

**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 Langues**  
**Département des lettres et langue française**



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

**Option : Didactique du FLE/FOS**

**Intitulé**

**Besoins langagiers et communicationnels dans le secteur  
de la télécommunication: cas de personnel administratif  
de la Direction Opérationnelle des Télécoms d'El-Oued**

**Réalisé par :**

BEN BOUZID Maroua  
GUESSOUM Fatma

**Supervisé par:**

**M<sup>elle</sup>: KHELEF Asma**

**Membres du jury :**

Président : Mme. LAMOUDI Fatiha / M.A (B)/ Université Echahid Hamma Lakhdar d'El-oued

Examineur : Ms .GHOULI Med Lamine/ M.A (A)/ Université Echahid Hamma Lakhdar d'El-oued

Rapporteur : M<sup>elle</sup> KHELEF Asma/ M.A (A)/ Université Echahid Hamma Lakhdar d'El-oued

**Soutenu le :**

07/11/2017

**Année Universitaire:2016/2017**

## **Remerciements**

*Nous tenons à remercier, Avant tout, ALLAH, le tout Puissant, de nous avoir accordé la force, la volonté et les moyens afin de pouvoir achever ce travail.*

*Nos remerciements vont naturellement à notre directrice de mémoire madame KHELEF pour ses encouragements, ses précieux conseils, son orientation et sa disponibilité pour mener à bien ce travail.*

*Nous adressons également nos plus vifs remerciements à l'ensemble des membres de la Direction Opérationnelle des Télécoms d'El-Oued pour leur aide, leur accueil enthousiaste et pour toutes les conditions favorables que nous ont fournies pour l'avancement de ce travail.*

*Un merci particulier au responsable des ressources humaines de la DOT d'El-Oued Monsieur SALEMI Dris pour son soutien, sa générosité et pour toutes les informations pertinentes que nous a accordées.*

*Nous voudrions exprimer également notre profonde gratitude à nos professeurs du département du français à l'Université Echahid Hamma Lakhdar d'El-Oued, qui nous ont accompagné tout au long de notre cursus universitaire et qui nous ont donné leurs connaissances et conseils, sans eux nous ne pouvions guère y arriver.*

*Merci à tous et à toutes.*

## ***Dédicace***

*Nous dédions humblement ce travail :*

*À nos parents,*

*À toutes nos familles...*

*À tous nos amis et collègues...*

*À nos chers professeurs,*

*Aux hommes du savoir.*

## **Résumé**

La présente étude se situe dans le domaine du Français sur Objectifs Spécifiques (FOS). Elle s'intéresse précisément à l'enseignement/apprentissage du Français de la Poste et des Télécommunications. Elle est centrée sur les personnels administratifs de la Direction Opérationnelle des Télécoms d'El-Oued dont la plupart d'entre eux rencontrent des difficultés dans leurs pratiques professionnelles que ce soit à l'écrit ou à l'oral.

Nous avons alors essayé d'identifier ces difficultés et de recenser leurs besoins qui sont en relation avec la langue française par le biais d'un questionnaire destiné aux personnels et un entretien mené avec le responsable des ressources humaines de l'entreprise en question. Cette enquête nous a permis d'identifier les compétences à acquérir à notre public, de cerner les situations réelles de communication et de déterminer leurs objectifs pédagogiques.

L'objectif principal de cette recherche est de suggérer comme solution provisoire l'élaboration d'un programme de FOS adéquat permettant de développer chez ces professionnels les compétences de production tant orales qu'écrites et par conséquent leur aider à suivre aisément leur travail.

## **Mots-clés**

Didactique du FOS, Français de la Poste et des Télécommunications, Besoin langagier, Analyse des besoins, Compétence, Programme de FOS.

## **Abstract**

This study belongs to the field of FSP (French for Specific Purposes), particularly interested in the teaching/learning of French used in Post and Telecommunications domain. It focuses on the administration staff of the Operational Direction of Telecommunications in El-Oued, where most of whom encounter many linguistic difficulties in their professional practices, in terms oral or written expression.

In order to identify these difficulties and meet special needs, we used two main research tools: a questionnaire addressed to the employees, and an interview with the officials of the human resources department. This survey enabled us to identify the skills to be acquired by our population, to identify the actual situation of communication and to determine its pedagogical objectives. The main objective of this research project is to suggest, as a primary solution, designing an adequate FSP programme which seeks to develop the oral and written skills of these employees. This may help them do better in their job.

**Key words:** Didactics of FSP, Post and Telecommunication French, FSP programme  
Language needs, Needs analysis, Competence.

# **Table des matières**

Introduction.....	9
-------------------	---

## Chapitre 01: Regard sur le FOS

1. L'évolution du FOS.....	16
1.1. Le français militaire.....	16
1.2. Le français de spécialité (FS) .....	17
1.3. Le français scientifique et technique .....	19
1.4. Le français instrumental .....	19
1.5. Le français fonctionnel .....	20
1.6. Français langue professionnelle (FLP) .....	21
2. Le Français sur Objectifs Spécifiques .....	22
2.1. Définition du FOS .....	23
2.2. Spécificités du FOS .....	24
2.2.1. La diversité des publics.....	24
2.2.2. Les besoins spécifiques des publics.....	25
2.2.3. Le temps consacré à l'apprentissage.....	25
2.2.4. La rentabilité de l'apprentissage du FOS.....	26
2.2.5. La motivation des publics .....	26
3. Le FOS dans le champ de la didactique du FLE .....	27
3.1. Distinction entre FOS et FLE .....	27
3.2. Nuance entre FOS et français de spécialité .....	28
3.3 FOS et FLP, Quelle différence?.....	29

## Chapitre 02: Besoins spécifiques des publics de FOS

1. Besoin langagier/ communicationnels.....	32
1.1. Notion de besoin.....	32
1.2. Qu'est-ce qu'un besoin langagier .....	34
1.3. Besoins langagiers en FOS .....	37
1.4. Besoins langagiers dans l'approche communicative.....	39
1.5. Le développement, au-delà d'une compétence linguistique, d'une compétence de communication.....	40
1.6. Quelles compétences les publics de FOS cherchent- ils à développer ? .....	42
2. Analyse des besoins dans la démarche de FOS.....	44

2.1. Mise en œuvre d'une formation en FOS .....	45
2.2. Concept d'analyse.....	47
2.3. Analyse des besoins langagiers et communicationnels .....	47
2.4. Outils de l'analyse des besoins .....	52

### **Chapitre 03: Présentation du contexte, analyse et interprétation des données**

1. Identification de l'établissement d'Algérie Télécom.....	56
1.1. Historique et présentation .....	56
1.2. Missions et objectifs de la société .....	57
2. La Direction Opérationnelle des Télécoms d'El-Oued: historique et définition .....	57
3. Contexte sociolinguistique de la langue française à la DOT d'El Oued.....	60
4. Présentation de l'échantillon .....	61
5. Méthodologie de la recherche.....	62
6. Entretien avec le corps administratif de la DOT d'El-Oued .....	63
7. Présentation du questionnaire .....	67
8. Objectifs du questionnaire .....	67
9. Déroulement de l'enquête.....	68
10. Description graphique, analyse et interprétation des données.....	68
11. Synthèse.....	86

### **Chapitre 04: De la conception à la concrétisation sur le terrain**

1. Objectifs langagiers autour de la formation .....	90
2. Situations de communication en français .....	90
3. Compétences à développer .....	91
3.1. Expression orale .....	91
3.2. Production écrite.....	91
4. Activités pour développer les compétences visées.....	92
4.1. Activités pour développer l'expression orale .....	92
4.2. Activités pour développer la production écrite.....	92
5. Propositions .....	92
Conclusion.....	95
Bibliographie.....	100
Annexes .....	103

# Introduction

La multiplication des échanges économiques et commerciaux, les migrations de population, le besoin de main-d'œuvre très qualifiée et la circulation des informations à l'intérieur du village planétaire qui se produisent actuellement font qu'il devient vital de communiquer avec l'étranger, « dans la mesure où se crée alors, sous la pression donc des évolutions à la fois technologiques et politico-économiques, un besoin latent de formation linguistique, plus ou moins spécialisée selon les cas ».<sup>1</sup> Ainsi, pour pouvoir proliférer ces transactions commerciales, il faut user d'une langue ou d'un code partagé entre les deux pôles. Le besoin est alors d'entrer en contact avec des gens parlant une langue étrangère est l'un des facteurs principaux qui ont motivé les sociétés à s'intéresser à l'enseignement des langues vivantes.

D'ailleurs, la mobilité professionnelle et celle des étudiants qui se produisent dans le monde nécessite une redéfinition claire du champ d'enseignement/apprentissage, tout comme une adaptation des outils de la didactique du FLE. En fait, de nombreux didacticiens et linguistes n'ont cessé de mettre en amont de nouvelles théories appuyées par des applications sur terrain permettant aux apprenants de satisfaire leur demande en matière d'acquisition d'une compétence communicative.

En effet, aujourd'hui, nous assistons à une naissance des variétés du français à des fins spécifiques, notamment, le français médical, de poste et des télécommunications, de l'hôtellerie et tourisme...

Il est clair qu'actuellement, la langue française occupe une place primordiale en Algérie, elle est omniprésente dans notre vie comme langue de communication quotidienne, langue véhiculaire de savoir d'autant plus qu'un outil de travail pour tout échange professionnel tel: domaine de médecine, économie, tourisme, architecture ... Dans tous ces secteurs, le public ne cherche pas à apprendre la langue pour elle-même mais plutôt, dans une perspective et pour une visée bien précise, c'est-à-dire qu'ils ne l'utiliseront que comme intermédiaire pour accéder à leur spécialité.

L'enseignement des langues étrangères en Algérie, et particulièrement celui de la langue française, est aujourd'hui confronté à une demande de plus en plus forte eu égard à l'importance et à la diversité des spécialités enseignées dans cette langue. Ce besoin est

---

<sup>1</sup> LEHMANN.D, *Objectifs spécifiques en langues étrangères. Les programmes en question*, Hachette, Paris. 1993, p.58

aussi bien ressenti dans les universités que dans les contextes professionnels à dominante technique et technologique.

Les professionnels des établissements économiques algériens ont d'énormes difficultés à communiquer en français et à interagir dans des situations réelles de communication. De ce fait, la formation professionnelle devient un pilier incontournable qui peut favoriser le développement de l'économie algérien particulièrement le perfectionnement des administrations et l'amélioration des performances des professionnels lors de l'exercice de leurs métiers.

C'est dans cette perspective que nous nous proposons de mener une recherche dans le domaine du Français sur Objectifs Spécifiques, plus particulièrement dans le secteur de Poste et des Télécommunications économiques car c'est domaine, par excellence, faisant appel à des échanges et à des interactions via le monde.

Notre sujet de recherche s'inscrit dans le domaine de la didactique du FOS, en se basant, principalement, sur les travaux faits par *MANGIANTE J- M et PARPETTE C.* Le FOS réfère à une situation particulière d'enseignement/apprentissage du français, dans un laps de temps, parfois très court. Dans ce cas, l'objectif principal de l'enseignement est de développer les compétences de l'apprenant et de maîtriser leurs savoir-faire professionnels en français. Nous nous intéressons notamment au domaine de la télécommunication.

C'est dans le cadre de ce secteur des réseaux et des services de communication qu'on va mener notre travail de recherche, avec les personnels administratifs de la Direction Opérationnelle des Télécoms d'El-Oued qui, la plupart d'entre eux rencontrent souvent des difficultés liées à l'usage de la langue française.

Cette recherche est principalement motivée par des raisons formationnelles, scientifiques et intellectuelle. Etant donné que le secteur des réseaux et services de communication contribue à l'économie du pays, il nous semble important de participer à l'amélioration de ses services.

Nous avons ainsi constaté un manque des programmes spécifiques de formation en français de spécialité dans les parcours des centres de formation. En outre, cette étude résulte du constat qu'aucun programme de formation en français n'a été mis en place pour convenir aux besoins communicatifs des professionnels dans les centres de formation. Il

s'avère, alors , urgent de concevoir des cours de français pertinents par rapport aux besoins de communication du public cible. D'où l'intérêt que nous portons au FOS.

En effet, ce plan vise donner une simple initiative et une piste importante pour les futurs chercheurs et les responsables économiques de la région de continuer ce travail afin de créer une base économique solide qui permet aux établissements de Télécom la réduction de la dépendance du sud algérien au nord, sur les mains- d'œuvres qualifiées en langue française, à augmenter la capacité de recevoir plus de clients francophones et à promouvoir dans le domaine professionnel.

Nous avons pu avoir accès à quelques ouvrages et travaux de recherches qui touchent à l'enseignement du Français sur Objectifs Spécifiques d'une façon générale et au domaine d'économie plus précisément afin de situer notre travail. De nombreux travaux sur l'élaboration de stratégies et d'activités d'enseignement / d'apprentissage du FOS ont été réalisées, nous retrouvons le fameux ouvrage de *MANGIANTE J- M et PARPETTE C: Le Français sur Objectifs Spécifiques: de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours, Paris, HACHETTE*, le livre de *MOURLHON-DALLYS F, 2014, Enseigner une langue à des fins professionnelles, Paris, Didier*, et l'ouvrage de *LEHMANN Denis, Objectifs spécifiques en langues étrangères. Les programmes en question, Hachette, Paris, 1993*. Nous avons ainsi consulté quelques thèses et mémoires se rapportant au domaine en question tels: *Concevoir un programme de Français sur Objectifs Spécifiques. Difficultés théoriques et pratiques : le cas de la faculté d'économie de l'université Agostinho Neto Luanda-Angola, encadrée par M. Jean- Pierre CUQ*.

Notre enjeu essentiel est de trouver une réponse fiable à la problématique suivante:

**Comment peut-on développer les compétences linguistiques et communicatives des personnels administratifs de la Direction Opérationnelle des Télécoms d'El-Oued et satisfaire leurs besoins langagiers afin d'assurer un meilleur perfectionnement professionnel ?**

De cette dernière, se dégagent ces questions secondaires suivantes:

- D'où viennent elles les difficultés et les faiblesses relatives à la langue française rencontrées par les personnels administratifs de la DOT d'El- Oued ?
- Quels sont leurs besoins langagiers réels et quelles sont les différentes situations de communication dans lesquelles ils auront recours le plus souvent en langue française ?

- L'enseignement /apprentissage du FOS peut-il répondre à leurs besoins et attentes?

Pour traiter notre problématique et tenter à trouver des réponses convaincantes aux questions posées, nous suggérons formuler les hypothèses suivantes:

- Les difficultés des personnels administratifs de la DOT d'El-Oued viendraient essentiellement de l'enseignement de la langue qu'ils ont été apprise lors de leur parcours scolaire et universitaire.
- Les besoins langagiers et communicationnels de ces personnels résideraient essentiellement dans leur niveau de maîtrise du français et non dans leurs connaissances en domaine de leur spécialité.
- La mise en place du programme de formation FOS serait plus efficace en réalisant au préalable une analyse des besoins et des attentes du public cible.

Notre travail de recherche a pour objectif principal l'analyse des besoins réels de notre public, et ce dans le but de le faire acquérir des compétences linguistico- professionnelles spécifiques et d'accomplir ses lacunes langagières. Ainsi, nous allons essayer de trouver les causes principales des difficultés relatives à la langue française rencontrées par ces personnels administratifs. Par la suite, nous allons tenter de reconnaître les avantages d'application des nouveaux programmes de formation spécialisée en langue française pour une formation professionnelle en se basant essentiellement sur l'étape de l'analyse des besoins du public.

