

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Université Echahid Hamma Lakhdar d'El-Oued
Faculté des Lettres et des Langues
Département des lettres et langue françaises



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

Option : Didactique et langues appliquées

Thème

**Identification des besoins langagiers du personnel "Pharma
Invest Sud" El-Oued en vue d'une conception d'un
programme FOS**

Présenté par :

CHEBROU Inès

TEDJANI Bouthaina

Sous la direction de:

Mme. ABEDELBARI Radia

Présenté et Soutenu publiquement le

24 /06 / 2020

Devant le jury composé de:_____

Président	Mme. TELHIG Asma	U. El-Oued
Examineur	Mme. BAYAT Asma	U. El-Oued
Rapporteur	Mme. ABEDELBARI Radia	U. El-Oued

Année universitaire : 2019-2020

Remerciements

Nos remerciements s'adressent à Allah de nous avoir donné la force et la volonté pour réaliser ce travail.

Aussi nous remercions vivement, notre directrice de mémoire Madame ABDELBARI Radia de nous avoir encadrées et dirigées et surtout d'être présente à nos côtés.

Nous adressons nos respects et gratitude aux membres du jury qui ont pris la peine d'examiner et de juger ce travail de fin d'études.

Nous remercions vivement nos enseignants qui nous ont dirigées et conseillées pendant notre cursus universitaire ainsi que tous nos amis qui nous ont accompagnées et nous ont épaulées. Notre sincère témoignage de reconnaissance pour le directeur de l'entreprise Pharma Invest Sud Monsieur FEGMIR Islam qui nous a bien accueillies et aidées durant notre enquête du terrain au sein de cette entreprise.

Enfin un remerciement chaleureux pour notre ami BEN MEBAAREK Ben Salem pour son encouragement et surtout son soutien, il a toute notre gré.

Dédicace

À celle qui m'a transmise la vie...

Ma mère, qui est toujours là pour moi, pour son soutien dans chacun de mes pas, pour son amour, ses sacrifices et encouragements, Tout ce que je peux t'offrir ne pourra exprimer l'amour et la reconnaissance que je te porte

À mon père

mon ombre durant toutes les années des études

À mes adorables sœurs chacune par leur nom

pour leur foi, leur compréhension et leur compassion Nawal, Laila, Islem et Imène

Aussi à mon partenaire dans ce travail

chère belle copine Bouthaina.

En témoignage, je vous offre ce modeste travail pour vous remercier pour vos sacrifices et pour l'affection dont vous m'avez toujours entourée

Chers parents, aucune dédicace ne saurait exprimer mes sentiments, que dieu vous préserve et vous procure santé et longue vie.

CHEBRON Inès

Dédicace

*J'ai l'honneur de dédier ce modeste travail à toutes les personnes qui me sont
chères...*

*À mon père, TEDJANI Fouad qui m'a offert la bonne éducation et qu'il
m'a appris la persévérance et la patience.*

*À ma très chère mère, KALLA Karima qui est la lumière de ma vie, qui a
toujours prié et sacrifié pour moi et qui m'a amené à arriver et à être ce que je
suis maintenant .*

*« Je prie Dieu pour les donner le bonheur et la santé et les garde dans ses
vastes paradis »*

*À celle qui m'a soutenue et qui'était toujours à côté de moi tout au long de
ma vie: ma sœur Samah. Sans oublier son mari Mounir et sa belle-fille
Wala*

À mes frères Rida et Mahmoud que Dieu les protège.

*À mon binôme amie et sœur Inès qui m'a contribué dans tous mes moments
difficiles .*

Aussi à mes amis et à tous ceux qui me souhaitent le bonheur et la réussite.

TEDJANI Bouthaina

Résumé

D'hier à aujourd'hui, Communiquer en français, tant de l'oral qu'à l'écrit, représente pour les étudiants et les professionnels un obstacle à surmonter. En effet, les études effectuées et la littérature scientifique confirment cette constatation alarmante. Afin de combler ces insuffisances, les étudiants et les professionnels font recours aux formations spécialisées telles que FOS, FOU, FLS... etc.

Le Fos (sujet de notre mémoire) est une branche de la didactique du FLE comme le confirme Mangiante et Parpette. Sa particularité réside dans son public et ses besoins spécifiques. De notre part, nous avons trouvé que le personnel de l'entreprise «Pharma Invest Sud» d'EL-OUED éprouvent des difficultés remarquables en ce qui concerne la langue française. Alors, ils se trouvent obligés d'améliorer leurs compétences linguistiques et communicatives afin de réussir leur travail.

Nous avons tenté, d'une part, d'identifier les besoins langagiers en langue française de ce personnel ainsi que de déterminer les principales causes de leur faiblesse par le biais d'un questionnaire effectué auprès de ce public qui nous a permis de savoir les compétences qu'ils veulent développer.

D'autre part, nous avons essayé de proposer quelques recommandations adéquates qui pourraient répondre aux besoins de public visé et l'aider à améliorer leurs compétences pour réussir dans leur parcours professionnel.

Mots-clés :

Didactique du FOS, besoins langagiers, identification, compétences, difficultés.

Abstract

Since the past till nowadays, oral and written French language communication has become an obstacle for both categories, students and professionals to get overcome with it. No doubt , because carried out studies and scientific literature confirm the situation , as a solution , professionals should use special training such as FOS, FOU, FLS.

According to the confirmation of Mangiante and Parpette, FOS ,which is part of our research, which is considered as a didactics branch FLE, it lays particularly on the needs of their audiences' specific needs .

In our part , we found that professionals who work for “Pharma Invest Sud “ EL-Oued company are facing difficulties to master language in order to become successful, as a beginning , we should to identify the public's need of language and determine their weaknesses using a questionnaire that allows us to pick out the skill we need to develop.

In the other hand we tried to offer a suitable recommendations so that we can help them improve their skills to being successful in their professional career.

Key words:

Didactics of ESP, language needs, identification, competence, difficulties.

Table des matières

INTRODUCTION.....	10
PARTIE THEORIQUE	14
CHAPITRE I : FOS : CONCEPT ET APERÇU HISTORIQUE	15
1. La définition du Français sur Objectifs Spécifiques	16
2. Un aperçu historique du FOS	16
2.1. Le français militaire (FM).....	17
2.2. La langue de spécialité(LSP)	17
2.3. Le français scientifique et technique(FST)	18
2.4 Le français instrumental (FI).....	18
2.5. Le français fonctionnel(FF).....	19
2.6 Le français sur objectifs spécifiques (FOS)	20
2.7. Le français langue professionnel(FLP)	20
3- La distinction entre FOS, FOG, FSP et FLP	21
3-1- Français Sur Objectif Spécifique ou Français General.....	21
3.1.1. Les points de divergence	21
3.1.2. Les points de ressemblance	22
3-2- Français Sur Objectif Spécifique ou Français De Spécialité	22
3.3. Français Sur Objectif Spécifique ou Français Langue Professionnelle.....	22
CHAPITRE II : FOS : CARACTERISTIQUES ET DEMARCHES	25
1- La méthodologie du FOS	26
1.1 La demande de formation.....	26
1.2 L'analyse des besoins.....	26
1.3 Le recueil des données	27
1.4 L'analyse des données.....	27
1.5 L'élaboration des activités	27
2-Les caractéristiques du FOS	27
2-1- L'Hétérogénéité des publics	28
2.1.1. Des professionnels	28
2.1.2. Des étudiants	28
2.1.3. Des émigrés	28
2.2. Les besoins spécifiques des publics	28
2.3. Le temps limité consacré à l'apprentissage	29

2.4. La rentabilité de l'apprentissage du FOS	29
2.5. La motivation des publics	29
PARTIE PRATIQUE	31
CHAPITRE I : PRESENTATION DU CONTEXTE ET METHODOLOGIE DU TRAVAIL.....	32
1-PRESENTATION GENERALE DE L'ENTREPRISE «PHARMA INVEST SUD »	33
1.1 Aspect ingénierie et social	33
1.2 Aspect commercial.....	33
1.3 Aspect juridique	34
1.4 Le personnel de l'entreprise et les horaires du travail	34
2-Le contexte sociolinguistique de la langue française dans «Pharma Invest Sud »...34	
3- Présentation de l'échantillon.....	35
4- La méthodologie de recherche.....	35
5- Présentation du questionnaire.....	36
6- Objectifs du questionnaire	37
7- Déroulement de l'enquête.....	37
CHAPITRE II : ANALYSE ET INTERPRETATION DES DONNEES	38
1-Analyse et interprétation des résultats recueillis.....	39
2- Synthèse.....	53
CONCLUSION.....	54
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	59
LISTE DES FIGURES	62
LISTE DES ABREVIATIONS	63
ANNEXES.....	64

Introduction

L'Algérie, un pays où coexistent plusieurs langues telles que le français qui est considéré comme la première langue étrangère parlée dans ce pays. Elle est toujours implantée au sein de la société algérienne: le système éducatif, le fonctionnement de certaines institutions de l'Etat, notamment le secteur de la santé.

Alors au temps où cette langue étrangère peut être comme un facteur d'échec pour certains, elle est un facteur de succès pour ceux qui la maîtrisent, et certainement, la maîtrise de la langue française est un élément incontournable pour l'optimisation de leur vie professionnelle ainsi qu'académique.

Cependant, il est clair qu'actuellement, dans notre pays l'apprentissage du français pour des fins spécifiques est encore méconnu, et il est uniquement enseigné dans quelques établissements de formation en domaine du tourisme et d'hôtellerie en l'absence d'organismes officiels qui prennent en charge l'enseignement du français pour les différentes spécialités.

Il ne s'agit plus donc, d'enseignement général, mais plutôt d'un enseignement spécifique qui fait acquérir aux apprenants des notions de base favorisant la réussite de leurs parcours professionnels.

Le français sur objectif spécifique (désormais FOS) est une nouvelle spécialité qui prend de plus en plus de l'ampleur dans le domaine de la didactique, il vise à installer des connaissances conceptuelles et techniques, chez un public précis demandeur des formations en français (dans une durée assez limitée) relatives à leurs domaines professionnels, par l'élaboration de programmes et de situations d'apprentissages en fonction des besoins bien définis.

C'est dans cette optique que l'idée de mener une recherche dans le domaine du Français sur Objectifs Spécifiques, plus précisément dans la sphère pharmaceutique s'est imposé.

Notre présente recherche s'inscrit dans le domaine de la didactique du FOS, elle vise l'identification des besoins langagiers du personnel de l'entreprise "**Pharma Invest Sud**" où les fonctionnements dans cette dernière s'effectuent essentiellement en français et cela demande une vraie habileté langagière permettant aux professionnels de mener à bien leur travail. Cependant, ces employés qui ont suivi leur cursus scolaire en arabe manifestent des faiblesses et des incompétences par rapport à l'usage de la langue française dans le domaine pharmaceutique.

Cette situation pose donc de grandes difficultés au personnel parce que le français pharmaceutique (un langage strictement scientifique) n'est pas facile à comprendre. Le cas de notre public cible explique notre motivation de choisir ce sujet.

Dès que les employés entrent à une entreprise (distributeur de produits pharmaceutiques), qui exige une bonne maîtrise langagière, ils sont appelés à s'adapter à l'usage du français pharmaceutique sans qu'ils y soient réellement préparés. Ce qui nous a poussées à analyser leurs besoins langagiers.

Par ailleurs, en tant qu'étudiantes en didactique et langue appliquée, certains travaux dirigés dans notre parcours universitaire correspondent aux deux modules l'un intitulé " FOS" et l'autre "la communication professionnelle", ont suscité en nous l'intérêt et la curiosité de vérifier la présence de ce domaine en terrain.

Chose qui nous a amenées à poser la problématique suivante :

❖ **Quels sont les besoins linguistiques du personnel de l'entreprise "Pharma Invest Sud" et quelles sont ses attentes d'une formation professionnelle ?**

De cette dernière, se découlent les questions secondaires suivantes :

- ❖ Quelles sont les compétences linguistiques et communicatives dans lesquelles ils auront recours le plus souvent à la langue française ?
- ❖ D'où viennent-elles leurs difficultés et lacunes relatives à la langue française ?
- ❖ Quel français est-il plus susceptible d'aider les employés à surmonter leurs lacunes ? Le français sur objectif spécifique(FOS) ? Ou, le français sur objectif général(FOG) ?

Ces interrogations nous permettent de fixer des hypothèses qui supposeraient que les difficultés résideraient principalement dans la langue française et que les employés ont surtout des difficultés liées à leur niveau de maîtrise du français et non à leurs connaissances en domaine de leur spécialité.

Quant à la seconde hypothèse, elle consiste à dire que le personnel de Pharma Invest Sud aurait besoin d'acquérir des compétences orales et écrites en mettant davantage l'accent sur les compétences réceptives.

Et nous supposons, dès le départ, que la mise en place d'un programme de formation FOS serait bénéfique pour répondre à leurs besoins et améliorer leurs compétences professionnelles.

L'objectif primordial de notre travail de recherche est d'identifier et de recenser les besoins réels de notre public cible, en effectuant la première étape de la démarche du FOS à savoir : l'identification des besoins langagiers, pour les aider à surmonter leurs difficultés langagières relatives à la langue française qu'éprouvent ces derniers durant leur profession.

Ceci nous permettra de cerner les besoins linguistiques des employés en déterminant leurs lacunes et en y remédiant grâce aux recommandations que nous proposerons dans le but de perfectionner leur cursus professionnel.

Pour mener à bien notre travail de recherche, nous avons fait appel au questionnaire que nous avons proposé au personnel travaillant dans l'entreprise de distribution "Pharma Invest Sud" de la wilaya d'El-Oued en nous basons sur une méthode de recherche quantitative qui nous paraît la plus adéquate parce qu'elle peut nous renseigner sur les difficultés et les besoins langagiers auxquelles se heurtent le public en question.

Pour ce faire, nous consacrons une première partie de notre travail au cadrage théorique, celle-ci comporte deux chapitres dont le premier sera consacré aux différentes dénominations du FOS ainsi qu'à son avènement au fil du temps. Il importerait d'élucider les nuances qu'existent entre le FOG, le FOS, le FSP et le FLP.

Dans le deuxième chapitre qui s'intitule "FOS caractéristiques et démarches" nous traitons les cinq étapes fondamentales à prendre en considération lors de la conception d'un programme du FOS, qui commence toujours par la demande de formation et se termine par l'élaboration d'un cours FOS.

Quant à la deuxième partie, elle sera consacrée à l'enquête sur terrain, où le premier chapitre explicitera la méthodologie utilisée pour collecter les données, la description du corpus et la présentation de notre contexte.

Le deuxième chapitre tentera, à la lumière des notions définies dans la première partie, d'analyser et de discuter les données recueillies au cours de l'enquête.

A la fin du travail, nous exploiterons les résultats obtenus pour proposer quelques recommandations pouvant contribuer à l'amélioration du niveau du personnel en français de leur spécialité dans une conclusion générale.

Partie théorique

Chapitre I :

FOS : Concept et aperçu historique

Avant d'entamer notre recherche, nous avons prévu dans ce premier chapitre de nous focaliser sur le parcours du FOS qui a connu différentes appellations au fil du temps en fonction des fins utilitaires et/ou professionnelles et pour mieux comprendre ses spécificités, ses dimensions ainsi que ses structures nous avons remonté à ses origines qui datent des années vingtième siècle précédent, du français militaire au français langue professionnelle.

Et pas seulement, il importerait d'élucider par la suite les nuances qu'existent entre le FOG, le FOS, le FSP et le FLP.

1. La définition du Français sur Objectifs Spécifiques :

Le Fos ou français sur objectif spécifique est une branche du FLE (français langue étrangère), il se distingue par une formation linguistique de courte durée qui vise à développer chez l'apprenant des compétences langagières spécifiques dans un champ disciplinaire bien déterminé.

