondre à ce questionnaire et nous vous sommes très reconnaissantes.

### 1. Avez-vous déjà étudié le français ?

-Oui

-Non

-Si oui, auprès de quel type d'établissement ? (vous pouvez choisir plus d'une réponse)

A l'école  Au collège  Au lycée  A l'université

Dans un établissement privé  autre  précisez:.....

### 2. Quel niveau avez-vous en français ?

-faible

-moyen

-bon

### 3. Utilisez-vous la langue française dans votre vie quotidienne ?

-Souvent

-Rarement

-Jamais

### 4. Quelle est la langue la plus utilisée dans votre travail ?

-La langue arabe

-La langue française

-La langue anglaise

-Autre

5. A quelle compétence avez-vous recours le plus souvent au travail ?

-L'écrit

-L'oral

6. Arrivez-vous à comprendre les exposés, les conférences, les échanges professionnels et les conversations téléphoniques contenant le vocabulaire français de votre spécialité ?

-Oui

-Non

-Un peu

7. Pouvez-vous communiquer en français aisément lors de tâches effectuées au travail (échanges professionnels, visites guidées, conversations téléphoniques ...etc.) ?

-Oui

-Non

-Un peu

8. Arrivez-vous à écrire des documents (rapports, notes, lettres, fiches techniques...etc.) en français de votre spécialité ?

-Oui

-Non

-Un peu

9. Arrivez-vous à comprendre des documents (fiches techniques, lettres, rapports...etc.) en français de votre spécialité ?

-Oui

-Non

- Un peu

10. Pensez-vous que la langue française est importante pour réussir votre cursus professionnel ?

Annexes

---

-Oui

-Non

11. Trouvez-vous intéressant d'avoir des cours de français de votre spécialité ?

-Oui

-Non

12. Si on vous offre une formation du français, Que cherchez-vous apprendre de cette langue? (vous pouvez choisir plus d'une réponse)

-La terminologie spécifique à votre spécialité

-comprendre des discussions professionnelles en français

-arriver à communiquer oralement en français de votre spécialité

-comprendre les documents écrits en français de votre spécialité

-arriver à rédiger des lettres, des e-mails, des fiches techniques, des comptes-rendus ...en français de votre spécialité

13. Quelles compétences voulez -vous améliorer ? (classez de 1 à 4 selon votre besoin)

-Compréhension écrite  3

-Compréhension orale

-Production écrite  1

-Production orale  2

Merci pour votre collaboration

## 1. Questionnaire

Bonjour,

Nous sommes deux étudiantes en 2<sup>ème</sup> année master, et nous sommes en train d'élaborer un mémoire qui porte sur "*l'analyse des besoins langagiers dans le cadre de la conception d'un programme de FOS: cas du personnel du complexe touristique de la Gazelle d'or*" ; donc, nous avons besoin de votre collaboration afin d'accomplir et réussir notre travail.

Veuillez accepter de répondre à ce questionnaire et nous vous sommes très reconnaissantes.

1. Avez-vous déjà étudié le français ?

-Oui

-Non

-Si oui, auprès de quel type d'établissement ? (vous pouvez choisir plus d'une réponse)

A l'école  Au collège  Au lycée  A l'université

Dans un établissement privé  autre  précisez:.....

2. Quel niveau avez-vous en français ?

-faible

-moyen

-bon

3. Utilisez-vous la langue française dans votre vie quotidienne ?

-Souvent

-Rarement

-Jamais

4. Quelle est la langue la plus utilisée dans votre travail ?

-La langue arabe

-La langue française

-La langue anglaise

-Autre

5. A quelle compétence avez-vous recours le plus souvent au travail ?

-L'écrit

-L'oral

6. Arrivez-vous à comprendre les exposés, les conférences, les échanges professionnels et les conversations téléphoniques contenant le vocabulaire français de votre spécialité ?

-Oui

-Non

-Un peu

7. Pouvez-vous communiquer en français aisément lors de tâches effectuées au travail (échanges professionnels, visites guidées, conversations téléphoniques ...etc.) ?

-Oui

-Non

-Un peu

8. Arrivez-vous à écrire des documents (rapports, notes, lettres, fiches techniques...etc.) en français de votre spécialité ?

-Oui

-Non

-Un peu

9. Arrivez-vous à comprendre des documents (fiches techniques, lettres, rapports...etc.) en français de votre spécialité ?

-Oui

-Non

- Un peu

10. Pensez-vous que la langue française est importante pour réussir votre cursus professionnel ?

## Annexes

---

-Oui

-Non

11. Trouvez-vous intéressant d'avoir des cours de français de votre spécialité ?

-Oui

-Non

12. Si on vous offre une formation du français, Que cherchez-vous apprendre de cette langue? (vous pouvez choisir plus d'une réponse)

-La terminologie spécifique à votre spécialité

-comprendre des discussions professionnelles en français

-arriver à communiquer oralement en français de votre spécialité

-comprendre les documents écrits en français de votre spécialité

-arriver à rédiger des lettres, des e-mails, des fiches techniques, des comptes-rendus ...en français de votre spécialité

13. Quelles compétences voulez -vous améliorer ? (classez de 1 à 4 selon votre besoin)

-Compréhension écrite  3

-Compréhension orale  4

-Production écrite  2

-Production orale  4

Merci pour votre collaboration

## Annexes

---

Khelifi Monia

Belaïd Serine

Etudiantes en master 2 Français

A l'université Echahid Hama Lakhdar

D'el oued

A : monsieur Djedidi Hacene

Chef service personnel du complexe

LA GAZELLE D'OR

Objet : Demande D'autorisation

Respectivement on vient solliciter de votre haute bienveillance la faveur de nous délivrer

L'autorisation pour faire un projet de recherche dans votre magnifique complexe.

Dans l'espoir de nous accorder une suite favorable à notre demande, veuillez monsieur accepté l'expression de notre sentiment distingué.

Signature

COMPLEXE TOURISTIQUE SAHARIEN  
LA GAZELLE D'OR  
Route De Touggourt  
El Oued BP 80  
SERVICE RESSOURCE  
RESPONSABLE DE LA RH  
DJEDIDI Hacene