Pour confirmer ou infirmer nos hypothèses et atteindre nos objectifs, nous avons choisi un échantillon constitué de personnels administratifs travaillant à la Direction Opérationnelle des Télécoms de la wilaya d'El-Oued (presque 60 employés).

Dans notre travail de recherche, qui a pour objectif l'identification des besoins réels du public en question, et pour obtenir des descriptions plus détaillées et plus complètes, nous avons adopté une méthode qualitative- descriptive. Par son caractère actif, elle est la mieux adaptée à notre recherche, car elle rappelle parfaitement le processus que tout programme de FOS doit obéir pour élaborer un cours, partant d'une nécessité de formation à partir de laquelle est élaborée une analyse des besoins du public ciblé. Cette analyse fournira un certain nombre de données à partir desquelles se construit un programme de formation linguistique qui sera mis en application sur terrain.

Notre corpus d'étude est, alors, l'ensemble d'informations collectées auprès de notre public qui serviront d'appui pour localiser d'une façon précise où se situent les difficultés linguistiques des personnels administratifs. En empiétant sur ces étapes nous allons, dans un premier temps, distribuer des questionnaires afin de concevoir une idée sur les difficultés auxquelles se heurtent notre public, ainsi qu'analyser les besoins éprouvés par ce dernier. Nous allons, ainsi, engager un entretien direct avec le corps administratif de la DOT d'El-Oued, en vue de savoir le niveau linguistique réel de ses employés et de connaître ses attentes afin de se perfectionner dans le domaine professionnel.

Notre travail se subdivise en quatre chapitres: le premier est consacré aux différentes dénominations du FOS ainsi qu'à sa genèse, sa définition et ses spécificités d'une façon générale. Ensuite, nous mettons en lumière ses caractéristiques par rapport aux notions théoriques qui lui sont relatives.

Dans le deuxième, nous axons notre intérêt à l'identification des notions de besoins langagiers et communicationnels dans le processus de l'enseignement FOS et la description de la démarche préconisée pour aboutir à l'élaboration d'activités en FOS pour arriver enfin à l'identification de l'étape de l'analyse des besoins réels du public.

Quant au troisième chapitre, elle est consacrée à l'enquête de terrain auprès des professionnels de la DOT d'El-Oued afin d'effectuer l'analyse de leurs besoins et attentes. Celle-ci permet, par conséquent, d'aboutir sur quelques éléments de réponses quant à sa efficacité et sa rentabilité lors de la conception du programme de formation en FOS.

Pour accomplir cette tâche, nous consacrons le quatrième chapitre au recensement des situations de communications dans lesquelles ces personnels auront recours le plus souvent en langue française, l'identification de leurs besoins, pour pouvoir à la fin proposer les objectifs pédagogiques de la formation, préciser les compétences que doivent acquérir et mettre des propositions susceptibles de développer leur niveau en français.

# **Chapitre 01:**

# **Regard sur le FOS**

Le Français sur Objectif Spécifique comme un domaine de recherche est récent, il se situe dans un cadre théorique et conceptuel déterminé. Dans ce chapitre, nous abordons d'abord, la question de l'évolution du français à des fins spécifiques et clarifier les différentes appellations qui se sont succédées au cours des années. Nous définissons également le champ du FOS et ses spécificités, pour passer par la suite à cerner les différents concepts et notions qui lui sont proches.

### 1. L'évolution du FOS

A cause des différentes circonstances militaires, économiques, politiques au sein de l'espace international, le FOS a connu plusieurs dénominations au cours du temps. Chaque appellation est définie en fonction de son public, ses priorités et ses objectifs.

QOTB. H affirme:

*Que du français militaire au français langue professionnelle en passant par la langue de spécialité, le français instrumental et le français fonctionnel, le FOS fait l'objet de multiples évolutions qui ont marqué son parcours historique et méthodologique.<sup>2</sup>*

Projeter une lumière sur le parcours historique et méthodologique du FOS, s'avère alors primordial.

#### 1.1. Le français militaire

L'enseignement/apprentissage du Français sur Objectifs Spécifiques remonte aux années vingt du siècle précédent. Par le biais d'une commission militaire, un premier manuel du français spécialisé destiné aux soldats non francophones combattant avec les français durant la première guerre mondiale est apparu. Cet ouvrage intitulé: Règlement provisoire du 7 juillet pour l'enseignement du français aux militaires indigènes<sup>3</sup>. Il a été élaboré dans le but de perfectionner les compétences langagières en français des soldats de pays colonisés par la France, notamment ceux d'Afrique afin de faciliter la communication entre

---

<sup>2</sup> QOTB, H., *Vers une didactique du français sur Objectifs Spécifiques médité par Internet*, Thèse, Science du langage, Université Montpellier III – Paul Valéry, Publibook, Paris. 2008, p.15 < <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00335245/document> > (consulté le 15 Mai 2017)

<sup>3</sup> *Commission militaire: Règlement provisoire du 7 juillet 1926 pour l'enseignement du français aux militaires indigènes*, Charles- Lavauzelle et Cie, Editeurs militaires, Paris, Limoges, Nancy. 1927.

les français et les soldats. Ainsi, de diffuser la langue française dans ses différentes colonies.

Quant à la méthodologie suivie par l'enseignement du Français Militaire, d'une manière générale, les cours étaient donnés dans le cadre de la méthode directe où l'utilisation d'une langue autre que le français pendant l'apprentissage était interdite. En fait, il s'agit d'un apprentissage direct sans passer par la traduction à la langue maternelle, il était question de faire recours à la gestuelle et aux mimiques... Pour ce qui est du déroulement de l'apprentissage des indigènes militaires et de la composition des classes quatre facteurs devaient prendre en compte:<sup>4</sup>

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

S'agissant du manuel, il était un recueil composé des leçons portant sur la vie quotidienne des soldats dans les casernes (l'habillement, la salutation, la visite des officiers, les grades,...). L'accent était mis sur l'apprentissage de la terminologie militaire plus spécifiquement des verbes de mouvement. Il s'agit d'un bagage de centaines de mots qui sont en relation avec le champ militaire contenant un ensemble des mots et expressions de guerre utilisés dans les différentes pratiques militaires.

Le cas de ce manuel militaire était alors les premiers points de l'apparition du FOS, car il présentait certaines caractéristiques de celui-ci. Il s'agit d'un besoin spécifique, un bagage lexical spécialisé dans un domaine donné et un temps limité consacré à l'apprentissage.

### **1.2. Le français de spécialité (FS)**

Après la seconde guerre mondiale et à partir des années 50, le français a perdu sa place en tant que première langue universelle à cause des changements politiques et économiques mondiales. Elle était remplacée par l'anglais qui demeurait de plus en plus la langue dominante sur l'échelle internationale. Ce déclin mondial a mené les pouvoirs politiques français à instaurer une nouvelle politique linguistique afin de promouvoir leur langue,

---

<sup>4</sup> QOTB H., *op. cit.*, . p26

de rehausser son statut et de retrouver son prestige. Ainsi, le FOS a connu une nouvelle prémisse sous le nom de langue de spécialité ou Français de Spécialité (FS).

Beaucoup des définitions peuvent être citées dans ce cadre mais nous nous limitons à celle proposée par Parpette et Mangiante:

*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).<sup>5</sup>*

Dans cette perspective, le Français de Spécialité constitue une approche globale qui essaie de couvrir la diversité d'un domaine professionnel au lieu d'un métier précis. Il s'agit du premier enseignement destiné à des publics spécifiques tout en suivant la méthode audiovisuelle lors du déroulement de l'apprentissage.

On appelle alors français de spécialité ou langue de spécialité, une langue qui se caractérise par le fait de renfermer un langage qui s'adresse à un public restreint dont le but est de transmettre et communiquer des contenus spécialisés qui se sont souvent inconnus par un public non spécialisé. Dans ce sens, le FS est un vocabulaire spécialisé dont il se reconstruit à travers les tâches et les situations de communication caractéristiques d'un cadre d'activité donné.

Gallison et Coste classifient les langues de spécialité en trois catégories :<sup>6</sup>

- les langues spécifiques au sens strict, c'est-à-dire celles qui rendent compte des champs d'expériences indiqués par un objet et un procédé d'investigation déterminés. Elles ont un lexique, une morphologie et une textualité spécifiques, ce sont donc les sciences exactes et naturelles comme les mathématiques;

---

<sup>5</sup> MANGIANTE J-M et PARPETTE. Ch . *Le Français Sur Objectif Spécifique: de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*, Paris, Hachette, 2004.p 16

<sup>6</sup> GALLISON, R .et COSTE, D., *Dictionnaire De Didactique Des Langues* .Paris, Hachette, 1976.p. 511

- les langues spécifiques au sens large, celles qui se réfèrent à des champs d'expériences concernant les applications des connaissances théoriques dans le domaine de la production, de l'économie. Elles n'ont pas de lexique spécialisé mais sont employées dans des domaines de spécialité. On parle donc des sciences humaines comme le droit, l'économie;

- les langues non spécifiques, celles qui s'appliquent à des champs d'expériences relatives aux fonctions manuelles ou mécaniques dont les individus tirent leurs moyens d'existence. Elles ne sont pas reliées à des domaines spécifiques extralinguistiques, mais à un groupe restreint de parlants. On parle alors des Arts et des Lettres comme la littérature.

D'après le Dictionnaire didactique du français langue étrangère et seconde<sup>7</sup>, les établissements scientifiques français qui recevaient des publics étrangers ont mis en place des programmes de Français de Spécialité dont les cours de langue étaient construits à la carte, en fonction des besoins de ces publics.

### **1. 3. Le français scientifique et technique**

A la même période (1960), et afin de renfoncer son implantation dans ses colonies la France a cherché à cibler un nouveau public étranger susceptible d'employer la langue française et d'y avoir recours, particulièrement dans les domaines technique et scientifique. Ainsi, le FS gagnait une nouvelle nomination celle du « français scientifique et technique ». Comme l'indique QOTB. H, le FST se référait à des variétés de langues destinées à des publics particuliers dans le but de manifester aux croissances dans les domaines scientifiques et techniques: « *En 1961, la création du centre scientifique et technique français de Mexico. Il consacre ses débuts à la coopération technique et scientifique tout en organisant des cours de français à des publics spécifiques.* »<sup>8</sup>

### **1.4. Le français instrumental**

Dans les années soixante-dix, le français de spécialité a connu un nouveau type, celui de Français Instrumental (FI). Il est destiné aux publics non francophones: doctorants, chercheurs et étudiants universitaires qui veulent suivre leurs études ou recherches en

---

<sup>7</sup> CUQ, J-P (dir.). *Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde*. Paris : CLE International, 2003, p.13

<sup>8</sup> QOTB, H, *op. cit.*, p.29

langue française. Selon Denis Lehmann le FI est apparu, pour la première fois, en Amérique Latine dans le but d'accéder à la lecture des documents spécialisés:

*Le français instrumental est un terme lancé en Amérique latine dès le début des années 70 pour désigner un enseignement du français ne se voulant ni culturel ni usuel, mais souhaitant mettre l'accent sur la communication scientifique et technique. Dans les différents contextes intéressés par ce type d'objectifs, le français instrumental recouvre essentiellement de la lecture de textes spécialisés.<sup>9</sup>*

A l'époque, le Français Instrumental est considéré comme une langue objet, voire un outil utilisé pour effectuer des tâches langagières dans un contexte scientifique. Voire des tendances à la méthodologie traditionnelle, le FI se base sur la traduction des textes scientifiques et techniques pour que le chercheur non francophone puisse accéder à la compréhension des textes en utilisant la langue française comme "instrument" pour exécuter ses actions langagières et scientifiques.

### **1.5. Le français fonctionnel**

Quelques années plus tard, le recul du français était contenu au niveau mondial à cause des crises économiques et politiques. Dans le but de donner une nouvelle impulsion à la diffusion du français dans le monde, le Ministère des Affaires Étrangères français prend la responsabilité de trouver un autre public qui pourrait revivre la position privilégiée du français sur l'échelle international, ce qui a amené, aussi dans les années soixante-dix, à l'apparition du "français fonctionnel". Ce type de français est destiné à des publics spécifiques comme les hommes d'affaires, les scientifiques, techniciens et professionnels.

D'ailleurs, des problèmes et des critiques concernant l'efficacité des cours de français instrumental commencent à apparaître. Ce français est orienté vers l'acquisition du lexique à partir d'un tronc commun d'apprentissage d'une langue comme instrument. Mais cet enseignement était incapable de répondre à tous les besoins, car d'autres besoins se manifestent selon les différents publics. On est donc passé d'une problématique du français à usage scientifique à une problématique plus générale à savoir l'enseignement du français fonctionnel.

---

<sup>9</sup> LEHMANN, D, *op. cit.*, p.91

Nul ne peut ignorer l'idée qui stipule que le français fonctionnel constitue la genèse du Français sur Objectifs Spécifiques puisqu'il envisage un enseignement du français qui s'applique dans un temps bien limité et qui prend en compte les besoins de communication du public en se centrant sur l'apprenant, et non sur les contenus.

### **1.6. Français langue professionnelle (FLP)**

Le français langue professionnel ou à visée professionnelle concerne la formation qui s'adresse à des publics francophones ou non francophones qui exercent entièrement leur profession en français. Cette formation leur offre un apprentissage en langue française ainsi qu'une formation dans leur domaine professionnel. Cet avis est partagé dans un article publié par l'Institut Français "CCI Paris Ile – De -France" exprimant l'importance de FLP par rapport au FOS « *Il ne se limite pas à la seule dimension langagière, mais envisage l'articulation langue et logique professionnelles* »<sup>10</sup>.

Ainsi, le FLP ne se soucie pas uniquement de l'acquisition de compétences langagières liées à la communication sur et dans le métier mais également à certaines compétences spécifiques à la profession elle-même: principes qui facilitent et assurent la bonne formulation et la compréhension des échanges entre les agents afin de créer l'esprit d'équipe ainsi qu'une bonne ambiance au sein de l'entreprise.

D'après Qotb, c'est à l'orée du troisième millénaire que le FOS a connu un nouveau développement qui marquera son parcours et ce pour plusieurs raisons.<sup>11</sup> D'une part, la multiplication des domaines professionnels de plus en plus pointues (comme l'aéronautique, l'art floral, etc.). D'autre part, pour des exigences politiques et économiques: le besoin de main-d'œuvre très qualifiée ou peu qualifiée, qui considèrent la maîtrise de la langue comme une compétence professionnelle indispensable et tiennent à la formation à des fins professionnelles comme un droit permettant l'insertion au travail.