Il s'intéresse en premier lieu aux besoins spécifiques des apprenants (souvent des adultes et des professionnels) qui cherchent à apprendre DU français pour faire face à des situations de communication précise. Et non plutôt LE français, et comme Jean pierre Cuq (2008 : 109-110), souligne que: *«Le français sur objectif spécifique (FOS) est né du souci d'adopter l'enseignement du FLE à des publics souhaitant acquérir ou perfectionner des compétences en français pour une activité professionnelle ou des études supérieures. »*

dont l'objectif est claire et déterminé :

En suivant une formation du FOS, l'apprenant veut réaliser une tâche précise dans un domaine donné. C'est pourquoi le FOS souligne l'importance de l'aspect utilitaire de l'enseignement. Les cours de FOS ont pour mission, entre autre, d'aider l'apprenant à mieux se préparer au marché du travail tout en accélérant sa carrière professionnelle. Ainsi on considère l'apprentissage du FOS comme capital. ¹

2. Un aperçu historique du FOS :

Nous voudrions maintenant nous centrer sur la façon dont le FOS s'est apparu dans l'histoire. En effet, l'avènement du concept remonte aux années vingt du siècle précédent. Jusqu'à présent de nombreuses appellations changent en se succédant à travers le temps (pour des raisons économiques, politiques ainsi que culturelles) telles que le français militaire, le français de spécialité, le français scientifique et technique, le français instrumental, le français

¹ Thèse 2008, Finale Hall université de Montpellier, publié par Rodrigo Canmpos

fonctionnel, le français sur objectifs spécifiques, le français langue professionnelle, le français sur objectifs universitaires.

2.1. Le français militaire (FM):

L'apprentissage du français sur des objectifs spécifiques remonte aux années vingt lorsque le premier manuel d'un français spécialisé est apparu. Il s'agit d'un ouvrage intitulé «Règlement provisoire du 7 juillet pour l'enseignement du français aux militaires indigènes» publié précisément en 1927 avec deux objectifs principaux:

Le premier était de faciliter la communication entre les soldats et leurs supérieurs hiérarchiques en français, et le second était de développer des compétences autres que linguistique chez ces soldats qui, plus tard, devaient contribuer au développement de leur pays d'origine.

S'agissant des principes méthodologiques du Français militaire, il convient de signaler que d'une manière globale, les cours étaient donnés suivant la méthode directe où le recours à une langue autre que le français pendant l'apprentissage était strictement interdit et où à la place de la traduction, il était question de faire recours et aux mimiques et à la gestuelle. Ceux-ci étaient le seul moyen d'étayage. (Bruner, J, 1998:129)

Il convient également de noter qu'en dehors des principes méthodologiques liés à la méthode directe, on devait aussi accorder une grande importance à certains aspects tels que :

- L'hétérogénéité de niveaux des apprenants ;
- Le degré d'instruction des soldats ;
- Le dialecte parlé des soldats ;
- Le nombre d'élèves (limité à 20) .

2.2. La langue de spécialité(LSP):

L'appellation « français de spécialité » est apparue dans les années 1950 elle émerge en parallèle avec le « français fondamental», mais a été mise en évidence dans les années 1963-1973. Elle s'inscrit dans une méthodologie Structuro Globale Audio-visuelle (SGAV) de la première génération.

Dans ce sens Mangiante et Parpette indiquent que :

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).

L'enseignement de la langue de spécialité met l'accent sur le lexique et le vocabulaire dans un domaine précis et bien déterminé. Son enseignement a suivi la progression suivante :

- Le niveau 01 et 02 «le français fondamental 1er degré» et « le français fondamental 2ème degré». (Reposent sur l'enseignement d'un français spécialisé dont le but est de transmettre et communiquer des contenus spécialisés généraux).
- Le niveau 03«le tronc commun scientifique » reposant sur le vocabulaire général d'orientation scientifique (VGOS).
- Le niveau final celui de « la langue de spécialité », qui se focalise sur le vocabulaire spécialisé.

2.3. Le français scientifique et technique(FST) :

À partir de 1960, le français en tant que langue étrangère connaît un recul sur la scène internationale. Ce recul causé par le déploiement d'autres langues comme l'anglais et l'allemand suite au déplacement des pôles d'intérêt et de savoir. Cela a poussé les responsables français du ministère des Affaires étrangères à chercher de nouveaux publics dans divers domaines pour commencer à accorder un intérêt croissant aux domaines scientifique et technique et à récupérer le statut mondial du français.

Le terme scientifique et technique a une fonction de dénotation, de dénomination. Eurinbalmet (S), Henaodeggre (M), indiquent dans leur ouvrage «Pratique de français scientifique et technique » que :

Lorsque les apprenants quel qu'ils soient devront se former, s'informer, communiquer, en français dans un domaine scientifique ou technique précis, dans un environnement professionnel ou universitaire, on pourra parler de besoin linguistique liée à la communication scientifique.

Le français scientifique ou technique est destiné à un public précis pour assumer des tâches de communication dans un environnement professionnel ou dans un domaine de recherche universitaire.

2.4 Le français instrumental (FI):

Le français instrumental, comme son nom l'indique, considéré alors comme un outil ou plutôt un «instrument» qui vise à faciliter l'accès au sens des documents spécialisés, les publics concernés par celui-ci sont les étudiants et les chercheurs.

Il est ainsi défini par G.Holtzer (2004) :

Le français instrumental est un type d'enseignement fonctionnel du français qui concerne un public bien défini (des étudiants de l'université), circonscrit à des activités précises (lire de la documentation spécialisée), limité à des objectifs déterminés (l'accès à l'information scientifique et plus largement au savoir), dans le cadre de filières d'études universitaires ou une large partie de la documentation académique n'est disponible qu'en français .

Le français instrumental met donc l'accent sur l'enseignement de la lecture des textes spécialisés. Cependant, il est à noter sa négligence de la compétence de l'oral.

2.5. Le français fonctionnel(FF):

En 1974, on assiste à l'émergence du français fonctionnel, conséquence du choc pétrolier qui a eu des répercussions négatives sur la diffusion du français à l'étranger. Sur ce le ministère des affaires étrangères français a pris l'initiative de cibler un nouveau public non seulement littéraire, mais également scientifique.

Nous assistons donc à une réorientation de la politique de diffusion du français d'un public généraliste à un public spécialisé, professionnel, scientifique et technique.

De ce fait Louis Porcher (2008), a défini ce concept dans les propos suivants :

Le français fonctionnel est constitué de tout ce qui n'est pas le français général en réalité il représente le nouvel accent mis sur des domaines apparemment spécifique à l'intérieur de la langue française : discours des sciences, des techniques de l'économie, bref de tous ce qui n'est pas littéraire, ni touristique.

Avec cette nouvelle conception nous assistons donc à une "révolution" méthodologique qui rejette les pratiques précédentes inventaires lexicaux, syntaxique préalablement établis.

D'après Denis Lehmann (2004), qui lance l'expression «Enseignement fonctionnel du français»:

(...) les différences de publics et de contenus, est fonctionnel tout enseignement mettant en œuvre des pratiques qui sont en adéquation avec les objectifs assignés (...) Il n'y a donc pas de langages, et encore moins de langues, fonctionnels, mais des

enseignements plus ou moins fonctionnels de tel ou tel aspect langagier dans telle ou telle situation.

Alors, l'enseignement fonctionnel du français exige l'adéquation entre les pratiques pédagogiques et les objectifs visés, quel que soit le domaine de l'apprentissage du français.

2.6 Le français sur objectifs spécifiques (FOS) :

Dans les années quatre-vingt-dix, le « français de spécialité » marque son retour sous une nouvelle appellation (celle de « français sur objectifs spécifiques ») détrônant toutes les dénominations qu'elles l'ont précédées, cette appellation est calquée sur l'expression anglaise « English for Specific Purposes » (ESP).

Le FOS a pour caractéristiques :

- Un public non spécialiste de la langue cible à savoir ; la langue française.
- Avoir recours à cette dernière pour des fins bien déterminées.
- La langue constitue ainsi une passerelle facilitatrice avec les différentes spécialités du public ayant recours au FOS.

Ainsi, le FOS se caractérise par une ingénierie de formation sur mesure qui considère chaque demande comme unique. Cela explique que le FOS, pensé dans sa singularité, s'écrit alors au singulier (français sur objectif spécifique) (Samira Merzouk, 2009 :19).

2.7. Le français langue professionnel (FLP) :

A l'aube du troisième millénaire, Le besoin d'apprendre le français à des fins professionnelles se fait de plus en plus sentir et cela pour plusieurs raisons :

D'une part, la diversification des domaines professionnels tels : l'art floral, l'aéronautique, etc.

D'autre part, pour des causes politiques et économiques qui nécessitent la maîtrise de la langue pour assurer l'efficacité et le rendement du travail.

Le Français professionnel ou le Français à visée professionnelle, peut être définie comme :

Le FLP est le français enseigné à des personnes devant exercer leur profession entièrement en français (aspect juridique et institutionnel, échanges avec les collègues et la hiérarchie, pratique du métier) même si des portions de l'activité de travail peuvent être réalisées en anglais ou dans d'autres langues (celles de collègues). (Hani Abdel :2008 :66)

Dans ce contexte, le développement des compétences en communication orale et écrite dans les situations professionnelles est au premier plan des préoccupations des concepteurs de cours.

Ce tournant dans l'enseignement apprentissage du Fos a donné naissance au Français Langue professionnelle.

3- La distinction entre FOS, FOG, FSP et FLP :

3-1- Français Sur Objectif Spécifique ou Français General :

Comme le FOS est destiné à un public demandeur d'une formation en langue française qui a des objectifs précis, on trouve aussi le FOG a apparue suite à la naissance du FOS ; il a fait pour designer « *toute la partie du FLE qui n'est pas du FOS* » Parpette et Mangiante (2004) .

Pour faire la distinction entre les deux (FOS et FOG) nous allons nous référer à la comparaison qui a été faite par Parpette et Mangiante.

3.1.1. Les points de divergence :

Français Sur Objectif Spécifique	Français General
1-Objectif précis.	1-Objectif large.
2- formation à court terme (urgence).	2-Formation à moyen ou à long terme.
3- Centration sur certaines situations et compétences cibles.	3-Diversité thématique, diversité de Compétences.
4- Contenus nouveaux, a priori non maîtrisés par l'enseignant.	4-Contenu maîtrisés par l'enseignant.
5-Contact avec les acteurs du milieu étudié.	5-Travail autonome de l'enseignant.
6-Matériel à élaborer.	6-Matériel existant.
7-Activités didactiques.	

3.1.2. Les points de ressemblance :

Malgré les divergences préalablement citées entre le Français Sur Objectif Spécifique (FOS) et le Français Général (FOG), nous trouverons que ces derniers se partagent un certain nombre de points communs, parmi ces points nous citons:

- Un enseignement fondé sur les besoins de communication des apprenants,
- Le développement, au-delà d'une compétence linguistique, d'une compétence de communication,
- De plus, La prise en compte de la dimension culturelle,
- Et le recours aux discours authentiques,
- Aussi nous voyons qu'ils se partagent les interactions et les échanges entre les apprenants au sein de la classe.

3-2- Français Sur Objectif Spécifique ou Français De Spécialité :

Bien que les deux notions FOS (français sur objectif spécifique) et FSP (français de spécialité) sont très proches, ils revêtent des conceptions méthodologiques différentes. C.Carra (2007) explique que la distinction réside dans :

Français Sur Objectif Spécifique	Français de Spécialité
1-Objectif précis (spécifique).	1-Objectif plus large couvrant un domaine.
2-Formation à courte terme.	2-Formation à moyen ou long terme.
3-Centration sur certaines situations cible.	3-Diversité des thèmes et des compétences liées à une discipline.
4-Contacts avec les acteurs du milieu étudié.	4-Travail plus autonome de l'enseignant.
5-Matériels à élaborer (didactiser).	5-Matériels existants.
6-Evaluation extérieure au programme.	6-Evaluation interne.

3.3. Français Sur Objectif Spécifique ou Français Langue Professionnelle :

C'est n'est pas facile de faire une distinction entre ces deux concepts qui relèvent du même champ de la didactique. Le FLP est une nouvelle approche apparue par le même principe que le FOS ; mais par des objectifs plus pointus.

Et comme le souligne (J.P. Cuq, 2003 : 109 ; J.M. Mangiante et Ch. Parpette, 2004 :16)

Les formations destinées aux PS ont effectivement des points communs qui justifient qu'elles aient été regroupées dans un même champ de la didactique des langues. Ces publics sont, dans tous les cas, des adultes qui veulent acquérir ou perfectionner des compétences en langues étrangères pour réussir dans leurs études ou dans leurs activités professionnelles.

M. Ammouden (2013), ajoute aussi que: « *Chaque formation se limite aux activités linguistiques concernées par une seule spécialité, par un seul métier, par une seule activité professionnelle, ou par un objectif spécifique.* »

Travers les deux citations citées nous pouvons également faire une petite distinction entre les deux concepts :

FOS	FLP
Le FOS répond aux besoins langagiers d'employés dotés d'une certaine qualification professionnelle ou académique, dans le but de poursuivre des études supérieures en France ou dans un pays francophone.	Le FLP concerne même des personnes qui occupent des postes de «bas niveau» sans diplômes particuliers (vu leur manque de qualification).
Le FOS se situe uniquement dans le champ du FLE en s'intéressant à un public bien précis qui maîtrise plus ou moins la langue.	Le FLP peut traiter dans un même groupe des natifs et des non natifs qui pratiquent le français comme langue étrangère, et s'applique aussi à des enseignements en français langue maternelle (FLM), français langue seconde (FLS) et français langue étrangère (FLE) (il prend en charge toute sorte de public y compris les

	débutants).
Le FOS se préoccupe du côté institutionnel (académique) ainsi que du côté professionnel.	Le FLP ne prend en charge que le côté professionnel. Il se soucie de l'acquisition de compétences langagières associées à la communication sur/dans le métier et à certaines compétences spécifiques à la profession elle-même.
Le FOS s'intéresse à un public bien précis.	Le FLP peut traiter de différents métiers d'un même domaine en regroupant dans un même cours plusieurs métiers.

Pour ce qui est de notre travail de recherche, puisque nous nous adressons à un public professionnel non natif ayant des besoins bien déterminés, notre recherche s'inscrit donc dans le cadre du FOS plutôt que dans le FLP.

Chapitre II :
FOS : Caractéristiques et démarches

Ce chapitre est divisé en deux axes. Dans le premier axe, nous allons exposer et détailler en premier lieu les étapes essentielles que chaque enseignant concepteur doit les suivre lors l'élaboration d'un cours du FOS. Et dans le deuxième axe, nous essayerons d'aborder les caractéristiques spécifiques du FOS qui ne peuvent pas exister dans l'enseignement du FLE.

1- La méthodologie du FOS :

Les besoins spécifiques du public de FOS exigent de tout concepteur à élaborer son propre programme en passant par un processus assez long et contraignant, dont le suivi contribue à la réussite du programme. En ce sens, étant donné que notre recherche s'inscrit dans la didactique du FOS, nous suivons le schéma proposé par Parpette et Mangiante expliqué dans la citation suivante :

Le processus se résume en cinq étapes. Il part d'une demande de formation généralement institutionnelle, à partir de laquelle est élaborée une analyse des besoins. Cette analyse faite, le concepteur entreprend une collecte des données à partir desquelles il construira son programme de formation linguistique. Ces données authentiques doivent être ensuite analysées et traitées pour devenir des supports d'enseignement qui donneront naissance aux activités de classe. (Parpette, Mangiante, 2004).

1.1 La demande de formation

La demande peut se faire généralement par un organisme, une entreprise ou bien une institution universitaire ou privée, qui sollicite par exemple un centre de langues afin qu'il assure une formation linguistique à un public particulier, avec des objectifs bien déterminés, les horaires et la durée précisés.

1.2 L'analyse des besoins :

L'enseignant-concepteur peut passer à la seconde étape, une fois la demande de formation formulée, le public désigné, les objectifs clarifiés, les horaires et la durée précisés ainsi que toutes les conditions de travail exposées. Cette étape se résume à la délimitation des différentes situations de communication auxquelles les apprenants seront confrontés ultérieurement et à prévoir les compétences qu'ils devront acquérir lors de cette formation. L'enseignant commence son enquête via un questionnaire (ce qui est notre cas dans ce travail de recherche), des interviews et des entretiens, etc. Juste après la demande de formation, pour analyser et cerner les besoins de son public cible. Ainsi, l'analyse des besoins se déroule avant et puis en parallèle des autres étapes que nous citerons par la suite car pendant la formation, d'autres besoins peuvent apparaître après le commencement du processus.

1.3 Le recueil des données :

Suite à la deuxième étape l'enseignant-concepteur cherche à construire son programme en recueillant des informations, des documents authentiques aux situations de communication visées qui lui serviront de support pédagogique par la suite, en rencontrant les acteurs du domaine en question.

Cette troisième étape vient compléter voir même modifier celle qui la précède (l'analyse des besoins) afin d'infirmer ou de confirmer les hypothèses préalablement formulées par l'enseignant-concepteur.

Prenant l'exemple de notre cas d'étude, nous avons opté pour le questionnaire comme outil d'investigation scientifique, dans le but d'analyser les besoins du personnel et de proposer des hypothèses.

1.4 L'analyse des données :

Une fois la collecte des données terminées, l'enseignant se trouve devant un travail d'analyse, de vérification et de traitement des données recueillies, afin de bien déterminer les composantes des situations de communication pour son programme. Mangiante & Parpette (2004 :8) soulignent que :

«Ces documents recueillis sont dans la plupart des cas «nouveaux dans le cadre de la didactique des langues et n'ont pas fait l'objet d'analyse. Il faut donc s'interroger sur leurs contenus et leurs formes», autrement dit ces documents sont « bruts » élaborés par des francophones pour des fins communicatives et non pédagogiques.

1.5 L'élaboration des activités :

A partir des données collectées et analysées, des besoins identifiés, l'enseignant-concepteur peut entamer la mise en place d'un programme qui serait en adéquation avec les besoins ainsi que les attentes de son public et qui traiterait prioritairement les situations de communication cibles, les savoir-faire langagiers et les aspects culturels. Ainsi, nous envisageons de suivre et de mettre en place la présente démarche dans notre travail de recherche.

2-Les caractéristiques du FOS :

La problématique du FOS basée d'après Parpette et Mangiante :

(...) Sur certains aspects des publics, non spécialistes du français, mais dans leurs domaines professionnels ou universitaires, veulent apprendre du français dans un temps

limité pour réaliser un objectif qui est à la fois précis et immédiat, d'où l'expression objectifs spécifiques. (Samira Merzouk :2009 :19)

Il se caractérise par certaines spécificités que tout l'enseignant chargé de dispenser des cours, dits « spécifiques », est censé être conscient afin de garantir l'efficacité de toute formation dans ce domaine il faut obligatoirement la prise en compte de ces spécificités.

D'après Hani Qutb (2008), « chaque apprenant se distingue par ses besoins, ses diversités, son temps limité, ses motivations et la rentabilité de son apprentissage du FOS. »

2-1- L'Hétérogénéité des publics :

Elle est l'une des particularités principales de l'enseignement /apprentissage du FOS. Selon H. Qutb (2008 :83) « c'est notamment à partir des publics que nous pouvons faire la distinction entre le FLE et le FOS. En fait, ce sont les spécificités des apprenants qui ont donné naissance au FOS.» Le public du FOS se divise en trois catégories principales :

2.1.1. Des professionnels :

Qui ont vu des difficultés dans leurs cursus professionnels et veulent s'inscrire dans des formations du FOS dans le but de faire face en français aux situations dans leurs parcours professionnels.

2.1.2. Des étudiants :

Ce public regroupe deux catégories des étudiants :

- Les étudiants qui résident dans leurs pays d'origines en suivant leurs études en français dans des filières francophones.
- Les étudiants étrangers souvent boursiers qui veulent poursuivre leurs études supérieures en français dans leur domaine de spécialité dans des universités francophones.

2.1.3. Des émigrés :

Ce sont des travailleurs étrangers qui viennent s'installer en France ou dans des pays francophones. Ces derniers ont besoins d'un certain français spécifique dit professionnel au niveau dans leurs milieux professionnels ainsi que leur vie quotidienne dans le but d'améliorer leur niveau de langue et faire face à des difficultés pour suivre leurs cours en vue de maîtriser les actes de paroles nécessaires dans leurs travail.

2.2. Les besoins spécifiques des publics :

Le public du FOS est caractérisé par ses besoins langagiers spécifiques qui doivent-être les objectifs principaux de toute formation à mettre en place. Ces publics cherchent une langue qui véhicule leurs savoirs professionnels ou universitaires.

« (...) Se demander ce que des individus ont besoin d'apprendre, c'est poser implicitement qu'ils ne peuvent pas tout apprendre d'une langue, donc que des choix doivent être opérés » (Lehmann, 1993 : 116).

Nous trouvons par exemple un étudiant qui veut apprendre le FOS, afin de poursuivre ses études de spécialité en français, prendre des notes, comprendre les cours ...,etc .

Ainsi un émigré qui veut apprendre le FOS afin de s'intégrer dans la vie sociale et professionnelle dans un pays francophone.

Donc, le concepteur d'un programme FOS donne une grande importance à l'identification et l'analyse des besoins du public avant toute élaboration de programme, pour mieux répondre à leurs besoins.

2.3. Le temps limité consacré à l'apprentissage :

Un autre point concernant le FOS est le temps consacré à son apprentissage. Les publics du FOS qu'ils soient professionnels ou étudiants ont sans doute, des obligations professionnels ou académiques raison pour laquelle ils sont obligés de suivre les cours dans un temps assez limité et bien précis, soit pendant le weekend soit à la fin de la journée.

2.4. La rentabilité de l'apprentissage du FOS :

Les publics qui suivent la formation du FOS se caractérisent toujours par des objectifs très déterminés à atteindre au terme de la formation. Ce type d'apprentissage est purement rentable voire bénéfique. Cette rentabilité se trouve surtout au niveau du côté communicatif ainsi qu'au niveau du côté financier.

2.5. La motivation des publics :

Plus l'apprentissage est rentable, plus les apprenants sont motivés à suivre les cours de FOS. La motivation est un facteur majeur reflète et rend le l'apprentissage plus rentable, elle permet aux apprenants de continuer la formation du FOS malgré certaines difficultés rencontrées sur leur terrain d'apprentissage comme : le coût élevé des cours, le déplacement, le temps limité, etc.

Le schéma suivant peut résumer les différentes spécificités du FOS :

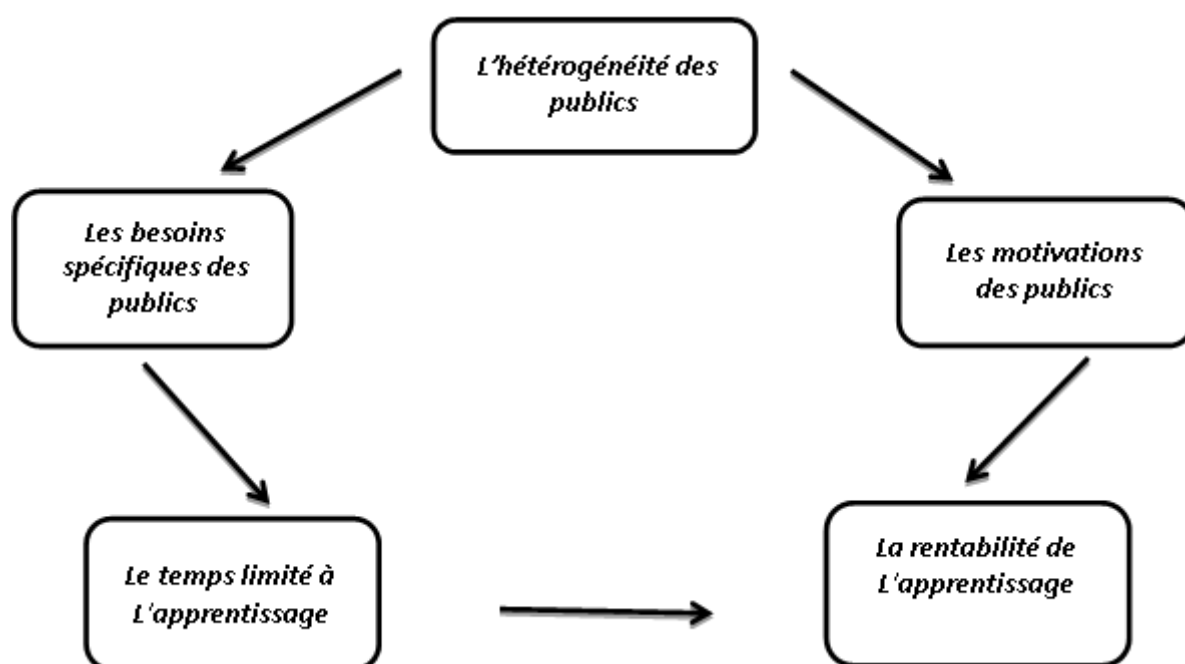


Figure N° 01 : Les spécificités du FOS

Bref, le FOS n'est pas une langue de spécialité, mais tout un champ qui touche de différents domaines :

- Le français des affaires
- Le français de l'hôtellerie et du tourisme,
- Le français scientifique et technique,
- Le français juridique,
- Le français médical,
- Le français des relations internationales,
- Le français journalistique,
- Le français des transports,
- Le français du secrétariat, ... etc.

A la fin de ce chapitre, nous pouvons confirmer que grâce à la démarche citée du FOS qui commence toujours par la demande de formation et se termine par l'élaboration d'un cours FOS permet à un public d'atteindre ses objectifs et développer leur niveau en français soit dans leur parcours professionnels ou universitaires. Par la suite, nous tenterons de dire que la prise en compte des spécificités du FOS est une condition sine et essentielle qui assure certainement l'efficacité de toute formation dans un domaine particulier.

Partie pratique

Chapitre I :
Présentation du contexte
et méthodologie du travail

Après avoir présenté le cadre théorique dans lequel nous avons exposé toutes les informations et les définitions de notions essentielles de notre travail de recherche. Nous nous penchons maintenant sur la deuxième partie qui traite deux chapitres :

Dans le premier chapitre nous allons commencer par une présentation générale de l'entreprise "Pharma Invest Sud" tout en essayant d'aborder la valeur accordée à la langue française dans cette dernière, nous allons présenter par la suite le profil de notre échantillon ainsi que l'outil d'investigation et la méthodologie adoptée pour collecter toutes les informations nécessaires afin de réaliser notre enquête. Enfin nous allons conclure ce chapitre par une description générale de l'enquête menée auprès du public visé.

Concernant le deuxième chapitre, il sera consacré à l'analyse et l'interprétation des résultats

1-Présentation générale de l'entreprise «Pharma Invest Sud » :

Pharma Invest Sud est une entreprise locale de distribution de produits pharmaceutiques de nationalité algérienne à 100%. Cette dernière a domicilié son siège social au niveau de la zone d'activité de Kouinine wilaya d'el-oued exactement en 16 août 2016, tout le fonctionnement de l'entreprise est basé sur trois valeurs principales à savoir le respect, la confiance et l'intégrité, Son rêve est de devenir un leader dans leur domaine d'activité tout en impactant positivement le marché algérien de la santé.

Avant de commencer notre enquête sur terrain, nous allons tout d'abord présenter cette entreprise sur plusieurs aspects et plans:

1.1 Aspect ingénierie et social:

Le siège de l'entreprise a été bien choisi avec des caractéristiques spécifiques, il a un accès facile de toutes les directions, et pour des raisons stratégiques, la capitale de la wilaya n'a pas été choisie comme siège social. L'entreprise est étalée sur une surface d'environ 1000m² dont un espace ouvert de 600m², elle comprend dedans des chambres froides, des magasins de stockage et une quinzaine de bureaux administratifs.

1.2 Aspect commercial:

L'entreprise a commencé son activité commerciale à la dernière décade du mois de mars 2017 avec un capital social de 200 millions de dinar, l'équivalent de 20 milliard centime.

Parmi leurs activités :

Vente en gros de tous produits pharmaceutiques à usage humain, matériels et instruments médicaux chirurgicaux, leurs accessoires, consommables et autres produits destinés à l'emballage des produits parapharmaceutiques.

1.3 Aspect juridique :

Commune d'inscription : Kouinine/El-Oued

Nif : 163905440279200000

Code postal : Kouinine (39450)

Email : i.feguir@pharmainvest.dz

Forme juridique : société par actions

Régime juridique : secteur privé

1.4 Le personnel de l'entreprise et les horaires du travail :

Les ressources les plus fortes de toute entreprise au monde est les ressources humaines ; pour cette raison, la base de cette entreprise était son personnel qui représente 40 employés et son organigramme comporte en général 09 services.

Pharma Invest Sud, est aujourd'hui actif auprès des professionnels de la pharmacie sur l'ensemble des communes d'El Oued, récemment l'entreprise desservie aussi en dehors de la wilaya, à Ouargla, Hassi Messaoud et Elizi avec une équipe commerciale disponible du 8:30 jusqu'à 21h du samedi au jeudi.

2-Le contexte sociolinguistique de la langue française dans «Pharma Invest Sud » :

Après l'indépendance de l'Algérie, la langue française représentait un rang significatif dans la vie des professionnels, chercheurs et académiciens. Elle a le statut de première langue étrangère en Algérie sur un piédestal par rapport aux autres langues.

En effet, les changements économiques, technologiques et même culturels se sont accrus par la mondialisation dont la nécessité, voire l'obligation est d'intégrer un module d'langue étrangère et en particulier le français. Nous constatons un développement des variétés du français à des fins spécifiques, de médecine, d'affaire, du tourisme et particulièrement dans le domaine de la pharmacie.

Nous avons eu l'opportunité de rencontrer le personnel pendant notre visite à l'entreprise, de leur poser quelques questions dont nous avons besoin quant à l'utilisation du français dans leur travail.

Ces derniers nous ont confiées qu'ils se sont confrontés face d'un français spécifique relatif à un domaine précis, et que la majorité d'eux préfère parler en langue arabe qui leur apparaît moins difficile(en tant que langue maternelle), mais la plupart de tâches effectuées dans leur travail ainsi que la nature professionnelle obligent l'usage de français au sein de cette entreprise.

La langue française dans "Pharma Invest Sud" est donc considérée comme un outil efficace voire indispensable dans le fonctionnement du travail favorisant les échanges entre le personnel et la pratique de celle-ci permet d'améliorer et de bien gérer son parcours professionnel.

3- Présentation de l'échantillon :

Il est quasiment difficile, voire inefficace d'établir le recueil des données sur l'ensemble des professionnels de cette entreprise et afin d'obtenir des résultats fiables nous avons sélectionné seulement les cadres personnel qui vont évidemment porter l'enquête avec succès.

Notre échantillon représentent quatorze de sexe masculin soit 64% et huit de sexe féminin voire 36% dont l'âge varie entre vingt-cinq et cinquante ans, cela signifie qu'ils ne font pas partie de la même génération ce que nous amène à conclure que cette population enquêtée représente un public plus ou moins hétérogène.

Nous avons choisi de travailler avec cet échantillon qui comprend vingt-deux employés car la plupart d'eux utilisent exclusivement la langue française dans leur cursus professionnel et qu'ils ont demandé préalablement de suivre une formation de FOS, sachant que ces derniers sont diplômés et qu'ils occupent des différents postes dans l'entreprise (directeur, chef service, comptable, secrétaire...etc) et comme il a été mentionné précédemment que ces professionnels ont été soumis à des formations, mais de gestion et de communication.

4- La méthodologie de recherche :

Comme nous l'avons souligné précédemment, avant d'élaborer toute activité pour un public spécialisé, il faut suivre une démarche déterminée, pour notre part nous suivrons celle de (Mangiante et Parpette 2004)

Dans notre cas d'étude, nous nous intéressons à un domaine appartenant à la sphère pharmaceutique où la maîtrise de la langue française est une compétence indispensable pour travailler dans telle entreprise (distributeur de produits pharmaceutiques) qui opère exclusivement en français.

Nous partons du constat que les personnels essayent de s'améliorer dans leur domaine raison pour laquelle notre objectif principal s'articule sur l'analyse des besoins langagiers du public en question (l'étape la plus laborieuse de notre recherche), c'est qui nous permettra par la suite d'arriver à la mise en place d'un programme de FOS.