---

<sup>10</sup> Institut Français CCI Paris Ile –De- France. *Le FOS, Mémento*. pp.1-4.[en ligne]  
< [http://www.centredelanguefrancaise.paris/wp-content/uploads/2016/05/MEMENTO-FOS\\_1\\_Historique.pdf](http://www.centredelanguefrancaise.paris/wp-content/uploads/2016/05/MEMENTO-FOS_1_Historique.pdf)>  
(consulté le 10 juin 2017)

<sup>11</sup> QOTB.H .op. cit., p. 64

## 2. Le Français sur Objectifs Spécifiques

Les différents développements et mutations qu'a connu l'économie internationale, à la fin des années quatre-vingt-dix du siècle précédent et le bouleversement qu'ils ont engendré dans les échanges économiques, commerciaux, touristiques ... font émerger des nouveaux besoins et objectifs de communication. Ce qui a donné l'initiative à plusieurs didacticiens dans le champ de la didactique du FLE de se préoccuper vite à un enseignement spécifique qui pourrait répondre aux exigences de suivi et aux différents besoins des apprenants dans leur spécialité: économie, relation internationale, médecine, tourisme ... Ainsi, c'est à partir de 1980, que le Français sur Objectifs Spécifiques a commencé à gagner du terrain.

Par rapport à l'apprentissage des langues étrangères, plusieurs auteurs accordent une importance capitale et croissante à l'enseignement des langues spécialisées, comme le souligne Qotb :

*Dès lors l'apprentissage des langues étrangères se voit orienter vers des formations de plus en plus spécialisées pour répondre aux échanges qui deviennent de plus en plus spécifique notamment aux niveaux professionnel, universitaire et même scolaire. D'où l'importance croissante accordée à l'enseignement des langues spécialisées telle que le Français sur Objectifs Spécifiques (FOS).<sup>12</sup>*

Le français sur objectifs spécifiques (FOS) est né alors du souci d'adapter l'enseignement du FLE à des publics qui sont majoritaires des publics adultes.<sup>13</sup> Ces derniers aspirent acquérir ou perfectionner rapidement des compétences en français (rédiger un compte rendu, mener une conversation téléphonique, participer à une réunion, rédiger un CV, etc.) pour achever une activité émanant du domaine professionnel ou académique.

L'expression de FOS est inspirée d'anglais English for specific purposes<sup>14</sup> (ESP), qui s'est émergé pour la première fois en Angleterre grâce à la publication du célèbre livre: English for specific purposes, A Learning centred approche (1987).

---

<sup>12</sup> Ibid. p .09

<sup>13</sup> CUQ, J-P (dir.), op. cit., p.109

<sup>14</sup> Ibid. p.110

A cette époque, les services culturels et le Ministère Des Affaires Etrangères ont proposé des formations linguistiques pour arriver à satisfaire les besoins professionnels exprimés dans des différents domaines. Selon Cuq & Gruca :

*De fait, la formation linguistique des étudiants de médecine, de droit, de sciences exactes, est une des priorités de la coopération universitaire. On appelle ces étudiants des non spécialistes ou encore des publics spécifiques.[...]Du côté de la formation initiale, presque toutes les maîtrises de FLE offrent une option sur objectif spécifique. De façon plus générale. En 1994-1995, la France a accueilli près de 135000 étudiants étrangers, soit environ 10 % de sa population estudiantine ce qui la mettait en proportion au premier rang des pays industrialisés.<sup>15</sup>*

### 2.1. Définition du FOS

C'est à partir de 1980, qu'un enseignement spécifique s'est imposé pour renvoyer à des apprentissages à des fins professionnels, s'adressant principalement à des publics spécifiques. Ce type des publics ont des besoins et objectifs d'apprentissage précis, identifiables, dont l'analyse de ces derniers conduit à déterminer les différentes composantes et enjeux du processus de l'apprentissage.

D'après Carras, Tolas, Kohler et Szilagyi<sup>16</sup>, il s'agit de FOS s'il y a une demande de formation de la part d'une institution pour un public clairement déterminé ayant des attentes particulières (des avocats, des administrateurs, des infirmières, des ingénieurs...).

Le Français sur objectif spécifique (FOS) constitue une spécialité au sein du champ de la didactique du FLE. Il s'inscrit dans une démarche fonctionnelle d'enseignement/apprentissage dont le but n'est pas la maîtrise de la langue en soi mais l'accès à des savoir-faire langagiers pour pouvoir établir des conversations professionnelles dans une langue étrangère.

*Le but du FOS est d'avoir un apprentissage orienté à une formation linguistique spécialisée qui visent des demandes où les apprenants veulent suivre des cours souvent intensifs sur une durée limitée, pour améliorer leurs compétences en français et atteindre leurs objectifs professionnels ou académique. [...] Les cours de FOS ont pour mission, entre autres, d'aider l'apprenant à mieux se préparer au marché du travail tout en accélérant*

---

<sup>15</sup> CUQ J. P. –GRUCA I. *Cours de didactique du Français langue étrangère et seconde*, Grenoble, PUG, 2005, p. 325

<sup>16</sup> CARRAS, C. TOLAS J., KOHLER P. SZILAGYI E. *Le français sur Objectifs Spécifiques et la classe de langue*, CLE International, Paris.) ,2007,p .19

*sa carrière professionnelle. Ainsi, on considère l'apprentissage du FOS comme "un capital".<sup>17</sup>*

En se basant principalement sur l'approche communicative, l'enseignement du FOS a été centré en fonction des situations de communication aussi plus concentrées sur l'apprenant et l'utilisation des documents authentiques.

### 2.2. Spécificités du FOS

L'enseignement du FOS a des spécificités qui les distinguent de l'enseignement du FLE, il se distingue par ses objectifs bien précis et son contrainte du temps ainsi que son public spécifique. Ce dernier est caractérisé par plusieurs aspects à savoir, sa diversité, ses besoins, sa motivation, et ses difficultés.

Afin d'assurer l'efficacité de l'enseignement de FOS tout concepteur chargé de dispenser ces cours spécifiques doit connaître ces spécificités et les prendre en compte lors de l'analyse des besoins, de la détermination des objectifs et de la mise en œuvre du programme de la formation.

#### 2.2.1. La diversité des publics

Le français sur objectif spécifique se distingue par la diversité de son public, généralement adulte. Ce public est marqué par plusieurs catégories, parmi lesquelles on retrouve des professionnels, des travailleurs migrants, des étudiants qui poursuivent leurs études dans des universités françaises et francophones.<sup>18</sup>

- **Des professionnels:** ce sont des spécialistes et professionnels non francophones qui ont déjà leur métier de tout domaine: tourisme, affaires, médecine, poste et télécommunication... Pour être capables d'accomplir leurs activités professionnelles, ils sont sensés suivre des cours spécifiques en français dans le but d'être plus performants dans leur travail ou pour une amélioration de grade. Ces professionnels ont déjà une base initiale en langue française, néanmoins ils ont besoin d'apprendre du français spécifique au domaine de leur travail.

---

<sup>17</sup> [www.le-fos.com](http://www.le-fos.com), « Historique du FOS : Le Français sur Objectifs Spécifiques » [en ligne].  
<http://www.le-fos.com/historique-5.htm>. (consulté le 25 juin 2017)

<sup>18</sup> QOTB, H, *op. cit.*, p.59

- **Des émigrés:** il s'agit des travailleurs étrangers qui veulent s'installer dans un pays francophone, dans un objectif de trouver un travail qui leur aidera à améliorer leur niveau de vie ou même obtenir une meilleure rémunération. Ces étrangers ont besoin du français de communication professionnel pour accomplir des tâches professionnelles dans un environnement francophone.

- **Des étudiants:** Ce sont des publics étudiants non francophones qui doivent maîtriser plus ou moins le français dans leur spécialité. On trouve deux cas de figure à savoir, ceux qui, dans la majorité des boursiers, veulent poursuivre leurs études dans les universités françaises ou francophones, et ceux qui restent dans leurs pays d'origine non francophones mais qui suivent des cours dans le cadre des filières françaises ou francophones. Ces étudiants ont besoin de suivre des cours, lire des références, rédiger des mémoires, voire des thèses, discuter avec leurs professeurs ...etc.

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

Ce sont les besoins spécifiques qui distinguent les publics du FOS par rapport à ceux du FLE. La particularité des publics du FOS réside dans le fait de vouloir apprendre DU français et non LE français. Ce qui signifie qu'ils ont besoin d'un apprentissage dont l'objectif principal est celui d'atteindre des buts précis dans des contextes donnés. Le FOS vise la maîtrise restreinte du français, non pour elle-même, mais pour travailler en cette langue dans des différentes situations de communication professionnelles ou académiques. De ce fait, la langue est conçue ici comme un médium pour acquérir des savoir-faire professionnels.

En effet, tout concepteur désireux concevoir des programmes du FOS doit identifier avant tout les besoins langagiers et communicationnels des apprenants en se focalisant sur la finalité de pouvoir accueillir le plus d'informations concernant les situations de communication cibles où les apprenants iront réellement utiliser la langue.

### **2.2.3. Le temps consacré à l'apprentissage**

Généralement, les programmes de formations sur objectifs spécifiques se caractérisent par leur urgence étant donné que leur objectif est de faire acquérir le plus rapidement possible une compétence de communication. Cette dernière permet de rendre les apprenants aptes à se comporter adéquatement dans les différentes situations de communication liées à leur domaine spécifique.

Les formations en FOS sont souvent intensifs et s'appliquent alors dans un temps assez limité, cela revient au fait que ces cours visent à répondre principalement aux compétences cibles. Aussi, les apprenants de FOS ont leurs engagements professionnels ou universitaires, ils sont souvent obligés de suivre les cours soit pendant le week-end soit en fin de journée.

En effet, l'urgence de la formation nécessite une sélection minutieuse des données qui doivent être les objectifs principaux de toute formation à mettre en place.

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

Contrairement aux publics du FLE, qui ont souvent des objectifs flous et non précis, les apprenants qui suivent la formation du FOS expriment toujours, des objectifs bien déterminés. Cet apprentissage est rentable du point qu'il leur permet d'acquérir des nouvelles compétences langagières leurs facilitant les communications professionnelles ainsi qu'augmenter leurs salaires ou être promus. Quant aux étudiants, cette formation leur constitue un appui considérable pour mieux se préparer au marché du travail.

### **2.2.5. La motivation des publics**

La précision d'objectifs d'apprentissage fait que les publics du FOS soient plus motivés que ceux du FLE, car la langue enseignée en FOS n'est plus conçue comme un tout, néanmoins des compétences visées partielles, qui peuvent- être plus vite acquises. Les apprenants sont très intéressés de cela parce que la notion de temps prend toute son importance pour eux, pressés de voir leur effort couronné de succès. Ainsi un autre stimulus qui motive les apprenants de FOS est le fait qu'ils savent très bien que leurs apprentissages seront rentables par la suite sur tous les plans. En effet, tant que l'apprentissage est rentable, tant que les apprenants seront plus motivés.

La motivation facilite l'apprentissage de toutes les langues, c'est un élément indispensable pour garantir la réussite de la formation en FOS car elle pousse les apprenants à continuer la formation du FOS malgré certaines difficultés : le déplacement, leur engagement, le temps limité ...etc.

Ces caractéristiques spécifiques qui ne se trouvent que dans le FOS, font la particularité de ce domaine et lui attribue son autonomie.

### 3. Le FOS dans le champ de la didactique du FLE

Le terme FOS est renvoyé à un domaine qui chevauche avec les domaines auxquels renvoient des termes proches tels: français général, français de spécialité, français langue professionnel... etc. D'où la nécessité de mettre en lumière ses caractéristiques par rapport à ces notions et concepts qui lui sont relatives.

Dans cette perspective, selon Mangiante et Parpette<sup>19</sup>, pour placer le FOS dans le champ de la didactique du FLE, une distinction doit être établie à l'avance entre un français « qualifié de généraliste » et le FOS.

#### 3.1. Distinction entre FOS et FLE

Kocourek R. définit la langue générale comme « *la langue entière composée de plusieurs langues fonctionnelles.* »<sup>20</sup>. Ce qui signifie que la langue générale est la langue utilisée par l'ensemble des individus, c'est la langue toute entière avec sa diversité. Elle inclut tant la langue courante que l'ensemble des langues spécialisées.

Le Français langue générale s'adresse généralement à un public captif scolarisé qui doit suivre un enseignement extensif basant sur un programme d'orientation assez large et s'applique pendant plusieurs années. Il vise la formation globale de la personne et le développement des diversités de compétences générales non spécifique à un domaine précis<sup>21</sup>. Quant au FOS concerne un public adulte non captif s'inscrivant dans un cadre disciplinaire bien déterminé voulant suivre des cours intensif et dans un laps de temps très court. De ce fait, l'enseignement du FOS est conçu pour répondre à des demandes précises pour des fins professionnels ou universitaires dont l'objectif est de perfectionner des savoir et savoir-faire professionnels et de développer une compétence communicative spécifique à un domaine précis. L'élaboration du programme du FOS « *nécessite un traitement au cas par cas* »<sup>22</sup>. Il se fait, alors, en fonction de chaque demande.

D'après Mangiante J.M. –Parpette C, le FOS se distingue du FLE, d'une part, par le fait que le concepteur chargé de mettre en œuvre le programme de FOS doit se déplacer vers les champs professionnels ou académiques; d'autre part, par la délimitation plus stricte des

---

<sup>19</sup> MANGIANTE J. M. –PARPETTE C., *op. cit.*, p. 153

<sup>20</sup> KOCOUREK R., *La langue française de la technique et de la science : vers une linguistique de la langue savante*, Ed. Brandstetter Verlag, Allemagne, 1991, p. 134.

<sup>21</sup> MANGIANTE J. M. –PARPETTE C., *op. cit.*, p. 5

<sup>22</sup> *Ibid.*, p. 6

situations de communication et des besoins d'apprentissage pour en faire par la suite un alignement explicite du programme de formation sur ces derniers.<sup>23</sup>

En effet, le FOS n'est pas un domaine séparé du FLE, néanmoins, il est une partie intégrante et il peut être considéré comme un sous- champ du FLE. Tant que l'enseignement de FLE a pour objectif d'amener les apprenants à communiquer dans différentes situations de la vie quotidienne. Quant au FOS, il est destiné à un public pour des objectifs professionnels en visant les compétences qui les permettent de dominer son métier.

### 3.2. Nuance entre FOS et français de spécialité

D'après Mangiante. J-M et Parpette. C, la distinction entre Français de spécialité et FOS recouvre, au plan institutionnel et didactique, deux logiques : « *celle qui relève de l'offre et celle qui relève de la demande* »<sup>24</sup>. Lorsqu'il s'agit d'une logique d'offre, on parle de français de spécialité. Dans ce cas, le terme de FS a été « *le premier à désigner des méthodes destinées à des publics spécifiques étudiant le français dans une perspective professionnelle ou universitaire* »<sup>25</sup>. Ces méthodes mettaient l'accent sur une spécialité telle: le français médical, ou sur une branche d'activité professionnelle, à savoir: le tourisme, les affaires...etc. Au niveau didactique, la langue de spécialité « *...est une approche globale d'une discipline, ouverte à un public le plus large possible* »<sup>26</sup>. De ce fait, le FS désigne le discours spécifique à chaque discipline englobant l'ensemble des situations de communication d'un domaine déterminé, mais qui peut comprendre plusieurs métiers de ce même domaine et s'adressant à un large public.