Pour notre recueil de données, nous avons choisi le questionnaire, un outil d'observation qui permet de quantifier et de comparer les informations collectées auprès d'un échantillon représentatif de la population cible ainsi qu'il est constitué d'un ensemble de questions construites dans le but d'obtenir des résultats d'enquête représentatifs et fiables.

Pour cela, notre étude est basée sur une méthode de recherche quantitative, cette méthode dite «Enquête par questionnaire» est une technique directive d'investigation scientifique utilisée auprès d'individus qui permet de collecter des données de façon directive.

Les données de notre échantillon ont donc été recueillies par le biais d'un questionnaire qui a été distribué auprès des professionnels plus précisément les cadres personnels du distributeur pharmaceutiques "Pharma Invest Sud" El Oued afin de pouvoir localiser exactement les lacunes ou les insuffisances linguistiques qui les empêchent de gérer le travail.

5- Présentation du questionnaire :

Comme nous avons déjà signalé, nous avons opté pour un travail d'enquête par un questionnaire, celui-ci est préparé à l'intention du personnel "Pharma Invest Sud" comporte une série de questions visant à déterminer les difficultés et les besoins rencontrés chez ces professionnels, également pour confirmer la validité des hypothèses postulées dans la partie préliminaire de notre mémoire.

Notre questionnaire comprend treize questions douze fermées et une seule ouverte saisies dans une feuille recto-verso, parmi les questions fermées on trouve des questions fermées à choix multiples (QCM) où l'interrogé peut choisir une ou plusieurs réponses parmi les propositions, des questions fermées avec des réponses de type dichotomique (question à choix unique): où l'interrogé se trouve obligé de choisir entre deux réponses « Oui » ou « Non » et d'autres questions d'énumération d'items. Quant aux questions ouvertes sont celles qui permettent à l'interrogé de répondre librement et à son propre terme.

Ce questionnaire est divisé en deux parties la première partie réservée au profil de l'enquêté et certaines informations personnelles. La seconde vise à répondre à notre problématique citée au début de notre travail.

6-Objectifs du questionnaire :

Le questionnaire distribué aux professionnels a les visées suivantes:

- Savoir le niveau de ce personnel en langue française tout en essayant de connaître le taux de cette langue dans leur vie quotidienne.
- Découvrir les principales causes des difficultés rencontrées en français par les professionnels durant leur cursus.
- Identifier et analyser leur besoins langagiers en français.
- Cerner les compétences langagières que les professionnels cherchent à développer dans le but de remédier leurs lacunes et perfectionner leur profession.

7- Déroulement de l'enquête :

Quand le chef de notre département M.GHOULI Mohammed a obtenu l'autorisation de visiter l'entreprise «Pharma Invest Sud». Nous nous sommes rendues à l'entreprise le dimanche 02 Février à 10h du matin, où nous avons demandé de rencontrer le directeur de cette dernière M.FEGUIR Islam qui a accepté tout de suite notre demande et nous a bien accueillies dans son bureau. En premier temps nous lui avons expliqué l'intitulé de notre recherche et nos objectifs et même leur relation avec cette filière, lorsque le directeur nous a autorisées de vivre cette expérience, nous avons distribué notre questionnaire au personnel qui représente 40 employés.

Nous indiquons que parmi le quarante (40) professionnels nous travaillons seulement avec les cadres personnels (représentent vingt-cinq 25 employés) et qui n'ont pas hésité de participer avec nous. Mais malheureusement, nous n'avons pas pu récolter l'ensemble des réponses car trois (03) employés ont été absents pour des raisons inconnues. De ce fait, nous prenons en considération uniquement les copies de vingt-deux personnels (22) qui ont bien répondu aux questionnaires.

Après trois jours (le Mercredi 05 Février), nous sommes retournées à l'entreprise pour la deuxième fois afin de récolter toutes les copies qui ont été bien remplies et peuvent faire l'objet de notre analyse.

Chapitre II :
Analyse et interprétation des Données

Dans ce présent chapitre nous allons analyser et interpréter les informations relevées auprès du public cible durant notre enquête, tout en essayant de les présenter sous forme de tableaux et de graphiques afin de donner les pourcentages qui nous permettent de bien cerner leurs besoins. Ensuite, nous traiterons minutieusement chaque question en donnant son résultat obtenu ainsi que son commentaire.

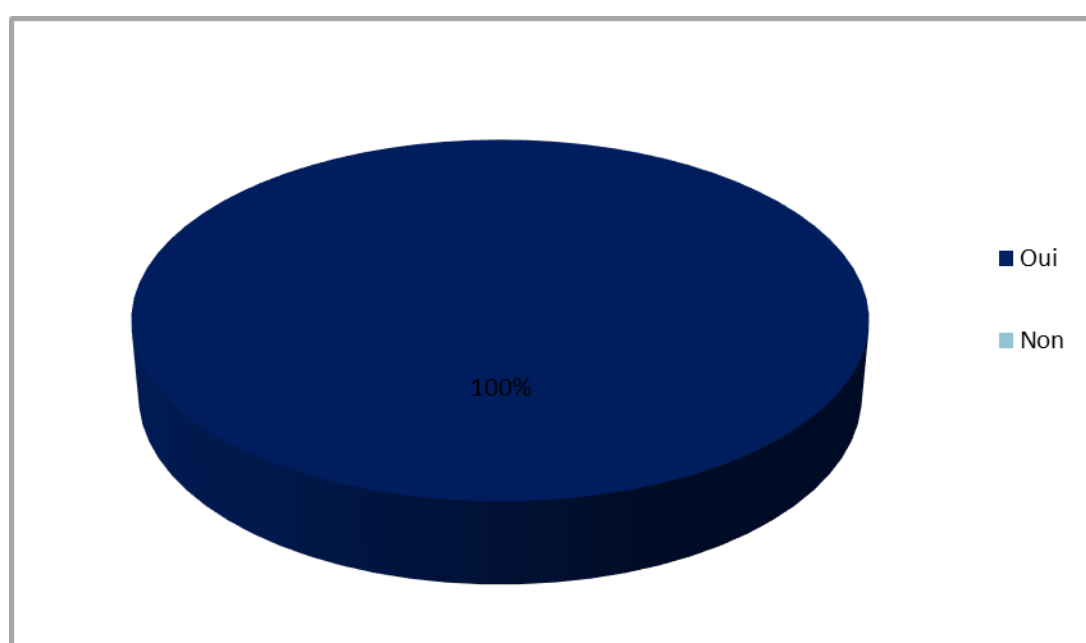
Question 01 : Avez-vous étudié le français pendant votre parcours universitaire ? Si oui, en quelle année ?

1ère année universitaire ☐

2ème année universitaire ☐

3ème année universitaire ☐

	1ère année	2ème année	3ème année	Total
Nombre	22	22	22	22
Pourcentage	100%	100%	100%	100%



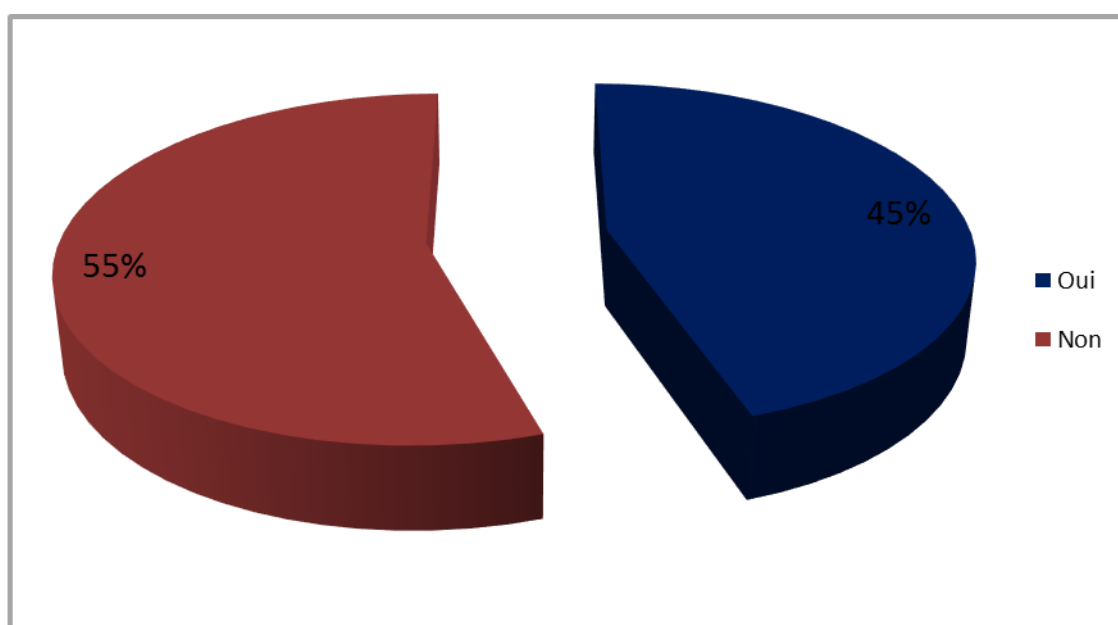
Graphique 01 : L'apprentissage du français

Analyse et interprétation des résultats :

Le tableau suivant montre que la totalité de nos enquêtés (vingt-deux sur vingt-deux) soit 100% ont répondu affirmativement et signalent qu'ils ont déjà étudié la langue française tout au long de leur parcours universitaire. Nous supposons donc que nous sommes devant un public qui a une connaissance antérieure de la langue française, cela veut dire que notre public a certains pré-acquis en français et notamment en français général.

Question 02 : Faites-vous usage de la langue française dans votre vie quotidienne ?Oui ☐Non ☐

	Oui	Non	Total
Nombre	10	12	22
Pourcentage	45%	55%	100%

**Graphique 02 : Utilisation de la langue française dans la vie quotidienne****Analyse et interprétation des résultats:**

Après l'analyse pertinente de cette question, nous trouvons une majorité des professionnels douze sur vingt-deux enquêtés soit 55 % affirment qu'ils ne pratiquent pas le

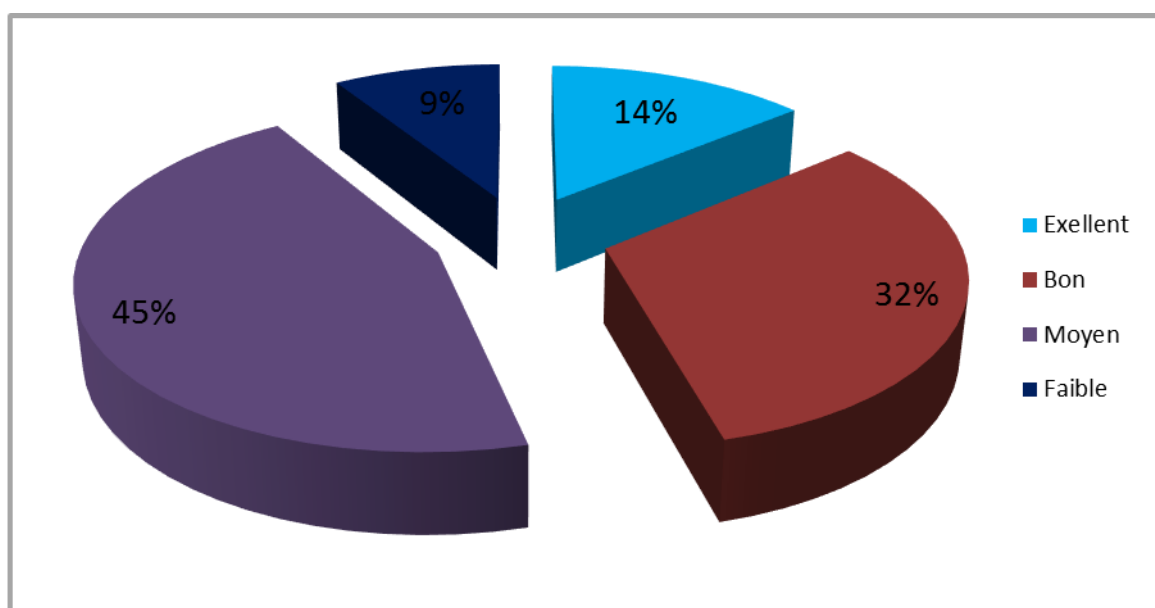
français dans leurs communications de la vie courante cependant dix sur vingt-deux soit 45% ont répondu par positivement à cette question (oui).

A partir de ce sondage effectué concernant l'usage de la langue française dans la vie quotidienne de ces professionnels nous remarquons que la majorité de ces derniers n'utilisent pas cette langue étrangère pendant leur échanges hors du travail alors nous confirmons que notre échantillon ont des lacunes linguistiques et cela influence passivement sur leur fonctionnement.

Question 03 : Comment estimez-vous votre niveau en français ?

Excellent ☐ bon ☐ moyen ☐ faible ☐

	Excellent	Bon	Moyen	faible	Total
Nombre	03	07	10	02	22
Pourcentage	14%	32%	45%	09%	100%



Graphique 03: L'estimation des professionnels quant au leur niveau linguistique

Analyse et interprétation des résultats :

D'après les données qui figurent dans le tableau et qui se traduisent par une représentation graphique que près de la moitié 45% de nos professionnels estiment que leur

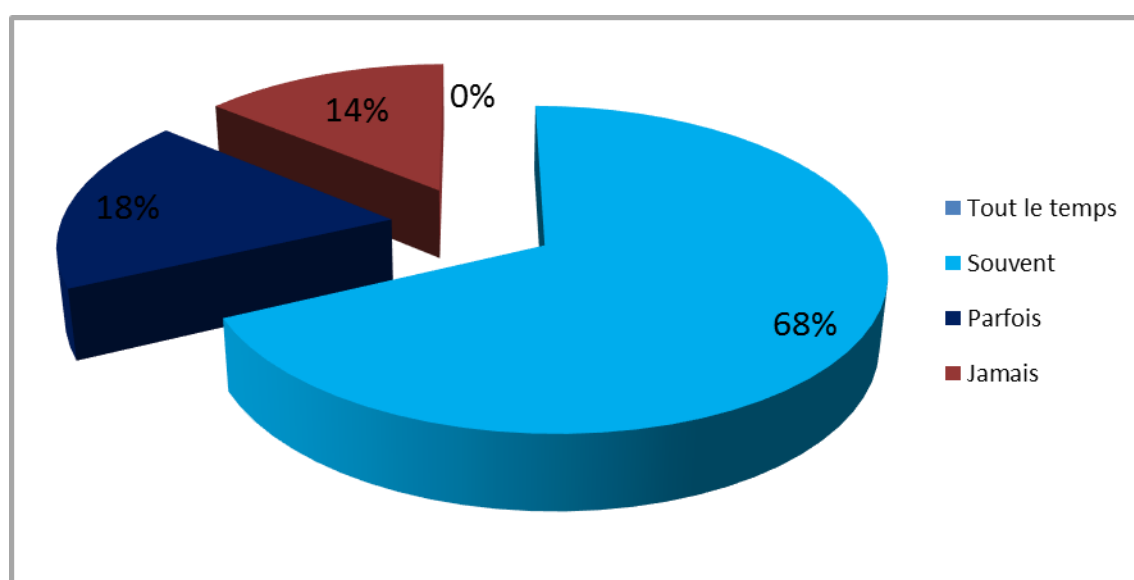
niveau en langue française est plutôt moyen tandis que presque un tiers 32% considère avoir un bon niveau, alors que la minorité de ces derniers soit 9% concerne ceux qui ont un niveau faible voir élémentaire, néanmoins les 14% restants de professionnels affirment qu'ils ont un niveau excellent en français.

Après avoir commenté les résultats obtenus pour ce premier volet des questions nous avons déduit que leurs réponses dénotent que la majorité du personnel a un niveau entre moyen et bon en français. C'est qui nous laisse croire que la plupart d'entre eux ayant au moins une connaissance de base de la langue française, et quant à ceux qui ont obtenu excellent ont au minimum une certaine maîtrise du code oral.