En revanche, quand on parle d'une logique de demande, on désigne le français sur objectifs spécifiques. Le FOS est un terme qui couvre « *toutes les situations, que celles-ci soient ancrées ou non dans une spécialité* »<sup>27</sup>, tel le cas des cours offerts aux étudiants non francophones poursuivant leurs cursus au sein des universités françaises. Ces cours visent perfectionner les compétences linguistiques du public apprenants. Le « *FOS travaille au cas par cas, [...], métier par métier, en fonction des demandes et des besoins d'un public*

---

<sup>23</sup> MANGIANTE .J. M. –PARPETTE .C., *op. ci.*, p. 156

<sup>24</sup> *Ibid.*, p. 17

<sup>25</sup> MANGIANTE. J. M. –PARPETTE .C, *op. cit.*, p. 16

<sup>26</sup> *Ibid.*, p. 17

<sup>27</sup> MANGIANTE J, M. –PARPETTE .C, *op. cit.*, p. 16

*précis* »<sup>28</sup>, Dans ce cas, la formation est organisée que "sur commande", en vue de répondre à des besoins de communication professionnels spécifiques.

Ainsi, le français de spécialité renvoie à un ensemble de ressources et de procédés pédagogiques qui s'orientent sur des domaines de spécialité parmi lesquelles les enseignants tirent pour élaborer leurs cours, tandis que le FOS se caractérise par un savoir-faire de formation sur mesure qui considère chaque demande comme unique.

La différence entre ces trois types ( FLE, FS, FOS ) nous amène à conclure que le FOS est une partie de la langue de spécialité, ces deux domaines constituent des sous-ensembles de la langue générale.

### **FOS et FLP, Quelle différence?**

Pour ce qui est de la différence entre FOS et FLP, nous nous sommes inspirées pour certaines comparaisons de l'article de Florence Mourlhon- Dallies<sup>29</sup> pour présenter les traits distinctifs ci-après:

Le FOS est conçu pour répondre aux besoins de personnes ayant déjà leurs emplois et douées d'une certaine qualification professionnelle, alors que le FLP concerne même des personnes de qualification très faible et qui ont un niveau professionnel défavorisé.

En ce qui concerne les connaissances en français, le public du FOS a déjà des connaissances de base en langue et la maîtrise plus ou moins, tandis que le FLP s'occupe de toute sorte de public y compris les débutants complets.

Ainsi, contrairement au FOS qui se situe uniquement dans le champ du FLE, le FLP s'applique aussi bien à des enseignements en français langue maternelle (FLM) qu'en français langue seconde (FLS) ainsi qu'en français langue étrangère (FLE). Il peut regrouper dans un même cours des natifs et des non natifs.

En outre, le FOS s'intéresse à un public bien déterminé alors que le FLP peut traiter différents secteurs d'activités, à différents postes de travail d'un même domaine: en

---

<sup>28</sup> *Ibid.*, p.17

<sup>29</sup> F. MOURLHON-D, « Penser le français langue professionnelle », in *Le français dans le monde, coll. recherches et applications*, n° 346, juillet- août 2006, p. 26

regroupant par exemple dans un même cours plusieurs métiers se rapportant au domaine juridique: avocats, juges, notaires ... etc.

Par ailleurs, le FLP ne se soucie pas uniquement de l'aspect langagier mais aussi à faire acquérir des compétences spécifiques à la profession telles: les prises de décisions, les silences, l'éthique d'échanges avec les supérieurs, les rapports avec les clients, le choix du canal de communication, du ton, ... car la formulation peut être plus persuasive que les mots.

C'est à la lumière de cette comparaison que nous nous inscrivons plutôt dans le FOS car notre recherche se délimite uniquement dans le champ du FLE. Quant à notre public, il est bien défini et notre objectif est d'analyser ses difficultés et besoins spécifiques afin de répondre à ses attentes.

Le présent chapitre a été consacré à l'émergence du FOS et à la multitude des dénominations qui lui ont été attribuées au cours des années. Ainsi, nous avons mis en lumière sa définition, ses spécificités et ses caractéristiques par rapport aux notions théoriques qui lui sont relatives.

# **Chapitre 02:**

## **Besoins spécifiques des publics de FOS**

Les recherches effectuées dans l'enseignement/apprentissage des langues vivantes et surtout dans le champ de la didactique des langues étrangères et secondes ont fait apparaître, depuis les années 20, des publics ayant des demandes spécifiques en communication professionnelle et fonctionnelle. Cette prise en compte des chercheurs a donné lieu à un domaine qui se caractérise par la grande diversité de ses contextes, situations d'enseignement, méthodes, objectifs, pratiques et dispositifs appelé le Français sur Objectifs Spécifiques. C'est dans le but de répondre aux différents besoins exprimés par ces publics et de les faire acquérir des compétences communicationnelles et langagières spécifiques que, enseignants et chercheurs sont appelés aujourd'hui à se créer des démarches méthodologiques spécifiques.

Au cours de ce chapitre, nous allons donner, tout d'abord, des multiples définitions du notion de besoin, données par quelques dictionnaires ainsi que celles proposées par un nombre de chercheurs et de spécialistes dans le domaine de la didactique des langues. Nous allons examiner, ensuite, la notion de besoin langagier en apprentissage et ses différentes composantes. Par la suite, nous aborderons ce nouveau concept en terme de communication qui fait pénétrer le domaine de l'enseignement des langues. Enfin, nous nous intéresserons à l'étape de l'analyse des besoins langagiers, les outils qu'on utilise pour les analyser et au rôle que peut jouer cette analyse afin d'organiser et concevoir un efficace enseignement de FOS.

### **1. Besoin langagier/ communicationnels**

#### **1.1. Notion de besoin**

Les différents développements commerciaux et les multiplications des échanges que connaît actuellement le monde font bouleverser la visée générale du domaine de l'enseignement. Avec l'évolution des sociétés, de nouveaux besoins et de nouveaux objectifs se confirment de plus en plus. Le processus de l'enseignement /apprentissage commence, alors, à s'intéresser à cette nouvelle notion de besoin, qui se diffère d'une personne à une autre, en divers domaines et avec des différentes formes de communication à fin de satisfaire la demande de l'apprenant et pour qu'il puisse s'épanouir dans tous les domaines de la vie .

Le dictionnaire Hachette définit le besoin comme :

*Une exigence née de la nature ou de la vie sociale. Si le besoin de manger et de boire relève des exigences de la nature humaine, celui de communiquer est imposé par la vie en société. Or l'acte de communication exigeant la parole, on parle alors, en règle générale de besoin langagier. Le besoin est donc inhérent à la nature humaine, il est d'ordre collectif ou individuel. La motivation, est par contre toujours d'ordre individuel.*<sup>30</sup>

Cela veut dire que, le terme du besoin est emprunté au domaine de la biologie où les besoins sont identiques et de nature humaine : manger, respirer, boire, etc.

La notion de besoin est à la fois ambiguë, difficile à cerner et susceptible de plusieurs interprétations, car elle n'est pas loin d'autres termes: motivation, demande, attente, nécessité, manque, aspiration, désir, intérêt...etc. Ainsi qu'elle renvoie à divers domaines et approches. Selon Larousse, dictionnaire encyclopédique de l'enseignement :

*Besoin, ce terme veut dire sentiment d'un manque, état d'insatisfaction portant un individu ou une collectivité à accomplir certains actes indispensables à la vie personnelle ou sociale à désirer ce qui lui fait défaut [...] (sy. Désir , envie) [...] (manque --> cas argent) la nécessité.*<sup>31</sup>

Le Dictionnaire de la didactique des langues de Galisson et Coste précise: «*C'est la notion qui recouvre les idées de désir, d'aspiration, de nécessité, etc. et, qui conserve en psychologie une certaine ambiguïté du fait de la diversité des interprétations théoriques.*»<sup>32</sup>

En parlant de l'ambiguïté du terme, Porcher croit également que le besoin n'est pas un objet qui existe et que l'on pourrait rencontrer tout fait, dans la rue. Il est un objet construit à partir des données, d'une certaine façon, par un certain repérage afin qu'il soit concret et abordable dans le processus de l'analyse.<sup>33</sup> Il dépend, donc, de plusieurs facteurs et contraintes : communicatives, sociales, culturels, institutionnels ... etc.

R. Richerich tente de s'approcher d'une définition de ce terme en identifiant ses multiples aspects. Selon lui, le besoin renvoie à :

---

<sup>30</sup> COSTE. D, GALLISSON .R, op. cit., p. 101

<sup>31</sup> Dictionnaire de français Larousse, 1975, p. 164

<sup>32</sup> COSTE. D, GALLISSON .R, op. cit., p. 67

<sup>33</sup> PORCHER, L. « Une notion ambiguë : les besoins langagiers », in Cahiers de CREFLEF, n° 3, Université et CRDP, Besançon, 1977, p. 6

- *Etat de manque, d'insatisfaction, de déséquilibre/Etat de satisfaction, d'équilibre, d'apaisement.*
- *Construction à partir de données internes et externes à l'individu/Relation entre l'individu et le monde.*
- *Tension entre deux états/prise de conscience d'un état présent comparé à un état futur.*
- *Force qui pousse à agir pour changer un état en un autre.*
- *Expression d'un projet.*<sup>34</sup>

Pour Galisson , les besoins ne se confondent pas avec d'autres notions connexes, comme les aspirations, les motivations, les attentes, etc. mais ils les englobent<sup>35</sup>.

Par conséquent, nous considérons que la notion de besoin connote tous ces concepts, tous confondus, reflétant l'état d'un individu par rapport à ce qui lui manque pour réaliser certaines fins dans une société donnée. Mais en parlant des besoins langagiers, on parle d'une situation, d'un individu par rapport aux autres, et des besoins langagiers à atteindre.

### 1.2. Qu'est-ce qu'un besoin langagier

C'était au début des années 1970, que les méthodologies et approches de la didactique de FLE ont trouvé un problème avec l'enseignement du français langue étrangère destiné à un public adulte étranger, spécialisé dans un domaine donné : économie, médecine, tourisme... , et qui a besoin d'apprendre le français pour des fins professionnelles spécifiques dans leurs pays d'origine. Un enseignement fonctionnel du français est apparu, alors, celui du français sur objectifs spécifiques, qui vise à répondre aux besoins et aux objectifs de ce public. Selon Porcher, c'est un enseignement qui: « *répond aux besoins et aux attentes du public et non pas aux vœux des enseignants* »<sup>36</sup>

Dû au grand intérêt qui s'est porté aux besoins de ce nouveau public, le concept de besoin , malgré sa complexité et son ambiguïté, a trouvé sa place dans le domaine de la didactique des langues, dès 1970, où il était réduit à celui de besoin langagier.

Le concept est mis en valeur dans les premiers travaux du Conseil de l'Europe par 24 membres de l'équipe du Niveau Seuil (Coste et ses collègues) en 1976 avec d'autres

---

<sup>34</sup> RICHTERICH .R, *Besoins langagiers et objectifs d'apprentissage*, Collection F Recherches/Applications, Hachette, 1985, p. 22-23

<sup>35</sup> GALLISSON et al. , *D'autres voies pour la didactique des langes étrangère*. Paris: Hatier- Crédif, Coll. LAL, 1982, p. 40

<sup>36</sup> PORCHER, L. « Mr. Thibault et le bec bunsen », *Études de linguistique appliquée* n° 23, 1976. p 15

ouvrages comme: *Analyse de besoins langagiers d'adultes en milieux professionnel* publié par le secrétariat d'Etat aux universités et *L'identification des besoins des adultes apprenant une langue étrangère* publié par le Conseil de l'Europe en 1977.

Selon Richterich :

*(L'expression « besoins langagiers ») fait immédiatement référence à ce qui est directement nécessaire à un individu dans l'usage d'une langue étrangère pour communiquer dans les situations qui lui sont particulières ainsi qu'à ce qui lui manque à un moment donné pour cet usage et qu'il va combler par l'apprentissage .<sup>37</sup>*

Il précise qu'en matière éducative le besoin d'un individu ou d'un groupe est l'existence d'une condition non satisfaite pour lui permettre de vivre ou de fonctionner dans des conditions normales et d'accomplir ou atteindre ses objectifs. Autrement dit, ce concept fait référence à ce qui est nécessaire à un individu dans l'usage d'une langue étrangère, quand celui-ci veut communiquer dans les situations qui lui sont particulières. En fait, Cuq note que le besoin langagier « renvoie aux notions de situation de communication et actes de paroles ».<sup>38</sup>

Par conséquent, les besoins langagiers sont l'ensemble des savoirs et savoir-faire langagiers, verbaux ou non verbaux, nécessaires à l'apprenant pour lui permettre d'agir et d'interagir, avec succès, dans des différentes situations de communication dans lesquelles il sera impliqué au cours de sa profession ou pendant son cursus scolaire.

Selon le dictionnaire de didactique de FLE et Seconde:

*Les besoins sont d'une part les attentes des apprenants( ou besoin ressenti) et d'autre part les besoins- objectifs (mesurés par quelqu'un d'autre que l'apprenant) aucune des deux faces ne peut être éliminée. Les besoins se modifient au fur et à mesure que l'enseignement se déroule.<sup>39</sup>*

Dans ce sens, on distingue deux types de besoin langagier:

**a. «Des besoins ressentis» ou «besoins subjectifs»**, qui constituent les points de départ de tout enseignement/apprentissage de langue étrangère. Ces besoins dépendent de l'événement, de l'imprévu, des personnes. Ils sont tout simplement les attentes des

---

<sup>37</sup> RICHTERICH . R. *op. cit.*, p. 92

<sup>38</sup> CUQ., J-P. *op. cit.*, p .110

<sup>39</sup> COSTE. D , GALLISSON ,.R . *op. cit.*, p .312

apprenants, leurs désirs ressentis. Il est nécessaire, pédagogiquement, de connaître ces besoins pour s'appuyer sur eux, puisqu'un enseignement qui ne correspond pas aux souhaits des élèves est le plus souvent voué à l'échec.

**b. «Des besoins dits objectifs»**, correspondant aux exigences nées de l'utilisation de la langue dans la multitude de situations de la vie sociales des individus et des groupes. Ces besoins sont mesurés par l'enseignant ou le concepteur de programme, ils ne dépendent pas des apprenants mais ils sont indispensables à la mise en œuvre d'un enseignement adapté à ces apprenants.

Pour définir les besoins langagiers d'un public, il est important de tenir compte de tous les aspects psycho- sociologiques des apprenants. Il faut s'intéresser à leur passé, à leur présent et à ce qu'ils visent dans le processus de l'apprentissage de la langue étrangère. La situation sociale de l'apprenant a une influence majeure sur la représentation que cet apprenant se fait de l'avenir.

En parlant de la difficulté d'appréhender le concept de besoin, J.P. Cuq déclare :

*La centration sur l'apprenant a fait surgir toute une série de formulations concernant la notion de besoin. La liste en est toujours ouverte: besoins des apprenants, besoins langagiers, besoins spécialisés, besoins institutionnels, besoins d'apprentissage.*<sup>40</sup>

Cette multiplicité de formulation témoigne à la fois de la complexité, la mouvance de la notion de besoin ainsi que de la vitalité de la didactique du FLE qui s'enrichit continuellement des apports d'autres sciences.

Elle vient essentiellement des composantes de besoin, du contexte dans lequel il est identifié, et de l'identité de celui qui l'identifie. Dès lors, les besoins en didactique se répartissent en :

**Besoins des apprenants** : qui s'identifient selon les demandes et les objectifs des apprenants. L'identification de ces besoins diffèrent d'un concepteur à un autre : *«Directeur et étudiants n'avaient pas la même vision de l'intérêt que pouvait représenter l'apprentissage du français.»*<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> CUQ, J-P. *op. cit.*, p .35

<sup>41</sup> MANGIANTE J.- M. et PARPETE C., *op. cit.*, p. 24

**Besoins langagiers** : ils s'identifient selon les situations de communication, dans lesquelles les apprenants se trouveront, ainsi que les actes de paroles qu'ils auront à accomplir dans ces situations.

**Besoins spécialisés** : qui sont identifiés selon la spécialisation du domaine, la particularité du public et à travers des situations de communication bien déterminées.

**Besoins institutionnels** : ils sont imposés par la société ou le groupe auquel les apprenants appartiennent, et ils sont identifiés selon les usages de la langue étrangère, que l'apprenant peut pratiquer dans ses activités professionnelles ou sociales.

**Besoins d'apprentissage** : sont définis selon les « sciences de l'éducation » comme : philosophie de l'éducation, psychologie et sociologie de l'éducation, didactiques de disciplines, etc.<sup>42</sup>

### 1.3. Besoins langagiers en FOS

Le concept de besoin est mis en évidence dans la didactique du FLE grâce à la naissance de l'enseignement fonctionnel du français "le FOS". Les besoins sont considérés comme une spécificité principale de publics de FOS, ils sont représentés comme des objectifs à atteindre.

Selon Richerich, le besoin langagier est: « *Ce qu'un individu ou un groupe d'individus interprète comme nécessaire à un moment et dans un lieu donnés, pour concevoir et régler, au moyen d'une langue, ses interactions avec son environnement* »<sup>43</sup>. Cette définition reflète très bien le cas des publics de FOS. Dans le but de régler leurs interactions avec le milieu dans lequel ils vivent, ces publics trouvent « *nécessaire* » de faire du FOS à un moment donné au cours de leur carrière professionnelle ou universitaire.

Autrement dit, le besoin en FOS permet à l'individu d'exprimer son manque dans un domaine donné afin qu'il puisse s'épanouir au sein d'un groupe. Il lui donne la possibilité d'être en interaction avec son environnement et détermine les moyens de le percevoir et le satisfaire.

En parlant de l'enseignement/apprentissage du FOS, par rapport au français général, comme le souligne Lehmann, les apprenants « *apprennent DU français et non pas le*

---

<sup>42</sup> CUQ, J-P. *op. cit.*, p. 35

<sup>43</sup> RICHTERICH . R. *op. cit.*, p. 95

*français ... POUR en faire un usage déterminé dans des contextes déterminés »<sup>44</sup>. Dans ces conditions, le but du FOS n'est pas la maîtrise du système général de la langue, mais d'une compétence de communication. Il s'agit pour l'élève d'apprendre à communiquer dans la LE et non avec.*

En effet, c'est un enseignement qui vise essentiellement la connaissance pratique de la langue dans un domaine spécifique , il prend en compte les règles linguistiques (grammaticales) et les règles extralinguistiques (culturelles et communicatives ) qui permettront l'emploi de cette langue.

Le champ du FOS se base principalement sur les besoins langagiers du public cible. Ainsi, les publics trouvent généralement, une nécessité de suivre des cours en FOS, pour des objectifs bien déterminés, dans des lieux donnés (entreprise, université,... etc.) et pendant une période limitée.

D'ailleurs, le grand intérêt de l'enseignement du FOS réside dans le lien explicite qu'il établit entre les besoins des apprenants et les objectifs des cours. Avec l'absence de besoins, l'enseignement du FOS risque de perdre la cohérence entre les objectifs et attentes des apprenants demandeurs de formation et les objectifs et choix du contenu proposés pour le déroulement de cours d'apprentissage.

De ce fait, les besoins permettent de délimiter clairement un espace précis (ici on parle du FOS) à étudier dans le champs immense que constitue le français , ainsi qu'organisent la démarche de l'apprentissage : la progression des séances , la précision des modalités de mise en œuvre des activités et la détermination du contenu des cours que les apprenants doivent apprendre tout au long de l'enseignement pour parvenir au succès de la formation et à la satisfaction de leurs besoins déterminés.

Par conséquent, les besoins posent les questions alors que les objectifs proposent les réponses adéquates. Plus les besoins d'un public donné sont clairement identifiés, plus les concepteurs sont en mesure de déterminer avec précision les objectifs.

---

<sup>44</sup> LEHMANN. *D. op. cit.*, p .115

#### 1.4. Besoins langagiers dans l'approche communicative

L'individu a besoin de se sentir accepté par les groupes dans lesquels il vit (famille, travail, association, etc.). Il se définit par rapport à ses relations sociales, il souhaite être reconnu en tant qu'entité propre au sein de la communauté à laquelle il appartient. Ce besoin d'appartenance vient pour encadrer les besoins langagiers en tant que nécessité dans la communication humaine. Ceux-ci se traduisent par l'attrance envers l'apprentissage des langues dans les différents domaines de la vie humaine. Le Dictionnaire de Didactique du français souligne que : *«La prise en considération de la notion de besoin en FLE est entrée véritablement dans les préoccupations de la didactique des langues avec l'émergence de l'approche communicative dans les années 1970.»*<sup>45</sup>

Il faudrait dire qu'avec l'évolution des sociétés, de nouveaux besoins et de nouveaux objectifs se confirment de plus en plus. Mais malgré cela, on part, toujours dans l'enseignement/ apprentissage des langues, de l'acquisition d'une langue dite générale, de base, quel que soit l'usage postérieur de cette langue. Cela a posé un problème aux étudiants non spécialisés en français.

Quelquefois, dans leurs pays, il arrivait qu'ils aient accès à des documents écrits concernant leur spécialité. Pour traiter ces documents, ils avaient besoin d'un enseignement qui donnât une importance à des choix d'objectifs, et forcément, de contenus et de méthodes.

Il fallait aussi que tous ces éléments soient adaptés à la situation de ces étudiants dans leur pays, tout en prenant en considération leurs besoins du moment ainsi que ceux du futur. Cela nous confirme qu'il existe des besoins et des objectifs diversifiés, selon le public concerné par l'acquisition d'une langue étrangère donnée.

Pour trouver des solutions à ce problème, on a profité de l'expérience menée par le CREDIF pour établir des vocabulaires spécialisés. On a créé donc ce qu'on a appelé Le Vocabulaire Général d'Orientation Scientifique, Le Vocabulaire d'Initiation aux Etudes géographiques. On a établi également un cours à l'usage des médecins. Une méthode Voix et Images Médicales a été aussi élaborée à cette époque.

---

<sup>45</sup> CUQ, J-P. *op. cit.*, p. 35

Dès lors, dans les approches contemporaines de la didactique, l'apprenant est traité en tant que personne responsable, un acteur à part entière. Richterich insistent sur le fait que chaque individu apprend une langue différemment, pour des raisons et avec des motivations différentes, pour des buts et avec des intérêts différents<sup>46</sup>. Centrer l'apprentissage sur le public concerné veut dire analyser ses besoins afin de lui proposer un enseignement qui puisse répondre à ses attentes, ses intérêts et ses souhaits. C'est la raison pour laquelle il s'avère nécessaire de proposer un enseignement qui se centre sur l'apprenant, analyse et prenne en compte ses besoins langagiers.

Dès l'avènement de l'approche communicative, début des années 1970, une importance croissante est accordée aux besoins des apprenants et à leurs objectifs. Elle vise à développer chez l'apprenant une véritable compétence de communication, à pratiquer et à utiliser la langue apprise dans les différentes situations de la vie quotidienne. Elle permet l'accès à des variétés de langues, de registres et de discours, et encourage vers l'utilisation de documents authentiques sonores et écrits qui aident à bien comprendre les différents registres de la langue étrangère.

L'enseignement de FOS est également centré sur l'apprenant et sur la prise en compte de ses besoins langagiers et communicationnels dans l'élaboration des programmes de formation. Selon Cuq et Gruca : « *le français sur objectifs spécifique ne pouvait qu'être intimement lié aux approches communicatives* ». De ce fait, il s'avère, comme le confirme Porcher : « *logique et indispensable de s'appuyer sur une analyse des besoins de cet élève, de manière à lui proposer un cheminement adéquat d'apprentissage qui lui soit véritablement utile* ». <sup>47</sup>

### **1.5. Le développement, au-delà d'une compétence linguistique, d'une compétence de communication**

Pour se faire comprendre par ses partenaires et collègues ainsi que par le milieu dans lequel il évoluera, l'individu a besoin d'acquérir un niveau de langue correspondant à ses besoins et attentes en terme de communication.

---

<sup>46</sup> RICHTERICH, R., *op. cit.*, p.95

<sup>47</sup> PORCHER, L, *Le français langue étrangère*, Hachette, Paris, 1995, p. 23

L'apprenant peut pratiquer la langue étrangère dans ses activités professionnelles ou sociales. En effet, si on veut prendre en compte ses besoins langagiers, il faut analyser , non seulement ses besoins mais aussi les besoins , que lui impose la société à laquelle il appartient. On parle alors de besoins institutionnels qui mènent, elles même, à des besoins communicationnels.

En ce qui concerne les besoins langagiers et objectifs d'apprentissage, pour Richterich l'expression de besoins langagiers fait référence à ce qui est lié: « *au nécessaire à un individu dans l'usage d'une langue étrangère pour communiquer dans les situations qui lui sont particulières ainsi qu'à ce qui lui manque à un moment donné pour cet usage et qu'il va combler par l'apprentissage* ». <sup>48</sup>

Dans cette perspective, Richterich relie la notion de besoin langagier à celui de besoin communicationnel, il ne s'agit, donc , pas d'apprendre une langue dans sa facette généraliste mais bien tout ce qui permet de communiquer dans un but précis dans cette langue. L'apprenant n'a pas besoin seulement de maîtriser le système général de la langue mais aussi d'avoir une certaine compétence communicationnelles en langue cible, c'est-à-dire d'une aptitude à produire / recevoir des messages. C'est pour cette raison, que l'apprentissage du français à visée générale est passé à un apprentissage du français à visée professionnelle.

Le FOS privilégie la compétence communicative qui met l'accent sur les situations de communication d'un public hétérogène qui a des besoins et des objectifs spéciaux. En fait, le programme de formation FOS est conçu sur la base de ce que l'on connaît des situations dont le but est la maîtrise de la langue contextualisée.

Le public visé par le programme est un public en formation professionnelle dont leur objectif principal est d'acquérir une compétence de communication liée à leurs futures tâches professionnelles. Comme l'indique son nom le FOS dépend bien étendu de l'analyse des objectifs et des besoins des apprenants .C'est, en effet, dans cette partie de la didactique de langue que l'analyse des besoins a été le plus utilisée, car son objet , d'après Richterich , consiste à:

---

<sup>48</sup> RICHTERICH, R., *op. cit.*, p.92

*Faire acquérir, en général le plus rapidement possible, des savoirs, savoir-faire et comportements limités mais suffisants, et ceux-là seuls, qui rendent l'apprenant capable de faire face aux situations dans lesquels il se trouvera, et seulement celles-là, dans sa vie professionnelle.*<sup>49</sup>

Par conséquent, le FOS s'adresse, à des publics devant acquérir, de plus en plus rapidement, dans un but utilitaire présent ou futur, des compétences culturelles et langagières : des savoirs, des savoir-faire et des comportements qui leur permettent de faire face aux situations auxquelles ils seront confrontés dans leur vie universitaire ou professionnelle.

Cependant, l'analyse des éléments constitutifs avec lesquels la notion des besoins est en interaction s'avère finalement plus opératoire que la notion de besoin en tant que telle. Comme nous avons précisé avec la multiplicité de formulation de concept de besoin, nous déduisons que l'approfondissement de la notion de « *besoin des apprenants* » renvoie à la notion de demande et d'objectifs ; la notion de « *besoins langagiers* » à celle de situations de communication et acte de paroles ; « *besoins spécialisés* » à celle de publics spécifiques ; domaine de spécialité et communication spécialisée ; « *besoins institutionnels* » à celle d'offre et de politique de coopération et enfin « *besoins d'apprentissage* » aux sciences de l'éducation.

En effet, dans le cadre de notre recherche, les besoins langagiers combinés avec les besoins spécialisés et les besoins d'apprentissage traduisent les besoins de communication professionnelle et constituent le point de départ pour la conception d'un référentiel langagier du domaine professionnel précis.

### **1.6. Quelles compétences les publics de FOS cherchent- ils à développer ?**

Avec la nouvelle perspective, on s'était rendu compte qu'apprendre une langue, c'était apprendre à se comporter adéquatement dans des situations de communication en donnant de la chance à l'apprenant d'utiliser les codes de la langue cible. En effet, le FOS était choisi comme démarche dont l'analyse des besoins langagiers des apprenants s'effectue en fonction d'intentions de communication ou d'actes de parole que les apprenants devaient accomplir dans certaines situations. Avec l'approche communicative, on s'intéressait plus à une seule compétence, la compréhension écrite (comme dans le français instrumental qui

---

<sup>49</sup> *Ibid.*, p .48

s'intéressait qu'à la compréhension des textes spécifiques au détriment de la production), dans le FOS les quatre compétences étaient prises en compte: la compréhension écrite et orale, et la production écrite et orale car la langue était conçue comme un instrument de communication ou d'interaction sociale.

Alors, qu'est-ce qu'une compétence ? Et Quelle définition peut-on donner aux concepts de la compétence linguistique et de la compétence communicative ?

**Compétence:** Le concept de compétence est difficile à cerner et susceptible de plusieurs interprétations. Il s'agit d'une capacité ou pouvoir d'agir et de réussir qui permet d'accomplir des actions, de résoudre des problèmes et de réaliser avec succès une tâche ou une activité de vie personnelle ou professionnelle. Cette capacité se fonde sur un ensemble organisé de savoirs, savoir-faire et savoir être. Brahimi déclare que : « *La compétence c'est la mise en œuvre par une personne de savoir, savoir- être ou de savoir –devenir [...]* »<sup>50</sup>

**Compétence linguistique:** C'est la connaissance et l'appropriation du système interne de la langue. Autrement dit, c'est la capacité de pouvoir mobiliser les aspects lexicaux, grammaticaux, sémantiques, phonologiques et orthographiques sous-jacentes à la parole qu'un locuteur a de sa langue et qui permettent de reconnaître, comprendre et produire une variété de messages correctes.

**Compétence de communication:** la compétence de communication est un concept méthodologique qui se situe aujourd'hui au centre de la didactique des langues. C'est la capacité de mobiliser les savoirs (connaissances), savoir-faire (habilités) et savoir- être (attitudes) pour s'exprimer dans différentes situations de communication. D'après Cuq et GRUCA, elle se réalise par deux canaux différents, écrit et oral, et de deux manières différentes, compréhension et expression, sur lesquels tout programme d'enseignement des langues se base : « *Ces quatre grands types de compétences, compréhension de l'oral, compréhension de l'écrit, expression orale et expression écrite, structurent les objectifs de tout programme d'apprentissage* ». <sup>51</sup>Certainement, chaque compétence possède ses caractéristiques qui sont propres à elle. Dans ce cas l'enseignement doit choisir la ou les compétences que vise à installer chez les apprenants.