Question 04 : Suivez-vous les chaines françaises ou écoutez-vous les chansons françaises pendant votre temps libre ?

Tout le temps ☐ Souvent ☐ Parfois ☐ Jamais ☐

	Tout le temps	Souvent	Parfois	Jamais	Total
Nombre	00	15	04	03	22
Pourcentage	00%	68%	18%	14%	100%



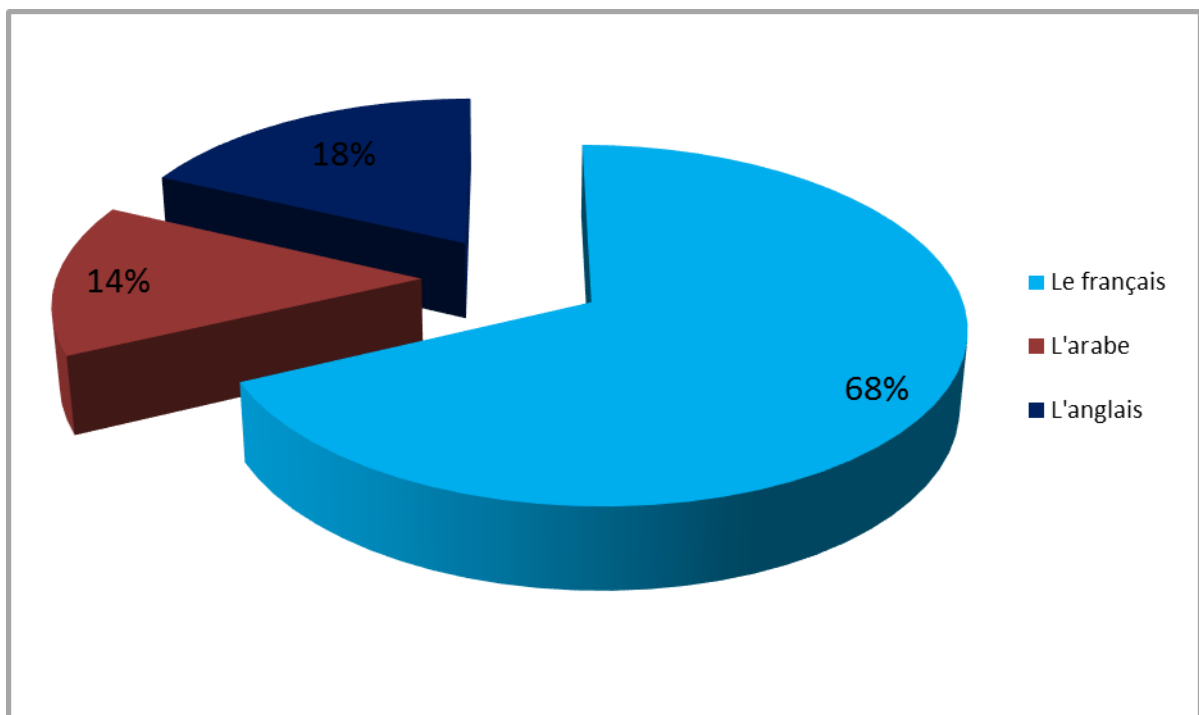
Graphique 04: Les activités des employés en français pendant leur temps libre

Analyse et interprétation des résultats :

Selon le tableau ci-dessous, nous constatons que 68% de notre public d'enquêtés cherchent à s'améliorer en suivant les chaînes françaises ainsi que les chansons, ces derniers ont choisi souvent parmi les propositions.

Tandis que le reste des enquêtés, qui représentent 18%, déclarent qu'ils en suivent de temps en temps pendant leur temps libre. Concernant ceux qui ont répondu jamais ne représentent que 14%.

Comme nous pouvons le voir, quasiment tous les employés (68%) ont répondu souvent, cela signifie qu'ils ont une volonté d'apprendre la langue française pour qu'ils puissent perfectionner leur fonctionnement pendant le travail.

Question 05 : Au cours de votre profession quelle est la langue la plus utilisée ?

Graphique 05: La langue la plus utilisée dans le parcours professionnel

Analyse et interprétation des résultats:

Par cette question qui a été posée en vue de savoir la langue la plus utilisée dans le travail par ces professionnels, nous remarquons que la quasi-totalité du personnel soit 68 % montrent que le français est considéré comme la première langue utilisée dans leur travail, en

revanche seulement 18 % de ces derniers indiquent que l'anglais est le plus employé pour eux. Pour les 14% restants, déclarent qu'ils ne font recours à aucune langue étrangère lors de l'exercice de leur profession (utilisent seulement la langue maternelle « l'arabe »).

A partir de ces résultats obtenus nous pouvons déduire que la sphère pharmaceutique oblige les employés d'utiliser la langue française (des terminologies spécifiques) pour effectuer leurs tâches professionnelles et réussir leur profession.

Question 06: Vos principales difficultés en français se situent beaucoup plus en : (vous pouvez cocher plusieurs cases ou les classer de 1 à 4)

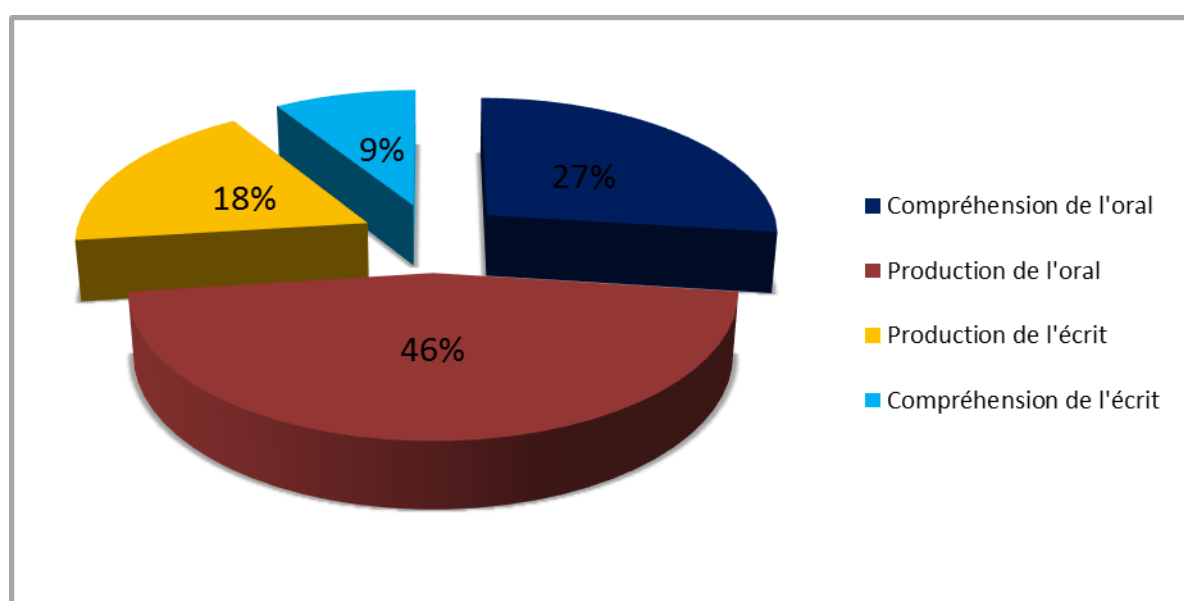
Compréhension de l'oral ☐

Production de l'oral ☐

Compréhension de l'écrit ☐

Production de l'écrit ☐

	Production de l'oral	Compréhension de l'oral	Compréhension de l'écrit	Production de l'écrit	Total
Nombre	10	06	02	04	22
Pourcentage	46%	27%	09%	18%	100%



Graphique 06 : Classement des compétences langagières en fonction des difficultés rencontrées par les professionnels du domaine pharmaceutique

Analyse et interprétation des résultats:

Selon le tableau ci-dessus, nous arrivons à relever que nos professionnels du domaine pharmaceutique ont des difficultés par rapport aux quatre compétences, néanmoins, la difficulté majeure est au niveau de l'oral surtout.

La production de l'oral semble être la compétence qui pose le plus de difficultés avec un pourcentage considérable de 46% ; suivie de la compréhension de l'oral avec 27%. D'après les données obtenues, on constate que la majorité de ces professionnels visent comme premiers classements les deux compétences relatives à l'oral et auxquelles ces derniers font appel pour faire face à plusieurs situations durant leur profession,(par exemple répondre à des appels reçus de pharmacies ou d'autres entreprises distributeurs des médicaments ainsi que d'assister à des réunions et conférences rassemblant tous les professionnels du domaine...etc.)

Pour ce qui est du reste des compétences, c'est-à-dire les deux compétences relatives à l'écrit, à savoir la production de l'écrit avec 18% et en dernier la compréhension de l'écrit avec 09%, nos professionnels indiquent qu'ils y rencontrent des difficultés au cours de leur travail, mais certainement pas autant que les deux compétences citées précédemment. Ce qui justifie leur choix en derniers classements.

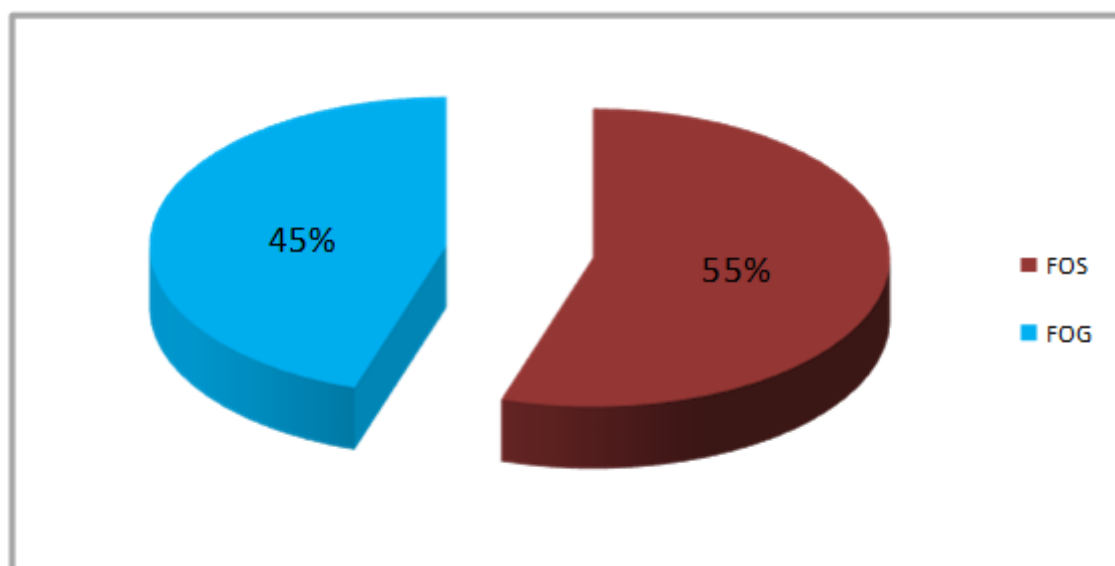
Après l'analyse pertinente de cette question, nous avons maintenant pu cerner les besoins réels de notre échantillon en français.

Question 07 : Quel français aimeriez-vous apprendre ?

Le français en général ☐

Le français relatif à votre spécialité ☐

	FOS	FOG	Total
Nombre	12	10	22
Pourcentage	55%	45%	100%



Graphique 07: le français le plus souhaité à être appris

Analyse et interprétation des résultats :

À travers les réponses recueillies, nous constatons clairement que le nombre de professionnels qui souhaitent apprendre un français spécifique (le français à visée professionnelle) est à peu près équivalent que celui de ceux qui veulent apprendre un français générale (celui qui se réfère à la maîtrise du français dans des situations quotidiennes), douze sur vingt-deux professionnels soit 55% veulent apprendre le FOS par contre dix sur vingt-deux soit 45% voulant apprendre le FOG.

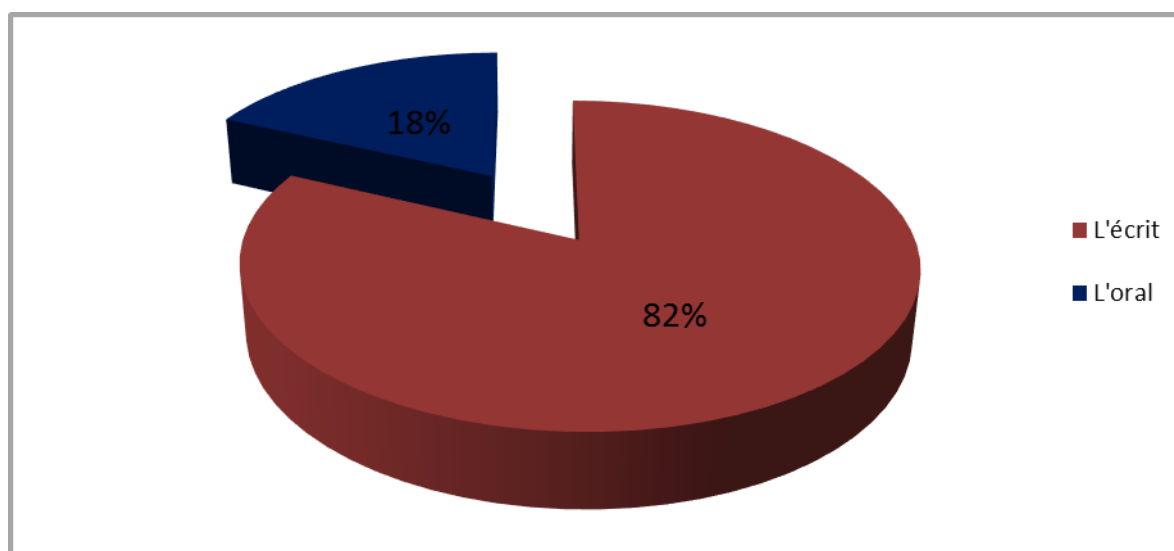
Nous trouvons que cette différence de choix est plus ou moins proportionnelle entre souhaiter apprendre le FOG et le FOS. Ce qui nous amène à confirmer que nos professionnels cherchent à communiquer en français même dans des situations qui ne sont pas nécessairement liées à leur spécialité. Et afin d'être sûr de leurs besoins réels qui se rapportent au français à visée professionnelle ou au français général, nous considérerons qu'il est utile d'aller au-delà de cette affirmation en discernant leurs justifications pour avoir plus d'informations.

Question 08 : Quelle compétence linguistique utilisez-vous le plus souvent au travail ?

L'écrit ☐

L'oral ☐

	L'écrit	L'oral	Total
Nombre	18	04	22
Pourcentage	82%	18%	100%



Graphique 08: Compétence la plus employée au travail

Analyse et interprétation des résultats :

Suite à l'observation et l'analyse du tableau ci-dessus, nous pouvons dire que la majorité des employés (dix-huit sur vingt-deux) soit 82% font souvent recours au français écrit alors que quatre employés sur vingt-deux, soit 18 % déclarent que leurs postes dans l'entreprise les obligent à utiliser le français oral.

À partir de ces statistiques nous constatons que les deux compétences sont indispensables dans la vie professionnelle de notre échantillon, mais ils donnent une grande importance à l'écrit car il est le plus utilisé dans leur travail.