---

<sup>50</sup> BRAHIMI, Cora et al .*L'approche par compétences : un levier de changement des pratiques en santé publique au Québec* . Québec : Institut National De Santé Publique Du Québec, 2011.p.27

<sup>51</sup> CUQ J. P. –GRUCA I. op. cit., p.155

En effet, les aspects grammaticaux, lexicaux, ...etc., constituaient la compétence linguistique qui ne serait en réalité qu'une des composantes d'une compétence plus globale qui était la compétence communicative. Or, cette dernière prenait en compte les dimensions linguistique et extralinguistique constituées par un savoir-faire à la fois verbal et non verbal. L'emploi approprié d'une langue étrangère n'était possible qu'en ayant une connaissance pratique du code et des règles psychologiques, sociologiques et culturelles. Il ne suffisait donc pas de connaître des règles de grammaire d'une langue étrangère pour communiquer. Il était donc question de savoir adapter non seulement les formes linguistiques à des situations de communication appropriées telles que le statut de l'interlocuteur, son âge, son rang social,...etc. mais aussi à l'intention de communication ou fonction langagière comme demander d'identifier un objet, demander une permission, donner des ordres,...etc.

Etant donné que la compétence de communication est le centre d'intérêt des spécialistes du domaine de la didactique des langues étrangères, l'objectif de FOS, de même, était donc d'arriver à communiquer efficacement dans des domaines spécifiques.

Par conséquent, le français sur objectif spécifique vise à développer la compétence de la compréhension et de la production tant de l'oral que de l'écrit. Il vise de même à développer les connaissances culturelles et le lexique institutionnel et professionnel d'un domaine particulier.

L'analyse des besoins vise à identifier les besoins des publics de FOS qui, à leur tour, facilitent la détermination des compétences à travailler au cours de la formation. Ces compétences deviennent alors les objectifs à atteindre à travers les différentes activités proposées dans une formation FOS.

### **2. Analyse des besoins dans la démarche de FOS**

Etant donné que notre projet porte sur l'analyse des besoins réels d'un public professionnel travaillant en français spécifique en l'occurrence celui de français de la Poste et des Télécommunications, la présente section traite des concepts théoriques et méthodologiques en ce qui concerne l'élaboration d'un cours de FOS.

Comme nous l'avons mentionné dans l'introduction du mémoire, une telle analyse ne peut s'effectuer sans se référer aux cinq étapes constituant tout processus de formation en FOS,

à savoir l'identification de la demande de formation, l'analyse des besoins du public, la collecte des données sur le terrain, l'analyse des données recueillis et finalement l'élaboration didactique.

## 2.1. Mise en œuvre d'une formation en FOS

Le caractère spécifique de toute formation exige l'élaboration d'un programme au cas par cas. Pour élaborer un cours de FOS, selon Mangiante . J.M et Parpette. C <sup>52</sup>, il faudrait suivre une démarche en cinq étapes principales:

- **L'identification de la demande de formation:** la formation en FOS peut découler généralement d'une réponse à une demande institutionnelle ou d'organisme privée ou universitaire ou bien par les apprenants eux-mêmes.

- **L'analyse des besoins des apprenants:** le concepteur- enseignant chargé de la formation recense les situations de communication auxquelles seront confrontés les apprenants, et analyse les difficultés et besoins de formation. Ces besoins peuvent- être identifiés à l'aide des questionnaires, des entretiens, des grilles d'analyses... etc. C'est l'étape la plus importante dans toute élaboration d'un cours FOS. Le concepteur doit, par la suite, émettre des hypothèses qui seront confirmées ou infirmées dans l'étape suivante.

- **La collecte des données sur le terrain:** l'enseignant doit s'immerger dans le domaine en question et recueillir des données authentiques sur lesquelles reposera son enseignement. Selon Mangiante . J.M et Parpette . C, cette étape « *permet de confirmer les hypothèses faites par l'enseignant, de les compléter, voire au contraire de les modifier considérablement* ». <sup>53</sup>

- **L'analyse et traitement des données:** l'enseignant doit, par la suite, analyser attentivement les données recueillies pour identifier les composantes des différentes situations de communication qu'il aura à traiter, et qui servent à la conception du programme de la formation.

- **L'élaboration des activités pédagogiques:** en fonction des données analysées et des besoins répertoriés, l'enseignant élabore un ensemble des cours sous forme d'activités qui traiteraient des situations de communication cibles, des aspects culturels, et des savoir-faire

---

<sup>52</sup> MANGIANTE. J.M et PARPETTE. C, *op. cit*, p. 07

<sup>53</sup> *Ibid.*, p. 08

langagiers que les apprenants doivent développer ou acquérir. C'est la phase de la formulation des objectifs d'apprentissage, la définition et l'organisation du contenu des cours. Autrement dit, elle s'intéresse à la réflexion sur "quoi et comment enseigner".

Dès lors que le processus de l'enseignement/apprentissage des langues étrangères se concentre de plus en plus sur l'apprenant et que les approches contemporaines de la didactique visent à développer une vraie compétence de communication chez lui, toute mise en œuvre d'un programme d'apprentissage passera impérativement par une phase préalable d'analyse des besoins langagiers de l'apprenant ou du public d'apprenants auquel il est destiné. Pour Galisson et Coste :

*Les besoins langagiers : la prise en compte ( de plus en plus souhaité) des publics et des individus demandeurs de formation pour la définition des objectifs et des méthodes d'apprentissage a conduit, dans l'enseignement des langues comme dans d'autres domaines , à un intérêt renouvelé pour l'analyse des besoins : on est ainsi amené à parler des « besoins langagiers » d'une population , d'un groupe ou d'un individu et à considérer qu'une analyse fine de ces besoins permettra de mieux ajuster la formation à la demande.<sup>54</sup>*

Comme déjà attesté par Galisson et Coste, l'analyse des besoins nous apparaît indispensable et très importante du fait de la diversité de demandes pour apprendre des langues étrangères et de la diversité de sociétés auxquelles ces demandeurs appartiennent. C'est pour cela qu'il faudrait considérer attentivement l'individu par rapport au monde dans lequel il se trouve et les raisons qui le poussent à apprendre une langue. Logiquement, ses besoins langagiers doivent être analysés pour être convertis en objectifs d'apprentissage.

Richterich met encore beaucoup plus l'accent sur l'importance de la prise en compte des besoins. Pour lui, l'identification des besoins langagiers est également un questionnement sur l'enseignement/apprentissage et l'utilisation d'une langue étrangère par une ou plusieurs personnes pour qu'ils soient capables de communiquer dans cette langue dans des situations de la vie autres que celles de la classe.<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup> COSTE. D , GALLISSON ,.R, *op. cit.*, p.312

<sup>55</sup> RICHTERICH,R., *op. cit.*, p 92

En effet, la Didactique des Langues Etrangères accorde une importance à l'analyse de ces besoins, c'est-à-dire à les décrire et à les prévoir pour concevoir un contenu d'action d'enseignement/ apprentissage efficace et adapté aux objectifs et attentes des publics demandeurs de formation.

Dans ce sens, l'analyse des besoins de communication constitue une réoccupation majeure, voire une innovation dans la façon de concevoir l'apprentissage d'une langue étrangère dans un milieu professionnel donné.

### **2.2. Concept d'analyse**

Ce terme de recherche est le plus souvent utilisé dans le cadre de la mise en place d'un projet. Il est employé dans plusieurs domaines souvent dans le domaine commercial ou social. Il s'agit d'une méthode qui permet de caractériser les besoins d'un public. Dans le cas de recherche pédagogique ou didactique ce sont les besoins des futurs apprenants.

Selon le dictionnaire Larousse, le mot « analyse » veut dire, *«étude faite en vue de discerner les diverses parties d'un tout »*.<sup>56</sup> Dans ce sens, elle est un examen détaillé ou détermination des éléments d'un corps composé.

L'« Analyse » désigne un processus d'observation minutieuse qui permet l'identification des éléments constitutifs d'un ensemble et leurs relations. Ce processus détermine aussi la nature de la matière analysée.

La didactique, comme toute autre discipline, a employé ce concept commun, pour : *« (...) identifier tous les éléments et interactions à prendre en considération, afin de déterminer le contenu linguistique à enseigner le plus approprié à la situation »*<sup>57</sup>, cela revient, donc, à l'analyse des besoins langagiers et communicationnels du public apprenant.

### **2.3. Analyse des besoins langagiers et communicationnels**

L'analyse des besoins du public est une étape cruciale dans la mise en place d'une formation en FOS, puisqu'elle va servir à spécifier des aspects communs du point de vue des besoins des apprenants, ainsi qu'à définir le programme de la formation en l'orientant vers les situations de communication auxquelles les apprenants devront faire face à l'issu

---

<sup>56</sup> Dictionnaire de français Larousse, 2014. p. 16

<sup>57</sup> CUQ, J-P, op. cit. , p. 18

de leur apprentissage. De ce fait, elle sert de référence à la construction du programme d'enseignement qui s'appuie sur la collecte de données authentiques.

Coste pense qu'un enseignement réfléchi et cohérent ne peut être conçu et organisé qu'en fonction des besoins auxquels il sera censé répondre.<sup>58</sup>

Ainsi, l'analyse des besoins a constitué un domaine spécifique de recherche. De nombreuses études ont été faites par beaucoup d'organismes pour l'identification des besoins et pour préciser un contenu d'apprentissage des langues. Les lacunes dans sa connaissance de la langue pourront être comblées par l'apprentissage de cette même langue, selon les besoins manifestés ou besoins inexprimés mais estimés utiles pour assurer la communication dans des moments donnés, et dans un lieu précis.

Elle consiste à l'observation du contexte professionnel, et à l'analyse des demandes et besoins langagiers du public cible. En fait, elle cherche à révéler toutes les situations possibles de communication dans lesquelles les futurs apprenants se trouveront ainsi qu'à prendre connaissance des discours, écrit ou /et oral, qui sont à l'œuvre dans ces situations, comme le confirme Cuq, elle consiste à « *recenser les situations de communication cibles et les discours qu'elles comportent* ». <sup>59</sup>

En effet, il s'agit de pénétrer en profondeur du milieu exigeant le cours de FOS, pour qu'on puisse définir les besoins réels des apprenants.

Pour que le renseignement sur le public soit complet, le concepteur du programme de formation FOS doit répondre à quelques questions fondamentales. Suivant le majeur œuvre de Mangiante et Parpette « *Le français sur objectif spécifique* », les questions de principe sont les suivantes : - « *À quelle utilisation du français l'apprenant sera-t-il confronté au moment de son activité professionnelle ou universitaire ? -Avec qui parlera-t-il ? -À quel sujet ? -De quelle manière ? -Que lira-t-il ? -Qu'aura-t-il à écrire ?* » <sup>60</sup>

Le concepteur devra s'interroger également, d'après Carras, Tolas, Kohler et Szilagyi sur :

1. Le contexte de la communication : De quel milieu s'agit-il ? De quel secteur d'activité ? A quelle catégorie d'activité a-t-on affaire ?

---

<sup>58</sup> COSTE. D, GALLISSON, R, *op. cit.*, p.312

<sup>59</sup> CUQ, J-P, *op. cit.*, p.110

<sup>60</sup> MANGIANTE J.- M. et PARPETE C., *op. cit.*, p. 22

2. Le rôle et le statut de la communication : communication d'égal à égal ? De supérieur à inférieur ? Etc.
3. Les modalités des contacts : les apprenants auront à communiquer en face à face ? Auront-ils à s'exprimer seuls face à un public ? Communiqueront-ils plutôt en petits groupes ? En grands groupes ? Etc.
4. Les réseaux de communication utilisés: face à face, téléphone, courrier, Internet ...
5. A quel code seront-ils confrontés en priorité ? Écrit ? Oral ? <sup>61</sup>

Cette analyse peut être faite par une réflexion personnelle du concepteur en s'appuyant sur son expérience personnelle, son entourage, l'expérience des apprenants, les ouvrages et méthodes de français existantes (en cas de contact indirect avec le milieu des futures apprenants), ou bien en s'informant auprès de l'organisme demandeur de la formation (en cas de contact direct avec le milieu des futures apprenants). Cela veut dire, qu'au premier temps le concepteur, à l'aide de ses propres connaissances et à partir des informations recueillis sur le public professionnel, les situations cibles et le lieu de travail ou d'étude, doit formuler en réponse à ces questions des hypothèses qui leur mènent à mieux connaître le public, leur besoins et objectifs d'apprentissage visés, et à organiser son enseignement.

Par conséquent, il est indispensable de se demander quelle est la fonction de chaque professionnel, quelles sont leurs tâches dans l'entreprise en détails et à quelle compétence auront recours le plus souvent. Il est nécessaire de ramasser aussi les informations touchant la vie personnelle des apprenants et les détails concernant leur parcours scolaire et leurs expériences avec la langue française. Il faut découvrir avec qui ils parleront, quelle est la nature, le réseau et le lieu du contact avec leurs partenaires, mais aussi quel est leur rapport à la langue française et éventuellement, quelles difficultés rencontrent-ils en français.

L'enseignant doit connaître si les professionnels trouvent difficiles à comprendre et à parler en français dans des situations professionnelles et savoir également s'ils ont besoin de lire et comprendre des documents écrits en français de leur domaine ou encore s'ils peuvent rédiger des textes justes et cohérents tels: annonces, rapports, comptes rendus, messages électroniques...

---

<sup>61</sup> CARRAS, C. TOLAS J., KOHLER P. SZILAGYI E., *op. cit.*, p. 27

Selon J.P. Cuq, l'analyse de besoins langagiers et communicationnels prend en considération: « (...) *les demandes, les contraintes et les ressources, les objectifs, les contenus, les stratégies, les activités pédagogiques, l'évaluation et les interactions.* » .

Celle -ci permet de: « (...) *fixer des objectifs réalistes et cohérents avec les contenus d'apprentissage, les stratégies et activités pédagogiques et les critères d'évaluation* » <sup>62</sup> . Cela veut dire, que pendant cette identification plusieurs facteurs et contraintes entrent en jeu qui influencent, certainement, sur le déroulement de la formation.

Tous les programmes d'enseignement spécifique se caractérisent par l'urgence , contrainte du temps , de lieu ainsi que la précision de ses objectifs, d'où vient l'importance d'avoir une démarche capable de déterminer et de préciser les contenus et les méthodes d'enseignement selon les besoins d'un public hétérogène .

Dès lors , la détermination des besoins et objectifs d'apprentissage s'effectue non seulement sur le recueil des informations spécifiques pour les apprenants , mais encore sur l'entreprise ou l'institution professionnelle demandeur de la formation qui a ses propres conditions de fonctionnement et ses propres fins et attentes, ainsi que sur le centre organisateur de formation qui consiste à réunir tous les consignes spécifiques contribuant à la mise en place du programme de projet d'enseignement/ apprentissage en FOS.

Comme le confirme Mangiante et Parpette :

*Cette mise au centre de l'apprentissage n'est pas le fait seul de l'apprenant mais aussi de l'institution professionnelle à laquelle il appartient et qui a ses propres objectifs, notamment en termes d'efficacité et de rentabilité sur le long terme, et de l'organisme de formation qui a ses propres contraintes.*

<sup>63</sup>

Ainsi, selon Cuq et Gruca , l'identification des besoins doit se traduire « *en objectifs, en contenus, en actions, en programmes* »<sup>64</sup> . Pour ce faire, trois opérations complémentaires et fortement reliées sont indispensables :

---

<sup>62</sup> CUQ, J-P. *op. cit.*, p.18-19

<sup>63</sup> MANGIANTE J.- M. et PARPETE C., *op. cit.*, p.37

<sup>64</sup> CUQ, J.-P –GRUCA I. *op. cit.*, p. 327-328

**1. Identifier les besoins langagiers**, c'est recueillir les informations auprès des individus, groupes et institutions concernés par un projet d'enseignement/ apprentissage d'une langue étrangère pour mieux connaître leurs caractéristiques linguistiques qui mènent ,par la suite, à déterminer les contenus et les modalités de réalisation de ce projet ;

**2. Formuler des objectifs d'apprentissage**, c'est en fonction d'un certain nombre de données permettant de faire des choix, et expliquer ou prescrire ce que les apprenants sont supposés avoir appris à partir de ce que l'enseignant leur aura enseigné. Les objectifs de la progression pourront être fixés en termes de connaissances, de compétences ou même d'attitudes dont les apprenants devront faire preuve.

**3. Définir des contenus d'apprentissage**, c'est à partir de données collectées et en fonction des objectifs déterminés permettant de donner des décisions et des informations sur le contenu d'apprentissage que les apprenants doivent apprendre tout au long de l'enseignement pour parvenir à des savoirs, savoir-faire et comportements déterminés. Autrement dit, le concepteur doit recenser la succession des séances de cours qui pourront être organisées en fonction de différents critères, par exemple, par compétences de communication, par thème ou encore par tâche selon l'orientation didactique de l'enseignant. Il paraît important de préciser également les modalités de mises en œuvre des activités (travail individuel, en binôme, en petits groupes)...

Dans ce sens, une fois que les besoins sont identifiés, le concepteur est en mesure de définir les objectifs à atteindre lors de la formation prévue. Ces objectifs tournent autour de compétences linguistiques, communicatives, pragmatiques et socio- culturelles que les apprenants doivent maîtriser dans un domaine donné. Enfin, étant que les formations en FOS souvent courtes, le concepteur doit faire des choix des contenus d'apprentissage à cibler en priorité et qui sont sensés répondre aux besoins des apprenants, car il n'est, en effet, pas envisageable d'aborder tous les points de toutes les données collectées.

En effet, l'analyse des besoins des apprenants , qui est une démarche évolutive tout au long du programme de formation, est liée à la fois, d'après Lehmann, « *à la reconnaissance du public comme paramètre de départ et à la communication comme visée de sortie* ». <sup>65</sup>

---

<sup>65</sup> LEHMANN D. *op. cit.*, p.117

## 2.4. Outils de l'analyse des besoins

Richterich insiste sur le respect des règles qu'on doit considérer pour mener à bien l'action de recueillir les informations car c'est de ce respect que dépend la valeur scientifique ou non du résultat de cette analyse.

En effet , pour mener cette phase de l'analyse et pour déterminer les besoins langagiers du public cible, différents outils sont à la disposition de l'enseignant, à savoir : les questionnaires, l'observation, l'entretien, la grille d'analyse... etc.

Le concepteur doit bien sûr choisir l'outil et la pratique les plus adéquats à la situation donnée et les mieux adaptés aux besoins réels de son public , car c'est la qualité de l'outil qui va déterminer la valeur des résultats obtenus.

Selon Mangiante et Parpette , les outils d'analyse seront basés, avant tous, sur deux questions : « *les apprenants utiliseront-ils le français en France ou chez eux ? la formation linguistique se déroule-t-elle en France ou dans le pays d'origine ?* »<sup>66</sup>. Le lieu où se déroule la formation ainsi que le contexte influent sur le choix de l'outil d'analyse, et sur l'analyse elle-même.

La plupart des didacticiens s'accordent sur l'impossibilité d'avoir des méthodes universelles d'identification, car chaque situation d'apprentissage a ses propres conditions d'identification. Porcher favorise le questionnement comme moyen d'analyse des besoins : « *Dans chaque cas, il faut mettre en place des adaptations spécifiques, modulations singulières de principes généraux. Pour y parvenir, on ne dispose guère de moyens plus fiables que le questionnement.* »<sup>67</sup>

Comme il y a plusieurs outils d'analyse, il est bien possible qu'un ou deux soient combinés pour arriver à des résultats plus efficaces. Le première outil à citer ici , c'est :

**Le questionnaire** : est une méthode de sondage peu exigeant concernant le temps et l'exigence de traitement. C'est un formulaire qui doit contenir une série des questions de base écrites et bien préparées qui permettront de mieux connaître le passé pédagogique des futurs apprenants et de prendre conscience de leurs connaissances en français et de leurs

---

<sup>66</sup> MANGIANTE J.- M. et PARPETE C., *op. cit.*, p. 25

<sup>67</sup> PORCHER, L. *Identification des besoins langagiers de travailleurs migrants en France. Conseil de l'Europe/Conseil de la Coopération culturelle*, 1980, p.22

besoins et objectifs langagiers. Les questionnaires varient selon les lieux, les moments où on les pose et les personnes qui les posent.

Il est recommandé de compléter cet outil par un autre, ayant du temps suffisant, c'est :  
**L'observation** : L'observation directe du milieu du travail des futurs apprenants , est un de ces outils. Elle est une méthode complémentaire qui peut relever des comportements langagiers en situation, surtout quand elle est vraiment orientée par celui qui observe.

On pourrait également, compléter ces informations par un autre outil assez ouvert et flexible, à savoir :

**L'entretien** : de type directif est également adopté. Il est une interview avec un ou plusieurs des interpellés qui rend l'analyse du public tout complet , car il pourrait centré sur les contacts et les échanges non observés. Par rapport au questionnaire, l'interpellé est plus libre dans son élocution et l'interpellateur a la possibilité de réagir immédiatement et avec souplesse, donc bien s'entendre. Pendant l'entretien le concepteur pose des questions et l'apprenant donne des réponses orales. Pour achever le résultat désiré, le concepteur enregistre la discussion ou note ces réponses qui l'aide à déterminer les besoins de ce dernier.

On trouve, ainsi, un autre outil d'analyse qui est utilisé surtout pour des études comparatives, c'est :

**La grille d'analyse** : est un document écrit élaboré au préalable, sous forme d'un tableau. L'apprenant doit le remplir afin de comparer ses réponses avec le modèle proposé, (inventaire concernant les différentes compétences langagières de communication). Celle-ci aide à mieux discerner les besoins.

Par ailleurs, il est important de bien définir ce que l'on cherche et réfléchir aux questions à poser aux autres, avant de choisir d'utiliser tel ou tel outil .

De manière générale, plus la situation de recueil de données est structuré , et cadré (questionnaire comportant des réponses à cocher), plus les informations recueillies sont de types quantitatives (faites, opinions, comportements). En revanche, plus la situation de recueil de donnée est ouverte ( comme le cas d'un entretien non directif, plus les informations sont de types qualitatives (recueil de sentiments).

Finally, these various analysis tools and these numerous sources of information allow the designer to collect the important data to properly determine the real needs of the public in question and to properly define the objectives of the language teaching programs.

The main objective of this chapter was to provide essential information on the notions of language/ communication needs and competence in the FOS teaching process. Thus, the description of the FOS process and the identification of the stage of the analysis of the real needs of the public. In this sense, we succeeded in highlighting the essential characteristics of the analysis phase, its importance, its effectiveness and especially its profitability during the design of the FOS training program.

**Chapitre 03:**  
**Présentation du**  
**contexte, analyse et**  
**interprétation des**  
**données**

Pour concrétiser notre recherche, une enquête est menée auprès des personnels administratifs de la Direction Opérationnelle des Télécoms d'El-Oued pour pouvoir localiser exactement leurs difficultés et leurs besoins sur le plan linguistique et communicatif.

Nous allons mettre l'accent dans ce chapitre dans un premier lieu sur le contexte dans lequel s'inscrit notre projet de recherche" la Direction Opérationnelle des Télécoms d'El Oued", ainsi qu'en présentant la situation de la langue française dans cette entreprise .Puis dans un deuxième lieu nous allons identifier notre échantillon, exposer les méthodes auxquelles nous faisons recours pour mener notre recherche et décrire le déroulement de l'enquête sur terrain pour arriver à la fin à analyser et interpréter les données recueillies.

## **1. Identification de l'établissement d'Algérie Télécom**

### **1.1. Historique et présentation<sup>68</sup>**

Algérie Télécom est une société par actions à capitaux publics opérant sur le marché des réseaux et services de communications électroniques. Sa naissance a été consacrée par la loi 2000/3 du 05 août 2000, relative à la restructuration du secteur des Postes et des Télécommunications, qui sépare notamment les activités postales de celles des télécommunications.

Entrée officiellement en activité à partir du 1er janvier 2003, elle s'engage dans le monde des technologies de l'information et de la communication avec trois objectifs :

- Rentabilité
- Efficacité
- Qualité de service

Son ambition est d'avoir un niveau élevé de performance technique, économique, et sociale pour se maintenir durablement leader dans son domaine, et dans un environnement devenu concurrentiel.

---

<sup>68</sup> [www.algeriatelecom.dz](http://www.algeriatelecom.dz) :( consulté le 10 Mai 2017)

Son souci consiste aussi à préserver et développer sa dimension internationale et participer à la promotion de la société de l'information en Algérie.

L'Algérie Télécom s'implique dans le développement socio-économique du pays à travers la fourniture des services de télécommunication, elle met en œuvre des moyens importants pour rattacher les localités isolées et les établissements scolaires.

## **1.2. Missions et objectifs de la société**

Les missions<sup>69</sup> de la société sont les suivantes :

- Fournir des services de télécommunication permettant le transport et l'échange de la voix, de messages écrits, de données numériques et d'informations audiovisuelles.
- Développer, exploiter et gérer les réseaux publics et privés de télécommunications.
- Etablir, exploiter et gérer les interconnexions avec tous les opérateurs des réseaux.

Algérie Télécom s'est investie dans le monde des technologies de l'information et de la communication avec les objectifs<sup>70</sup> suivants:

- Multiplier l'offre de services téléphoniques et faciliter l'accès aux services de télécommunications au plus grand nombre d'utilisateurs, en particulier en zones rurales non desservies.
- Améliorer la qualité de services offerts et la gamme de prestations rendues et rendre plus compétitifs les services de télécommunications.
- Développer le réseau national de télécommunication fiable et connecté aux autoroutes de l'information.

## **2. La Direction Opérationnelle des Télécoms d'El-Oued: historique et définition**

La DOT d'El-Oued est une société économique, qui a été lancée officiellement le 01 Janvier 2003. Elle a attendu jusqu'au premier janvier 2003 pour accomplir sa carrière, qui a commencé depuis l'indépendance. Mais la vision est complètement différente de ce qu'elle était avant cette date, en tant que société indépendante dans la conduite du ministère des

---

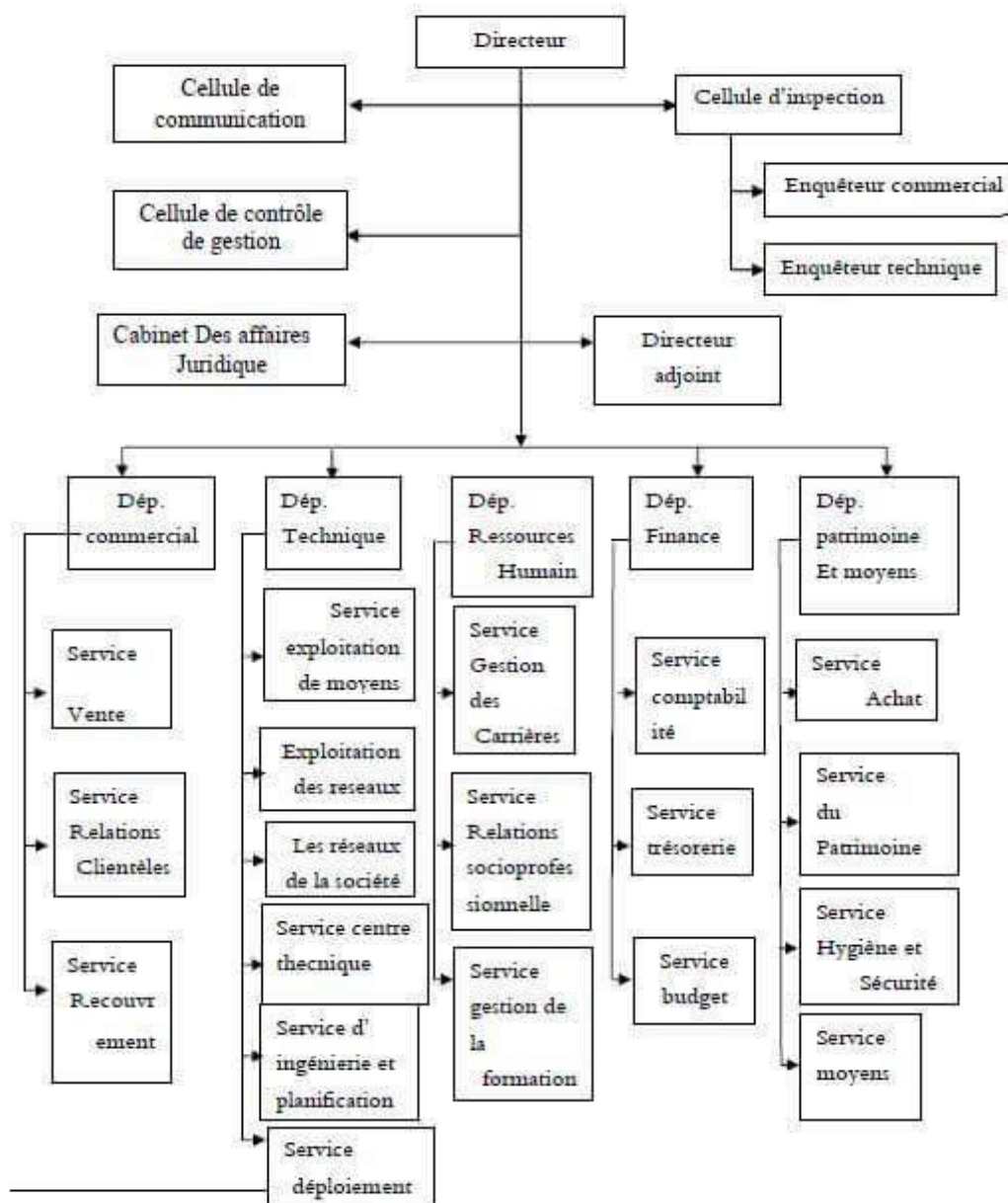
<sup>69</sup> *Ibid.*

<sup>70</sup> *Ibid.*

Postes. Elle est restée forte et elle a prouvé sa présence surtout avec l'ouverture du marché des télécommunications à la concurrence.<sup>71</sup>

La DOT d'El-Oued s'implique dans le développement socio- économique de la région à travers la fourniture des services de la télécommunication.

Un organigramme a été alors adopté par l'établissement en fonction des différentes filiales existantes pour pouvoir répondre aux exigences du secteur.



L'organigramme de la Direction Opérationnelle des Télécoms d'El-Oued<sup>72</sup>

<sup>71</sup> Entretien mené avec le responsable des RH le 24/04/2017.