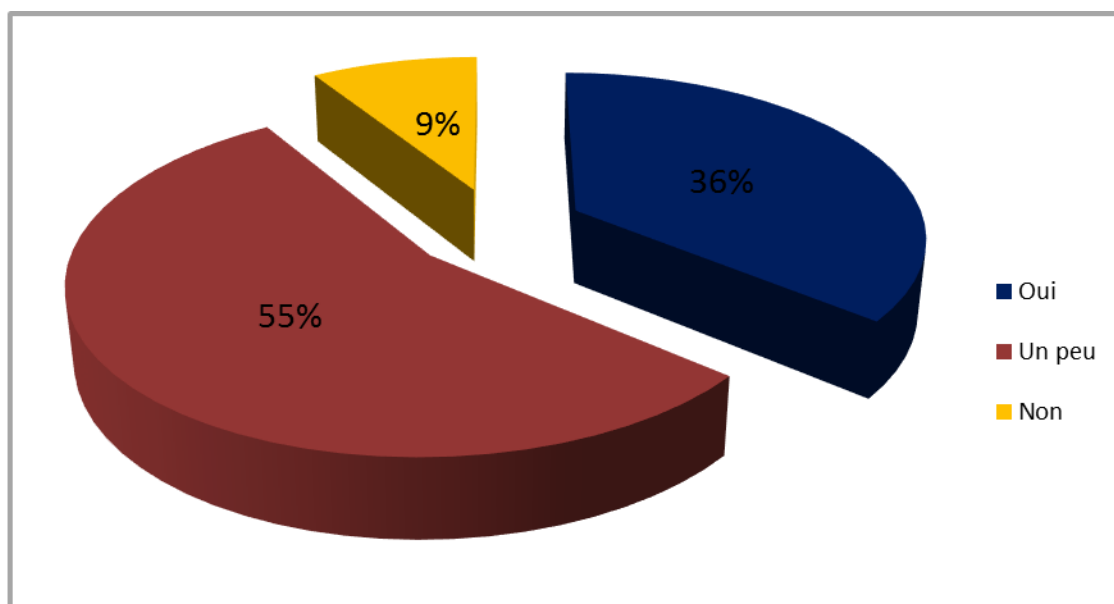
Question 09 : Est-ce que vous comprenez les conférences, les échanges professionnels et les conversations téléphoniques relatifs à votre profession ?

Oui ☐

Un peu ☐

Non ☐

	Oui	Un peu	Non	Total
Nombre	08	12	02	22
Pourcentage	36%	55%	09%	100%



Graphique 09 : Compréhension des discours oraux en français professionnel

Analyse et interprétation des résultats:

55% des professionnels interrogés jugent ne pas avoir beaucoup de difficultés à comprendre quelqu'un qui s'exprime en français, en revanche, huit sur vingt-deux (36%) parmi eux affirment qu'ils peuvent aisément lui comprendre lors de tâches simples et habituelles. Par contre certains interrogés (seulement 9%) avouent qu'ils arrivent à peine à comprendre les conversations téléphoniques reçues en dehors de la wilaya.

Un nombre important de notre échantillon affirment par leurs réponses, qu'ils sont capables à comprendre les discours oraux relatif à leur domaine. Cela peut être revenir à leurs efforts supplémentaires (assistance aux chaînes et émissions en français) pendant leur temps libre.

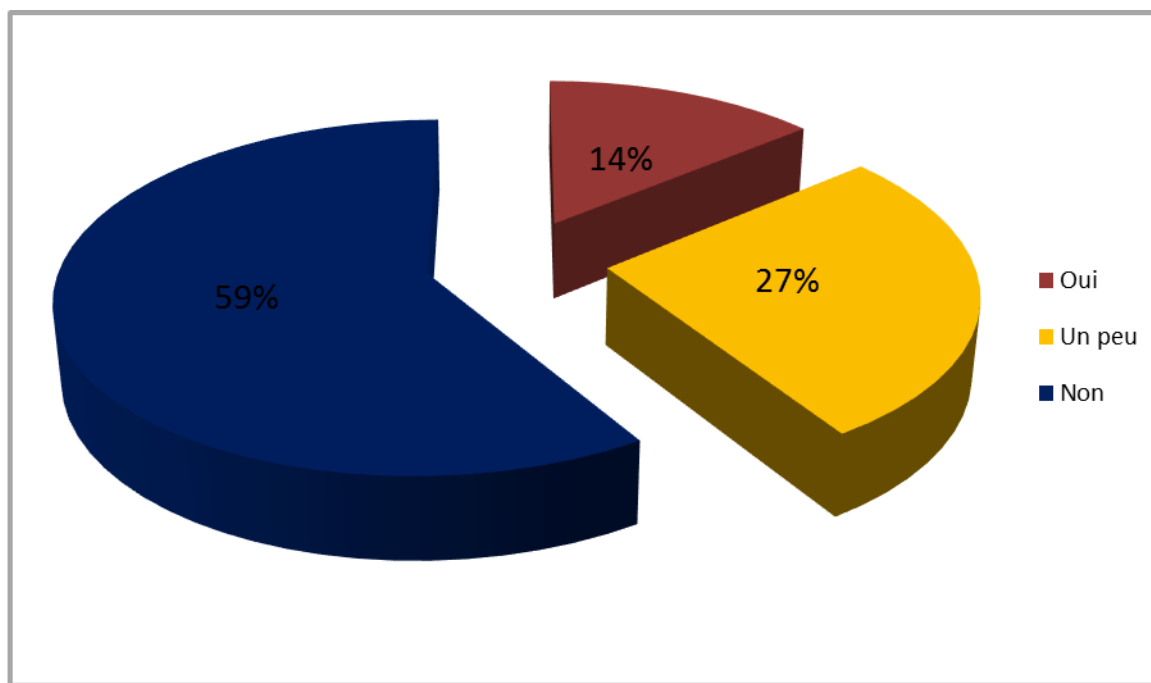
Question 10 : Pouvez-vous répondre en français lors des réunions, des conférences et sur les conversations téléphoniques ?

Oui ☐

Un peu ☐

Non ☐

	Oui	Un peu	Non	Total
Nombre	03	06	13	22
Pourcentage	14%	27%	59%	100%



Graphique 10 : Communication orale lors des situations professionnelles

Analyse et interprétation des résultats :

Après l'analyse des résultats requis à cette question, il est à noter qu'un pourcentage remarquable de notre public, soit 59% prouve que les employés de "Pharma Invest Sud" sont incapables de communiquer en français de leur spécialité durant leur travail. Cela pourrait être dû à l'insuffisance de leur niveau en français qui influencera passivement leur profession.

Concernant les 27% optant pour "un peu" éclaircissent par leurs réponses l'incapacité de discuter oralement en français ou de tenir un discours scientifique, ce qui nous amène à penser qu'ils subissent du manque au niveau du lexique spécifique l'empêchent d'effectuer plusieurs tâches au travail (assister aux réunions, faire des échanges professionnels, répondre au téléphone...etc.) Néanmoins, les trois employés derniers soit 14% confirment qu'ils n'éprouvent pas des difficultés par rapport cette compétence et qu'ils se considèrent comme compétents. Par conséquent, ces professionnels doivent suivre une formation FOS, dans laquelle ils devraient avoir un lexique qui correspond à leurs besoins langagiers, afin de l'employer à l'oral et même à l'écrit.

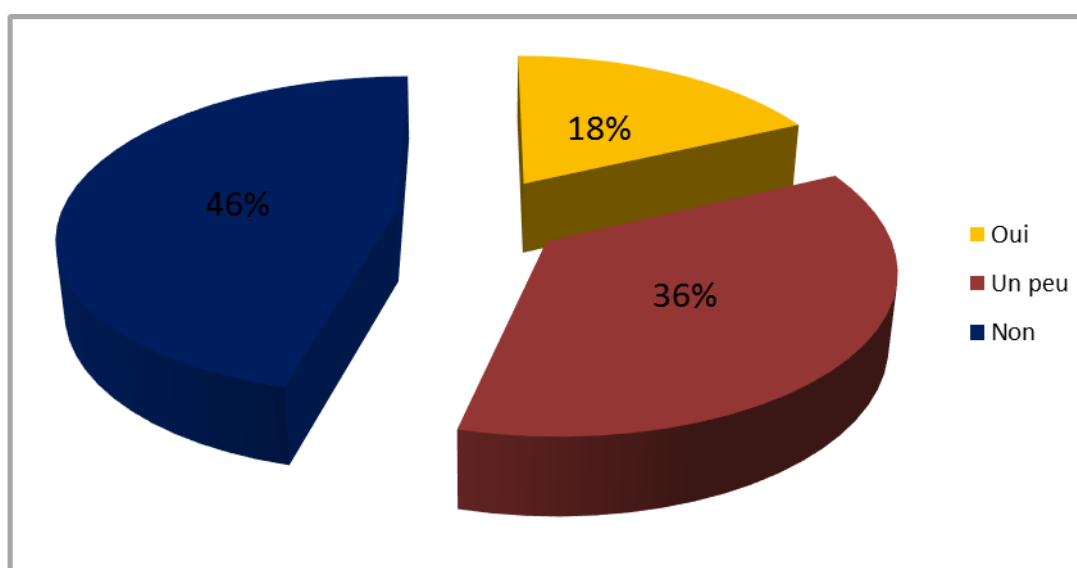
Question 11 : Trouvez-vous des difficultés lors de la rédaction des documents (notes, rapports, lettres, courriels....etc) en français de votre spécialité ?

Oui ☐

Un peu ☐

Non ☐

	Oui	Un peu	Non	Total
Nombre	04	08	10	22
Pourcentage	18%	36%	46%	100%



Graphique 11 : Rédaction des écrits professionnels

Analyse et interprétation des résultats :

D'après les réponses recueillies, nous observons que presque la moitié de notre public 46 % arrivent à produire des documents (lettres, rapports et courriels...etc) contenant des terminologies spécifiques à leur domaine , un autre pourcentage non négligeable, 36% des interrogés disent qu'ils éprouvent quelques problèmes lors de leur rédaction et seulement 18 % sont complètement incapables de rédiger ce genre de documents et cela à cause du manque de maîtrise et de la non utilisation de la langue française dans la vie quotidienne.

De ces résultats, nous s'accordons que la majorité des professionnels ont un niveau acceptable de cette compétence puisqu'ils arrivent à rédiger correctement leurs travaux écrits, cependant, cela n'empêche pas qu'ils ont des lacunes linguistiques dans cette langue.

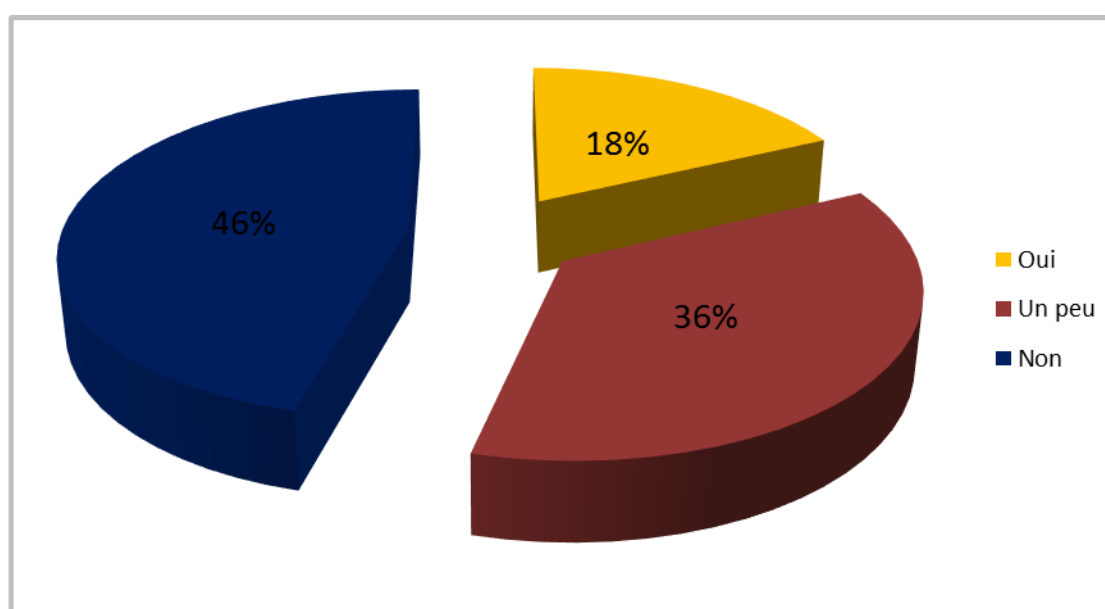
Question 12: Etes-vous capable de comprendre des documents (lettres ,notes, rapports et courriels..etc) en français de votre spécialité ?

Oui ☐

Un peu ☐

Non ☐

	Oui	Un peu	Non	Total
Nombre	18	04	00	22
Pourcentage	82%	18%	00%	100%



Graphique 12 : Compréhension des documents professionnels

Analyse et interprétation des résultats :

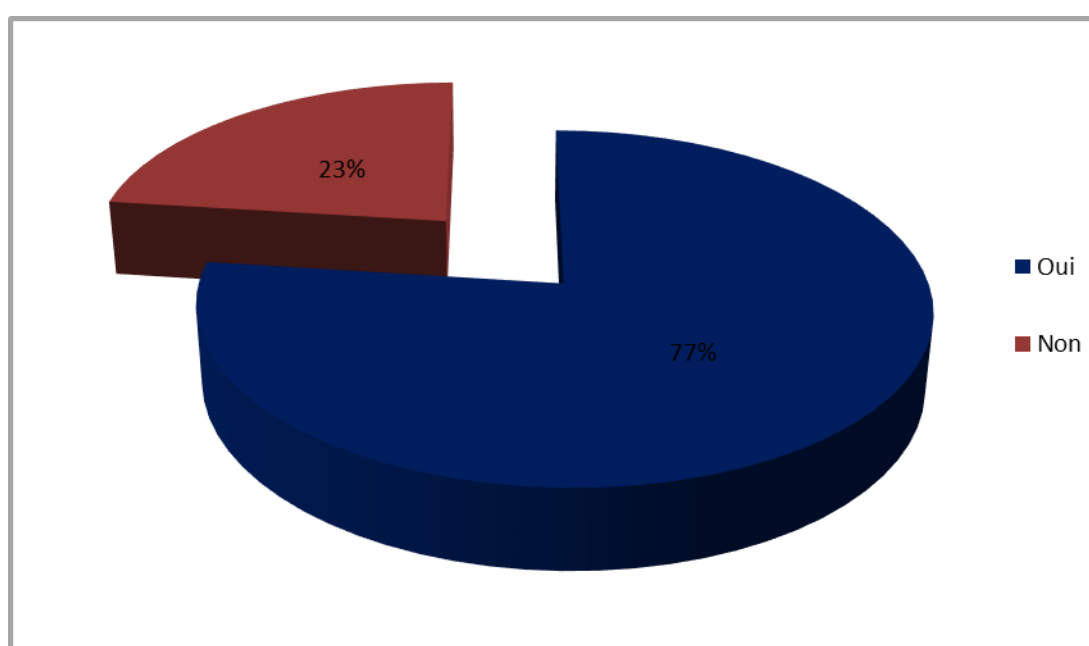
Il est observable que seulement 18% des interrogés qui ont répondu par (un peu) avouent qu'ils ont certaines difficultés de compréhension des documents écrits. En revanche, on trouve les 18 professionnels qui représentent 82% des interrogés déclarent qu'ils peuvent les comprendre facilement et cela indubitablement, grâce à leur contact avec des textes aux termes scientifiques spécifiques à leur domaine qui se répètent souvent dans les rapports et les courriels reçus, qui leur permettent de se familiariser ainsi que de s'enrichir du vocabulaire de leur spécialité.

Question 13: trouvez-vous que vous avez besoin d'une formation en français de votre spécialité ?

Oui ☐

Non ☐

	Oui	Non	Total
Nombre	16	06	22
Pourcentage	77%	23%	100%



Graphique 13 : Importance de suivre une formation FOS

Analyse et interprétation des résultats :

Selon les réponses récoltées auprès du personnel travaillant au "Pharma Inves Sud", nous avons pu remarquer que seize sur vingt-deux de ce dernier soit 77% optent pour « oui». Ils estiment indispensable de suivre une formation FOS afin de répondre à leurs besoins langagiers. Cependant, un pourcentage réduit de 23% des interrogés, trouvent qu'ils n'ont pas besoin de ce type de formation puisque ce n'est pas vraiment important pour eux.

Nous confirmons alors, que la majorité de notre échantillon voit que cette formation est plus bénéfique et rentable pour eux et leur permet effectivement d'améliorer leur niveau en français de leur spécialité et assure la réussite et le développement de leur parcours professionnel.

4- Synthèse

Après la réalisation de notre enquête, menée auprès du personnel travaillant au Pharma Invest Sud, dont le but est d'identifier leurs besoins langagiers, nous avons pu savoir également le niveau réel de notre public visé, ainsi que leurs principales difficultés rencontrées en langue française.

Les réponses récoltées via ce questionnaire confirment que ;

Premièrement, la majorité des professionnels ont un contact assez faible avec la langue française. Ils l'utilisent rarement dans leur vie quotidienne.

Pour eux le français est la langue la plus utilisée, notamment à l'écrit, en employant des terminologies spécifiques à leur domaine (sphère pharmaceutique).

Aussi, à la lumière de leurs réponses, nous avons remarqué que la majorité d'entre eux n'ont pas suivi une formation en FOS avant de débiter leur parcours professionnel. Cela indique qu'ils éprouvent des lacunes pendant leur travail.

Plus précisément, nous avons pu déduire que la majorité de ces professionnels rencontrent des difficultés au niveau de la compétence orale que ce soit compréhension ou production. De ce fait, ils n'arrivent pas à répondre aux appels reçus, et à s'exprimer en français de spécialité lors des réunions. Ces difficultés sont dues au manque du vocabulaire spécifique à leur domaine ainsi que la non-utilisation de cette langue étrangère pendant leur vie courante.

Ainsi, nous avons constaté qu'ils n'ont pas de grands problèmes avec l'écrit de façon générale, à part quelques-uns. Donc, ils sont capables de rédiger et de comprendre les écrits professionnels (notes , courriels , rapports ...etc.) cela peut-être grâce aux traductions de ces derniers ainsi que la répétition des mêmes vocabulaires spécifiques.

Nous avons trouvé que les professionnels de cette entreprise sont conscients de leur besoin de suivre une formation en FOS afin d'améliorer leurs compétences linguistiques dans leur spécialité et assurer un perfectionnement professionnel.

Conclusion

Dans ce travail de recherche, qui s'inscrit dans le cadre de la didactique du français sur objectif spécifique (FOS), nous avons tenté d'identifier et d'analyser les besoins langagiers chez les employés de l'entreprise "Pharma Invest Sud" où la langue française occupe une place assez importante, tout en essayant de cerner les compétences linguistiques et communicatives ainsi que les attentes qu'ils ont besoin afin de perfectionner leur niveau en français spécialisé et réussir leur travail.

Il est à signaler, de prime à bord, que dans le cadre théorique de ce travail, nous avons mis en lumière les différentes dénominations du FOS, son parcours historique, ses caractéristiques spécifiques ainsi que la démarche appropriée pour élaborer une formation adéquate du FOS.

Quant à la partie pratique, pour laquelle nous avons consacré plus d'attention et plus de temps dont l'objectif était de trouver des réponses à notre problématique, d'analyser et de déterminer les besoins langagiers de notre public ainsi que de vérifier nos hypothèses émises dans notre projet d'étude. Cette partie est consacrée en premier lieu à la description et la présentation de l'entreprise en question, la présentation du questionnaire et à la méthodologie du travail ainsi que l'enquête de terrain réalisée à travers un questionnaire destiné auprès du personnel de cette entreprise.

À la lumière de la présentation et l'analyse des résultats obtenus, nous pouvons déduire que :

- Les professionnels du «Pharma Invest Sud » ont un niveau moyen en français, ce qui les empêche de réussir dans leur profession.
- Ces employés n'utilisent pas cette langue étrangère pendant les échanges dans leur vie courante, ce qui influence négativement leur niveau de français.
- La majorité des employés profitent de leur temps libre en suivant quelques activités en français (les chansons, les chaînes françaises et etc.) afin d'enrichir leur bagage linguistique en cette langue.
- Ils font souvent recours au français écrit en employant des termes spécifiques de leur spécialité.

De ce fait, il s'avère important de développer cette compétence en vue de perfectionner leurs tâches professionnelles.

- Ce personnel éprouve des difficultés au niveau de la compétence orale, autrement dit, ils se trouvent incapables de comprendre et de communiquer oralement en français et encore plus en français spécialisé. Alors, la compréhension orale et la production orale sont les deux compétences qui représentent un obstacle majeur pour eux.

- La totalité du personnel travailleur veut apprendre la langue française notamment celle à visée professionnelle.
- Les professionnels voient indispensable d'utiliser parfaitement la langue française dans leur parcours professionnel, ce qui exprime leur volonté de suivre une formation FOS qui répond absolument à leurs besoins et leur permet de réussir leur travail.

Grâce aux résultats obtenus à travers l'analyse pertinente des données recueillies lors l'enquête menée, nous arrivons à dire que les hypothèses postulées ont été partiellement confirmées.

- Les difficultés des professionnels résident principalement dans l'usage de la langue française, ils sont face aux difficultés liées à leur niveau de maîtrise du français et non pas à leurs connaissances en domaine de leur spécialité.
- Les employés de «Pharma Invest Sud» ont besoin d'améliorer leurs performances orales et écrites en mettant davantage l'accent aussi bien sur les compétences productives que celles réceptives pour perfectionner leur travail.
- La mise en place d'un programme de formation FOS qui répondra aux besoins réels des employés s'avérerait indispensable pour améliorer leurs compétences professionnelles.

Etant donné que les résultats de notre enquête ont révélé que notre public cible a davantage besoin de deux compétences, à savoir; la compréhension et la production de l'oral, et en vue de répondre aux besoins langagiers du personnel préalablement définis, nous proposons des solutions sous forme de recommandations qui peuvent contribuer l'amélioration du niveau des employés en français spécialisé, en se focalisant évidemment sur les deux compétences préalablement mentionnées. Cependant, cela n'empêche en rien de s'intéresser aux deux autres compétences restantes puisque les quatre habilités restent indissociables les unes des autres.

- les employés doivent être davantage en contact avec la langue française à travers des programmes télévisés ou des émissions radio qui s'intéressent à la pharmacopée, que ce soit la chaîne de fabrication, distribution et de dénomination de médicaments (princeps, DCI "dénomination commune internationale", génériques).
- Profiter des réseaux sociaux en s'adhérant aux groupes ou pages intéressant au domaine pharmaceutique
- Consacrer un jour par semaine pour une séance de lecture à travers l'organisation d'une table ronde en lisant des documents authentiques (brochures de produits pharmaceutiques, index national des produits pharmaceutiques homologués en Algérie, revue spécialisées en pharmaceutique, etc).

- L'actualisation des informations des personnels en ce qui concerne les nouveaux médicaments entrant l'unité par des convention faites avec des délégués médicaux qui viennent en permanence pour exposer le nouveau arrivage ou la nouvelle gamme.
- Essayer de faire la lecture des revues scientifiques qui ont trait à la pharmacopée et aux produits pharmaceutiques afin de mémoriser l'argot pharmaceutique.
- Ne pas hésiter à consulter des dictionnaires de la pharmacopée pour enrichir le vocabulaire des personnels et permettant un accès faciles aux documents scientifiques, les courriels reçus et etc...
- Etablir des activités concernant l'apprentissage des techniques lecturales et rédactionnelles à travers des séances effectuées par un pharmacien chevronné ou un médecin (lecture des courriels, notes, rapports quotidiens et les lettres ainsi que la rédaction des envois, réponses aux correspondances, etc. cela permet une bonne maitrise du déroulement de la chaine de communication interne et externe.
- Des visites guidées doivent être effectuées aux laboratoires pharmaceutiques dont la renommée est avérée pour permettre aux professionnels de l'unité d'être au courant des nouveautés et de nouvelles découvertes en pharmaceutique.
- Nous proposons également, d'organiser un club ouvert qui regroupe des professionnels du domaine où ils auront l'occasion de s'exprimer librement et de se familiariser avec le vocabulaire pharmaceutique cela permet aussi de créer une atmosphère scientifique.
- Lire des textes, des lettres et des documents authentiques spécialisés dans le domaine pharmaceutique pour appréhender et découvrir plus de mots inconnus.
- Et enfin, pratiquez la langue et n'ayez pas honte de faire des erreurs. Personne n'est parfait et nous apprenons toujours de nos erreurs.

En effet, nous considérons que notre modeste recherche n'est qu'une première pierre dans l'élaboration d'un programme de FOS dont l'objectif essentiel est d'aider les professionnels du domaine pharmaceutique, ouvrant ainsi la porte pour de prochaines recherches plus approfondies, sachant que au départ, nous avions l'ambition de concevoir un programme de formation FOS et de l'appliquer sur le terrain, mais malheureusement les circonstances dans lesquelles nous avons travaillé et qui traversent le monde entier et qui est du au covid19 ont contribué à compromettre notre enquête et par conséquent nous nous sommes limitées à dresser une liste de recommandations qui pourrait servir de point de départ pour une recherche ultérieure dans le cadre d'une thèse.

Bibliographie

Ouvrages /articles de spécialité

- Bruner, J. «Le développement de l'enfant : savoir-faire, savoir dire». PUF,1998.
- Carras, C. «Le français sur Objectifs Spécifiques et la classe de langue», CLE International, Paris, 2007.
- Cuq, J.-P., et Grucq, I. «Cours de didactique du français langue étrangère et seconde», PUG, coll. FLE, Grenoble, 2003.
- Eurinbalmet (S), Henaodeleggre (M). «*Pratique de français scientifique et technique*», Paris, Hachette, 1992.
- Lehmann, D. «Objectifs spécifiques en langue étrangère». Collection F. Hachette, Paris, 1993.
- Mangiante, J-M. & Parpette, C. «Le français sur objectif spécifique : De l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours», Hachette, Paris, 2004.
- Mangiante, J-M. & Parpette, C. « Le Français sur Objectif Universitaire : de la maîtrise linguistique aux compétences universitaires », Strasbourg, 2010.
- M'hand Ammouden. De la notion de « langue appliquée » : vers une nécessaire autonomie , Multi linguales, Paris, 2013.

Dictionnaires

- Cuq, J-P. «Dictionnaire de didactique du français, Langue étrangère et second », Paris, 2003.
- Galisson, R., & Coste, D. *Dictionnaire de Didactique des langues*, Hachette ,Paris,1976.
- Robert, J, P. «Dictionnaire pratique de didactique du FLE». Paris, 2002.

Thèses et mémoires

- Hani. Abdel. «*Vers une didactique du français sur objectifs spécifiques médié par internet*». Université Paul Valéry- Montpellier 03.2007 français. 2008 p.66 mémoire[en ligne]: <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00335245>.(Consulté le: 10/02/2020 à 21h.15mn)
- Thèse 2008, «*Finale Hall université de Montpelier*», publié par Rodrigo Canmpos.

Sitographie :

- https://www.le_point_du_fle.net/penseigner/francais-sur-objectifs-specifiques-fiches-pedagogiques.htm (consulté le 24/03/2020 à 14h :00mn)

<https://www.researchgate.net/publication/320197469> Le français sur objectif spécifique FOS : méthodologie pour une réalisation didactique efficace (consulté le 08/04/2020 à 11h :30mn)

<http://www.le-fos.com>, «Historique du FOS: Le Français sur Objectifs Spécifiques» [en ligne].htm (consulté le 13/04/2020 à 09:42mn)

Liste des figures:

Figure N° 01 : Les spécificités du FOS	30
Figure N° 02: L'apprentissage du français	39
Figure N° 03: L'utilisation de la langue française dans la vie quotidienne	40
Figure N° 04: L'estimation des professionnels quant au leur niveau linguistique.....	41
Figure N° 05: Les activités des employés en français pendant leur temps libre	42
Figure N° 06: La langue la plus utilisée dans le parcours professionnel	43
Figure N°07: Le classement des compétences langagières en fonction des difficultés rencontrées par les professionnels du domaine pharmaceutique.....	44
Figure N° 08: Le français le plus souhaité à être appris.....	46
Figure N° 09: La compétence la plus employée au travail.....	47
Figure N° 10: La compréhension des discours oraux en français professionnel.....	48
Figure N° 11: La communication orale lors des situations professionnelles	49
Figure N° 12: La rédaction des écrits professionnels.....	50
Figure N° 13: La compréhension des documents professionnels.....	51
Figure N° 14: L'importance de suivre une formation FOS	52

Liste des abréviations:

FOS: Français sur Objectif Spécifique.

FOG: Français Général.

FLE: Français Langue Etrangère.

FM: Français militaire.

FST: Français Scientifique et Technique.

LSP: Langue de Spécialité.

FI: Français Instrumental.

FF: Français Fonctionnel.

FLP: Français Langue Professionnelle.

FOU: Français sur Objectif Universitaire.

SGAV: Structuro Globale Audio-visuelle

VGOS: Vocabulaire Général d'Orientation Scientifique.

ESP : English for Specific Purposes.

Annexes

Le questionnaire:

Pour achever notre travail de recherche qui s'intéresse à l'identification des besoins langagiers du personnel de Pharma Invest Sud en langue française en vue de l'obtention du diplôme de Master, nous avons élaboré ce questionnaire auquel nous vous invitons à y répondre le plus clairement possible, avec nos sincères remerciements pour votre collaboration.

Profil du personnel :

- Votre sexe : Homme ☐ Femme ☐
- Votre âge
- Dernier diplôme obtenu :
- Magistère ☐ Licence LMD ☐
- Licence classique ☐ Mastère ☐

1-Avez-vous étudié le français pendant votre parcours universitaire ?

Oui ☐ Non ☐

Si oui ,en quelle année ? (vous pouvez choisir plus d'une réponse)

1ère année universitaire ☐

2ème année universitaire ☐

3ème année universitaire ☐

2-Faites-vous usage de la langue française dans votre vie quotidienne ?

Oui ☐ Non ☐

3- Estimez-vous votre niveau en français :

excellent ☐ bon ☐

moyen ☐ faible ☐

4-Suivez-vous les chaines françaises ou écoutez-vous les chansons françaises pendant votre temps libre ?

Tout le temps ☐ Jamais ☐

Souvent ☐ Parfois ☐

5-Au cours de votre profession quelle est la langue la plus utilisée?

.....

6- Vos principales difficultés en français se situent beaucoup plus en : (vous pouvez cocher plusieurs cases ou les classer de 1 à 4)

Compréhension de l'oral ☐

Production de l'oral ☐

Compréhension de l'écrit ☐

Production de l'écrit ☐

7-Voulez-vous apprendre :

Le français en général ☐

Le français relatif à votre spécialité ☐

8- Quelle compétence linguistique utilisez-vous la plus souvent au travail?

L'écrit ☐

L'oral ☐

9-Est-ce que vous comprenez les conférences, les échanges professionnels , les emails reçus et les conversations téléphoniques relatifs à votre profession ?

Oui ☐

Un peu ☐

Non ☐

10-Pouvez-vous répondre en français lors des réunions , des conférences et sur les conversations téléphoniques ?

Oui ☐

Un peu ☐

Non ☐

11- Trouvez-vous des difficultés lors de la rédaction des documents (notes , lettres, rapports et courriels...etc) en français de votre spécialité?

Oui ☐

Un peu ☐

Non ☐

12- Etes-vous capable de comprendre des documents (lettres ,notes, rapports et courriels..etc) en français de votre spécialité ?

Oui ☐

Un peu ☐

Non ☐

13-Trouvez-vous que vous avez besoin d'une formation afin d'améliorer votre niveau en français et perfectionner votre profession ?

Oui ☐

Non ☐

Merci pour votre collaboration

Pour achever notre travail de recherche qui s'intéresse à l'identification des besoins langagiers du personnel de Pharma Invest Soudan langue française en vue de l'obtention du diplôme de Master, nous avons élaboré ce questionnaire auquel nous vous invitons à y répondre le plus clairement possible, avec nos sincères remerciements pour votre collaboration.

Profil du personnel :

- Votre sexe : Homme ☐ Femme ☒
- Votre âge 35 ans
- Dernier diplôme obtenu :
- Magistère ☐ Licence LMD ☐
- Licence classique ☒ Mastère ☐

1-Avez-vous étudié le français pendant votre parcours universitaire ?

Oui ☒ Non ☐

Si oui, en quelle année ? (vous pouvez choisir plus d'une réponse)

1ère année universitaire ☒

2ème année universitaire ☒

3ème année universitaire ☒

2-Faites-vous usage de la langue française dans votre vie quotidienne ?

Oui ☒ Non ☐

3- Estimez-vous votre niveau en français :

excellent ☐ bon ☐

moyen ☒ faible ☐

4-Suivez-vous les chaînes françaises ou écoutez-vous les chansons françaises pendant votre temps libre ?

Tout le temps ☐ Jamais ☐

Souvent ☒ Parfois ☐

5-Au cours de votre profession quelle est la langue la plus utilisée ?

Le Français

6-Vos principales difficultés en français se situent beaucoup plus en : (vous pouvez cocher plusieurs cases ou les classer de 1 à 4)

Compréhension de l'oral ☐

Production de l'oral ☐

Compréhension de l'écrit ☐

Production de l'écrit ☐

7-Voulez-vous apprendre :

Le français en général ☐

Le français relatif à votre spécialité ☐

8- Quelle compétence linguistique utilisez-vous la plus souvent au travail?

L'écrit ☐

L'oral ☐

9-Est-ce que vous comprenez les conférences, les échanges professionnels, les emails reçus et les conversations téléphoniques relatifs à votre profession ?

Oui ☐

Un peu ☐

Non ☐

10-Pouvez-vous répondre en français lors des réunions, des conférences et sur les conversations téléphoniques ?

Oui ☐

Un peu ☐

Non ☒

11- Trouvez-vous des difficultés lors de la rédaction des documents (notes, lettres, rapports et courriels...etc) en français de votre spécialité?

Oui ☐

Un peu ☐

Non ☐

12- Etes-vous capable de comprendre des documents (lettres, notes, rapports et courriels...etc) en français de votre spécialité ?

Oui ☒

Un peu ☐

Non ☐

13-Trouvez-vous que vous avez besoin d'une formation afin d'améliorer votre niveau en français et perfectionner votre profession ?

Oui ☒

Non ☐

Merci pour votre collaboration

Pour achever notre travail de recherche qui s'intéresse à l'identification des besoins langagiers du personnel de Pharma Invest Soudan langue française en vue de l'obtention du diplôme de Master, nous avons élaboré ce questionnaire auquel nous vous invitons à y répondre le plus clairement possible, avec nos sincères remerciements pour votre collaboration.

Profil du personnel :

- Votre sexe : Homme ☒ Femme ☐
- Votre âge 30 ans
- Dernier diplôme obtenu :
- Magistère ☒ Licence LMD ☐
- Licence classique ☐ Mastère ☐

1-Avez-vous étudié le français pendant votre parcours universitaire ?

Oui ☐ Non ☒

Si oui, en quelle année ? (vous pouvez choisir plus d'une réponse)

- 1ère année universitaire ☒
- 2ème année universitaire ☒
- 3ème année universitaire ☒

2-Faites-vous usage de la langue française dans votre vie quotidienne ?

Oui ☐ Non ☒

3- Estimez-vous votre niveau en français :

- excellent ☐ bon ☒
- moyen ☐ faible ☐

4-Suivez-vous les chaînes françaises ou écoutez-vous les chansons françaises pendant votre temps libre ?

- Tout le temps ☐ Jamais ☐
- Souvent ☒ Parfois ☐

5-Au cours de votre profession quelle est la langue la plus utilisée ?

Anglais

6-Vos principales difficultés en français se situent beaucoup plus en : (vous pouvez cocher plusieurs cases ou les classer de 1 à 4)

Compréhension de l'oral ☒

Production de l'oral ☐

Compréhension de l'écrit ☐

Production de l'écrit ☒

7-Voulez-vous apprendre :

Le français en général ☐

Le français relatif à votre spécialité ☒

8- Quelle compétence linguistique utilisez-vous la plus souvent au travail?

L'écrit ☒

L'oral ☐

9-Est-ce que vous comprenez les conférences, les échanges professionnels, les emails reçus et les conversations téléphoniques relatifs à votre profession ?

Oui ☐

Un peu ☒

Non ☐

10-Pouvez-vous répondre en français lors des réunions, des conférences et sur les conversations téléphoniques ?

Oui ☐

Un peu ☐

Non ☒

11-Trouvez-vous des difficultés lors de la rédaction des documents (notes, lettres, rapports et courriels...etc) en français de votre spécialité?

Oui ☐

Un peu ☐

Non ☒

12- Etes-vous capable de comprendre des documents (lettres, notes, rapports et courriels...etc) en français de votre spécialité ?

Oui ☒

Un peu ☐

Non ☐

13-Trouvez-vous que vous avez besoin d'une formation afin d'améliorer votre niveau en français et perfectionner votre profession ?

Oui ☒

Non ☐

Merci pour votre collaboration

Pour achever notre travail de recherche qui s'intéresse à l'identification des besoins langagiers du personnel de Pharma Invest Soudan langue française en vue de l'obtention du diplôme de Master, nous avons élaboré ce questionnaire auquel nous vous invitons à y répondre le plus clairement possible, avec nos sincères remerciements pour votre collaboration.

Profil du personnel :

- Votre sexe : Homme ☒ Femme ☐
- Votre âge 27 ans
- Dernier diplôme obtenu :
- Magistère ☐ Licence LMD ☒
- Licence classique ☐ Mastère ☐

1-Avez-vous étudié le français pendant votre parcours universitaire ?

Oui ☒ Non ☐

Si oui, en quelle année ? (vous pouvez choisir plus d'une réponse)

- 1ère année universitaire ☒
- 2ème année universitaire ☒
- 3ème année universitaire ☒

2-Faites-vous usage de la langue française dans votre vie quotidienne ?

Oui ☒ Non ☐

3- Estimez-vous votre niveau en français :

- excellent ☐ bon ☐
- moyen ☒ faible ☐

4-Suivez-vous les chaînes françaises ou écoutez-vous les chansons françaises pendant votre temps libre ?

- Tout le temps ☐ Jamais ☐
- Souvent ☒ Parfois ☐

5-Au cours de votre profession quelle est la langue la plus utilisée ?

LA LANGUE

6-Vos principales difficultés en français se situent beaucoup plus en : (vous pouvez cocher plusieurs cases ou les classer de 1 à 4)

Compréhension de l'oral ☒

Production de l'oral ☒

Compréhension de l'écrit ☒

Production de l'écrit ☒

7-Voulez-vous apprendre :

Le français en général ☒

Le français relatif à votre spécialité ☐

8- Quelle compétence linguistique utilisez-vous la plus souvent au travail?

L'écrit ☐

L'oral ☒

9-Est-ce que vous comprenez les conférences, les échanges professionnels, les emails reçus et les conversations téléphoniques relatifs à votre profession ?

Oui ☐

Un peu ☐

Non ☒

10-Pouvez-vous répondre en français lors des réunions, des conférences et sur les conversations téléphoniques ?

Oui ☒

Un peu ☐

Non ☐

11- Trouvez-vous des difficultés lors de la rédaction des documents (notes, lettres, rapports et courriels...etc) en français de votre spécialité?

Oui ☐

Un peu ☐

Non ☒

12- Etes-vous capable de comprendre des documents (lettres, notes, rapports et courriels...etc) en français de votre spécialité ?

Oui ☐

Un peu ☒

Non ☐

13-Trouvez-vous que vous avez besoin d'une formation afin d'améliorer votre niveau en français et perfectionner votre profession ?

Oui ☒

Non ☐

Merci pour votre collaboration

Pour achever notre travail de recherche qui s'intéresse à l'identification des besoins langagiers du personnel de Pharma Invest Soudan langue française en vue de l'obtention du diplôme de Master, nous avons élaboré ce questionnaire auquel nous vous invitons à y répondre le plus clairement possible, avec nos sincères remerciements pour votre collaboration.

Profil du personnel :

- Votre sexe : Homme ☒ Femme ☐
- Votre âge 26 ans
- Dernier diplôme obtenu :
- Magistère ☐ Licence LMD ☐
- Licence classique ☐ Mastère ☒

1-Avez-vous étudié le français pendant votre parcours universitaire ?

Oui ☒ Non ☐

Si oui ,en quelle année ? (vous pouvez choisir plus d'une réponse)

1ère année universitaire ☒

2ème année universitaire ☒

3ème année universitaire ☒

2-Faites-vous usage de la langue française dans votre vie quotidienne ?

Oui ☐ Non ☒

3- Estimez-vous votre niveau en français :

excellent ☐ bon ☐

moyen ☐ faible ☒

4-Suivez-vous les chaînes françaises ou écoutez-vous les chansons françaises pendant votre temps libre ?

Tout le temps ☐ Jamais ☒

Souvent ☐ Parfois ☐

5-Au cours de votre profession quelle est la langue la plus utilisée?

Le Français

6-Vos principales difficultés en français se situent beaucoup plus en : (vous pouvez cocher plusieurs cases ou les classer de 1 à 4)

Compréhension de l'oral ☐

Production de l'oral ☒

Compréhension de l'écrit ☒

Production de l'écrit ☒

7-Voulez-vous apprendre :

Le français en général ☐

Le français relatif à votre spécialité ☒

8- Quelle compétence linguistique utilisez-vous la plus souvent au travail?

L'écrit ☒

L'oral ☐

9-Est-ce que vous comprenez les conférences, les échanges professionnels, les emails reçus et les conversations téléphoniques relatifs à votre profession ?

Oui ☐

Un peu ☒

Non ☐

10-Pouvez-vous répondre en français lors des réunions, des conférences et sur les conversations téléphoniques ?

Oui ☐

Un peu ☒

Non ☐

11- Trouvez-vous des difficultés lors de la rédaction des documents (notes, lettres, rapports et courriels...etc) en français de votre spécialité?

Oui ☐

Un peu ☐

Non ☒

12- Etes-vous capable de comprendre des documents (lettres, notes, rapports et courriels...etc) en français de votre spécialité ?

Oui ☒

Un peu ☐

Non ☐

13-Trouvez-vous que vous avez besoin d'une formation afin d'améliorer votre niveau en français et perfectionner votre profession ?

Oui ☒

Non ☐

Merci pour votre collaboration

Pour achever notre travail de recherche qui s'intéresse à l'identification des besoins langagiers du personnel de Pharma Invest Soudan langue française en vue de l'obtention du diplôme de Master, nous avons élaboré ce questionnaire auquel nous vous invitons à y répondre le plus clairement possible, avec nos sincères remerciements pour votre collaboration.

Profil du personnel :

- Votre sexe : Homme ☐ Femme ☒
- Votre âge 22 ans
- Dernier diplôme obtenu :
- Magistère ☐ Licence LMD ☒
- Licence classique ☐ Mastère ☐

1-Avez-vous étudié le français pendant votre parcours universitaire ?

Oui ☒ Non ☐

Si oui, en quelle année ? (vous pouvez choisir plus d'une réponse)

1ère année universitaire ☒

2ème année universitaire ☒

3ème année universitaire ☒

2-Faites-vous usage de la langue française dans votre vie quotidienne ?

Oui ☐ Non ☒

3- Estimez-vous votre niveau en français :

excellent ☒ bon ☐

moyen ☐ faible ☐

4-Suivez-vous les chaînes françaises ou écoutez-vous les chansons françaises pendant votre temps libre ?

Tout le temps ☐ Jamais ☐

Souvent ☐ Parfois ☒

5-Au cours de votre profession quelle est la langue la plus utilisée ?

..... la langue française

6-Vos principales difficultés en français se situent beaucoup plus en : (vous pouvez cocher plusieurs cases ou les classer de 1 à 4)

Compréhension de l'oral ☒

Production de l'oral ☒

Compréhension de l'écrit ☒

Production de l'écrit ☒

7-Voulez-vous apprendre :

Le français en général ☐

Le français relatif à votre spécialité ☒

8- Quelle compétence linguistique utilisez-vous la plus souvent au travail?

L'écrit ☒

L'oral ☐

9-Est-ce que vous comprenez les conférences, les échanges professionnels, les emails reçus et les conversations téléphoniques relatifs à votre profession ?

Oui ☐

Un peu ☒

Non ☐

10-Pouvez-vous répondre en français lors des réunions, des conférences et sur les conversations téléphoniques ?

Oui ☐

Un peu ☐

Non ☒

11- Trouvez-vous des difficultés lors de la rédaction des documents (notes, lettres, rapports et courriels...etc) en français de votre spécialité?

Oui ☐

Un peu ☒

Non ☐

12- Etes-vous capable de comprendre des documents (lettres, notes, rapports et courriels...etc) en français de votre spécialité ?

Oui ☐

Un peu ☒

Non ☐

13-Trouvez-vous que vous avez besoin d'une formation afin d'améliorer votre niveau en français et perfectionner votre profession ?

Oui ☒

Non ☐

Merci pour votre collaboration

Pour achever notre travail de recherche qui s'intéresse à l'identification des besoins langagiers du personnel de Pharma Invest Soudan française en vue de l'obtention du diplôme de Master, nous avons élaboré ce questionnaire auquel nous vous invitons à y répondre le plus clairement possible, avec nos sincères remerciements pour votre collaboration.

Profil du personnel :

- Votre sexe : Homme ☒ Femme ☐
- Votre âge 25 ans
- Dernier diplôme obtenu :
- Magistère ☐ Licence LMD ☐
- Licence classique ☐ Mastère ☒

1-Avez-vous étudié le français pendant votre parcours universitaire ?

Oui ☒ Non ☐

Si oui ,en quelle année ? (vous pouvez choisir plus d'une réponse)

1ère année universitaire ☒

2ème année universitaire ☒

3ème année universitaire ☒

2-Faites-vous usage de la langue française dans votre vie quotidienne ?

Oui ☐ Non ☒

3- Estimez-vous votre niveau en français :

excellent ☐ bon ☐

moyen ☒ faible ☐

4-Suivez-vous les chaînes françaises ou écoutez-vous les chansons françaises pendant votre temps libre ?

Tout le temps ☐ Jamais ☐

Souvent ☒ Parfois ☐

5-Au cours de votre profession quelle est la langue la plus utilisée?

..... la langue française

6-Vos principales difficultés en français se situent beaucoup plus en : (vous pouvez cocher plusieurs cases ou les classer de 1 à 4)

Compréhension de l'oral ☒

Production de l'oral ☒

Compréhension de l'écrit ☐

Production de l'écrit ☐

7-Voulez-vous apprendre :

Le français en général ☒

Le français relatif à votre spécialité ☐

8- Quelle compétence linguistique utilisez-vous la plus souvent au travail?

L'écrit ☐

L'oral ☒

9-Est-ce que vous comprenez les conférences, les échanges professionnels, les emails reçus et les conversations téléphoniques relatifs à votre profession ?

Oui ☒

Un peu ☐

Non ☐

10-Pouvez-vous répondre en français lors des réunions, des conférences et sur les conversations téléphoniques ?

Oui ☐

Un peu ☐

Non ☒

11- Trouvez-vous des difficultés lors de la rédaction des documents (notes, lettres, rapports et courriels...etc) en français de votre spécialité?

Oui ☒

Un peu ☐

Non ☐

12- Etes-vous capable de comprendre des documents (lettres, notes, rapports et courriels...etc) en français de votre spécialité ?

Oui ☐

Un peu ☒

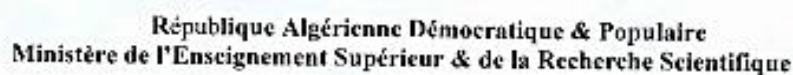
Non ☐

13-Trouvez-vous que vous avez besoin d'une formation afin d'améliorer votre niveau en français et perfectionner votre profession ?

Oui ☐

Non ☒

Merci pour votre collaboration



Département des Lettres & Langue Françaises

A M. Le chef de l'entreprise "pharma-invest
Sud SPA --Kouinine---Elpued.

Objet : demande d'accueil

Dans le cadre de préparation de mémoires de Master 2 en français didactique et langues appliquées. J'ai l'honneur de vous demander de bien vouloir accueillir les deux étudiantes TEDJANI Bouthaina et CHEBROU Inès au sein de votre entreprise pour qu'elles puissent terminer leur recherche ayant le titre suivant : *"L'identification des besoins linguistiques et des difficultés rencontrées après une formation de FOS. Cas du personnel du distributeur des produits pharmaceutiques . « pharma – invest. Sud. »*

cher M. Je vous en prie d'accepter, recevez mes sentiments les plus distingués

Cordialement...

Le chef de département

Fait à Eloued le
13/11/2019