<sup>72</sup> Ibid.

D'après l'organigramme précédent on peut déduire les différentes missions de chaque service:

- **Direction opérationnelles des Télécommunication:** La direction générale a pour mission principale de définir la politique générale de l'entreprise à long et moyen terme.
- **Service hygiène et sécurité.**
- **Reporting et contrôle de gestion:** Etablit les bilans, suit des statistiques et des prévisions, élabore le tableau de bord... etc.
- **Cellule communication:** assure la communication interne et externe.
- **Pool des affaires juridiques.**
- **Support SI:** le support informatique.
- **Département ressources humaines:**
  - Il s'occupe de la mise en œuvre du plan de la formation et de l'évaluation de l'efficacité des actions de formation.
  - Il s'occupe de la mise à disposition des compétences pour l'ensemble des structures de l'entreprise.
- **Département commercial:**
  - S'intéresse à l'élaboration de la politique commerciale après l'approbation de la direction générale.
  - Réaliser des études de marché et la veille commerciale.
  - Etablir et appliquer après l'approbation de la direction générale les prix de vente.
  - Veiller au management opérationnel des tâches relatives à la vente, au recouvrement, à la promotion et à la distribution des produits et services.
- **Département technique:**
  - Elaborer les études et les essais pour l'homologation des produits achetés.
- **Département de finance:**
  - La mise en œuvre de la politique financière de l'entreprise.
  - Assurer la disponibilité des moyens financiers à court et moyens terme
  - Elaborer le bilan comptable et le tableau des comptes de résultats de l'entreprise.
  - Actualiser le bilan comptable de l'entreprise.
- **Département d'achat et de logistique:**
  - Satisfaire les besoins de l'entreprise dans les meilleures conditions de prix, de qualité et de délais conformément à la réglementation.
  - Préparer, négocier et conclure l'achat relatif aux matières premières.

### **3. Contexte sociolinguistique de la langue française à la DOT d'El Oued**

Pour des raisons historiques, géographiques, économiques et autres, l'Algérie est un pays marqué par une diversité linguistique qui se traduit par une co-présence de trois langues : arabe, française et berbère.

Entre autre, le français est la première langue étrangère en Algérie, connue comme langue imposée par le colonisateur français, il a été présente aux domaines différents de la vie quotidienne des Algériens.

Algérie Télécom est un établissement qui a été hérité de la période coloniale, car il a été créé par le colonisateur français en Algérie, qui utilisait exclusivement le français comme langue de travail et de communication dans différents secteurs: vie économique, monde de l'industrie et du commerce, l'enseignement supérieur, laboratoire de médecine et de pharmacie, médias... etc.

Après l'indépendance, les Algériens ont continué à travailler en français, car les documents laissés par les français leurs servent d'appuis techniques et méthodologiques du domaine des postes et télécommunications. Le français figure encore dans le premier rang par efficacité du travail, du fait que l'employé a besoin de la documentation du domaine de la Poste et des Télécommunications et qui n'est disponible généralement qu'en langue française.

La situation linguistique dans la DOT d'El-Oued est décrite comme diversifiée et riche, car un même locuteur utilise au moins deux langues. Malgré la contrainte professionnelle qui dicte l'obligation de l'utilisation de français dans le domaine de la Poste et des Télécommunications<sup>73</sup>, mais vu la situation du français en milieu soufi, la majorité des employés préfèrent l'usage de la langue arabe (leur langue maternelle) au lieu de parler en langue parue difficile pour eux. Or, la langue arabe apparaît moins efficace et moins importante, en dépit de son rôle plus ou moins intéressant, et dans un endroit pareil, elle doit céder plutôt sa place au français qui est plus flexible et efficace.

---

<sup>73</sup>*loc. cit.*

La langue française, constitue donc un outil très important dans le fonctionnement du travail des professionnels de la DOT d'El-Oued. Elle est considérée comme une langue obligatoire et elle est largement choisie en tant que langue d'envoi et de réception de documents administratifs, en plus, elle est la langue la plus dynamique en tant qu'instrument efficace favorisant les échanges et les interactions entre les opérateurs des réseaux, et entre les membres de l'établissement eux- même.

En effet, la pratique de cette langue permet un bon fonctionnement du travail, de mieux le gérer et de perfectionner dans le domaine professionnel, une raison pour laquelle sa maîtrise est une compétence nécessaire et indispensable.

#### **4. Présentation de l'échantillon**

Nous avons choisi de travailler sur les professionnels du secteur de la Poste et des Télécommunications, car ce secteur est une ressource importante favorisant les échanges sociaux , politiques et commerciaux, nationaux et internationaux. Il joue un rôle moteur pour la diffusion et le traitement de l'information et des messages dans l'espace planétaire.

Il est quasiment impossible, vu les restrictions temporelles et injonctives liées à la nature de notre recherche, d'établir le recueil de données sur l'ensemble des personnels administratifs de la Direction Opérationnelle des Télécoms de la Wilaya d'El-Oued (plus de 150 personnels). C'est pour cette raison qu'on a sélectionné une partie de l'échantillon sur qui va effectivement porter l'enquête. Pour ce faire, l'échantillon sur lequel nous avons enquêté, s'est limité à un ensemble de personnels choisis par hasard (presque 2 employés de chaque service: service vente, service d'exploitation de moyens, service de gestion des carrières, service de comptabilité, service des relations clientèles).

Notre public se compose, donc, de 60 personnels administratifs de la Direction Opérationnelle des Télécoms de la Wilaya d'El-Oued. Il s'agit d'un public dont l'âge varie entre 25 et 55 ans, constitué de femmes et d'hommes provenant de divers points de la région. Ces professionnels exercent leur métier et veulent acquérir des compétences langagières et communicationnelles en français de leur spécialité qui leur facilitent le travail ainsi qu'elles les aident à être performants dans les différentes situations professionnelles auxquelles ils auront confrontés.

Nous avons choisi cet échantillon, car ces professionnels ont besoin, fréquemment, de la langue française dans leur travail. Ils l'utilisent lors des différentes tâches quotidiennes

telles : faire des conversations téléphoniques, présider une réunion..., rédiger des différents textes administratifs : rapports, compte rendus, courriers électroniques, attachements ...etc.

## **5. Méthodologie de la recherche**

À partir du terrain, nous avons cherché à obtenir le maximum d'informations sur lesquelles se base la conception d'un programme de formation qui pourra répondre aux besoins linguistiques et communicatifs exprimés par les professionnels de la DOT d'El-Oued.

En fait, la méthodologie conçue s'articule autour des étapes logiques et cohérentes de tout processus de formation en FOS, partant d'une nécessité de formation à partir de laquelle, une analyse des besoins du public ciblé est élaborée. Cette analyse fournira un certain nombre de données à partir desquelles se construit un programme de formation linguistique qui sera mis en application sur terrain.

Notre recherche vise, donc, le recensement et l'analyse des besoins langagiers et communicationnels des personnels administratifs de la DOT d'El Oued. En se basant sur la partie théorique de notre mémoire, nous allons tenter de dresser le profil linguistique en français des professionnels en question, leurs besoins, les situations de communication, les difficultés langagières qu'ils leurs confrontent et les discours qu'ils produisent et comprennent. Cela permettra de préciser les compétences visées, formuler les enjeux et les objectifs de formation et de mieux concevoir le dispositif du processus d'enseignement/apprentissage du FOS à la spécialité de la Poste et des Télécommunications.

Pour réaliser notre enquête et recueillir les informations sur les besoins réels de notre public, nous avons, dans un premier temps, conçu un questionnaire distribué aux personnels administratifs de la DOT d'El-Oued. Parallèlement, nous avons engagé un entretien direct avec le responsable des ressources humaines en activité.

La méthode que nous avons appliquée, donc, est quantitative basée sur le questionnaire, en analysant en nombre les réponses de notre public , et qualitative- descriptive basée sur l'entretien, en analysant les propos de l'interviewé en question.

Dans ce sens, la méthode quantitative cherche à identifier les besoins les plus exprimés par le public dans l'entreprise et reconnaître l'importance d'intégrer l'apprentissage du français en tant que langue spécialisée à l'intérieur des programmes d'enseignement spécifique. Ainsi, dans la méthode qualitative- descriptive, on explore le contenu étudié pour obtenir

des descriptions plus détaillées et plus complètes de la situation, afin d'expliquer la réalité qui est sous-jacente dans l'action des membres du groupe appliqué.

## **6. Entretien avec le corps administratif de la DOT d'El-Oued**

Pour compléter l'image obtenue sur la situation imposée et décrire la nature profonde des réalités socioculturelles des professionnels en question et dans le but d'avoir des impressions et des points de vue des cadres de la DOT d'El-Oued, nous avons élaboré une grille d'entretien (voir l'annexe). Celle-ci a comporté des questions ouvertes et elle a été menée avec le responsable des ressources humaines de l'établissement en question, pour une durée de quinze minutes. L'entretien a été effectué après la collecte des questionnaires distribués à l'ensemble des personnels administratifs de la DOT.

Il nous a permis de :

- approfondir le sujet de recherche et obtenir de nouvelles informations;
- confronter et vérifier les premières informations obtenues par les questionnaires;
- connaître les attentes et espoirs du corps administratifs de l'établissement.

En effet, cet entretien vise à obtenir des informations complémentaires pour justifier l'importance et la nécessité d'une formation linguistique qui va faciliter le travail de ces professionnels, ainsi qu'améliorer l'image de l'entreprise.

Afin d'atteindre l'objectif de notre étude, nous avons établi un guide d'entretien constitué d'un ensemble de questions qui se résument en trois alinéas essentiels moyennant lesquels nous avons voulu:

- Savoir l'origine des difficultés que rencontrent les personnels;
- Connaître quels sont les obstacles langagiers qu'ils leurs confrontent et savoir à quel moment ils ont besoin du français;
- Détecter leurs attentes et espoirs à l'égard de ce projet de formation FOS.

### **Résultats de l'entretien : transcription et analyse**

L'entretien avec le responsable des ressources humaines de DOT d'El-Oued a été réellement bénéfique et très fructueux, car il nous a fourni beaucoup d'informations appréciables. Grâce à lui, nous avons acquis une image assez complète de ce qui est le vrai contenu du travail de ces employés.

Nous allons transcrire premièrement les réponses telles qu'elles ont été produites avant de les analyser. En effet, après avoir discuté avec notre interviewé, nous avons révélé les résultats suivants :

Dans un premier temps, nous avons voulu savoir si l'administration de l'établissement en question prenait en compte le niveau langagier des employés en français avant leur recrutement ou non. Si non sur quels critères elle se basait.

L'interlocuteur a précisé: - « *Le niveau linguistique en français est très important dans notre entreprise. Cependant, on ne le trouve pas inscrit parmi les critères et les conditions nécessaires de recrutement dans la Direction Opérationnelle des Télécoms d'El-Oued. C'est à travers les discussions directes avec le candidat qu'on sait bien, est- ce- il est capable en langue française ou non, peut-il effectuer des tâches en français au bon sens ou non tels : remplir une fiche ou écrire un rapport d'une manière juste et cohérente, réussir à faire des différentes discussions...etc. Et les impressions déduites seront influencer, bien sûr, positivement ou encore négativement sur le profil du candidat et sur son recrutement.*»

Cette question paraît banale, vue la contrainte professionnelle dictée par le besoin communicatif spécifique du domaine du travail de la Poste et des Télécommunications qui oblige l'utilisation de la langue française au travail. Mais il est aussi vrai qu'il y a un véritable enjeu derrière ce choix.

Nous pouvons dire que malgré la nécessité de la langue française et sa grande importance portée dans l'entreprise, le centre de la DOT d'El-Oued se trouve obligé d'exclure, parmi les critères de recrutement, celui de l'excellente maîtrise de la langue française ( Le candidat doit juste avoir une base préliminaire ). Cela est due toujours à la situation passive du français en milieu social soufi.

Dans notre deuxième question nous avons cherché à savoir le niveau réel des personnels administratifs en langue française, et quel était l'origine de leurs lacunes langagières et à leurs difficultés en français.

A cette question, nous avons reçu la réponse suivante : - « *Si on parle avec pourcentage, je peux les classer comme suit : 15% ont un bon niveau, 50% ont un niveau moyen, et 35% sont faibles. Pour l'origine des lacunes langagières de nos personnels administratifs,*

*personnellement, je pense que les causes principales de leurs difficultés linguistiques viennent essentiellement de :*

- *L'absence quasi-totale de la pratique langagière du français dans la vie quotidienne ;*
- *La non maîtrise des règles linguistiques de la langue française ;*
- *Le recours à la langue arabe au travail ;*
- *Le manque des efforts personnels chez nos employés pour s'améliorer en français ».*

A partir des réponses obtenues, nous constatons que les employés sont en grand nombre peu compétents en langue française. Nous réalisons, ainsi, que les causes inhérentes aux difficultés rencontrées par ces personnels administratifs puisent ses origines dans des différents facteurs: les employés n'utilisent le français que pour les activités de leur travail, ils se heurtent, ainsi, de nombreuses faiblesses linguistiques et d'ignorance des principes et règles de cette langue. Aussi, plusieurs d'entre eux trouvent que le travail en langue arabe est plus facile, plus compréhensible et ne prend pas de temps surtout pendant les transactions avec les clients.

Quand nous lui avons demandé de mentionner certaines des difficultés langagières ou erreurs récurrentes relatives à la langue française rencontrées par ses employés au terme de leur travail, le responsable des ressources humaines de l'entreprise en question a répondu ainsi: - *« De façon générale, nos employés trouvent difficile à faire des conversations téléphoniques efficaces, présider une réunion, s'intervenir, poser des questions en français. Ils ne sont pas, aussi, capables d'écrire les rapports, courriers électroniques, attachements, comptes rendu ...etc. »*

Le responsable des ressources humaines du centre croit que ces personnels confrontent des difficultés langagières tant au niveau de la compétence de la production écrite que la compétence de l'expression orale. Selon lui, ils n'arrivent pas à s'exprimer couramment en français, communiquer et interagir avec leurs supérieurs, savoir répondre à une demande par téléphone... Ils trouvent ainsi difficile à rédiger des différentes sortes de textes en langue française d'une manière correcte et cohérente.

Par la suite, nous avons posé une question qui consiste à savoir s'ils leur faisaient, de temps en temps, des formations en français à visée professionnelle ou non.

Notre interviewé a indiqué: - « *Toutes les formations faites pour notre entreprise ont été spécifiques à notre domaine, bien sûr, elles ont été faites en langue française mais elles se sont basées principalement sur le côté technique et non linguistique.* »

Cela veut dire que ces formations ne prennent plus en compte les besoins langagiers et communicationnels des employés mais elles s'intéressent à l'aspect matériel: perception/réception des produits, exploitation des réseaux, système de transport et échange de la voix, de messages écrits, de données numériques ...etc. Par conséquent, nous constatons que la conception du programme de ce genre de formations ne se base plus sur l'étape de l'analyse des besoins langagiers du public cible.

Nous avons, en effet, profité de l'occasion pour savoir ce qu'il pense concernant les formations à visée professionnelle. Globalement, nous avons cherché à détecter quels étaient ses attentes et espoirs, sur le long terme, concernant ce projet de formation en FOS. L'interlocuteur nous a confié les informations suivantes: - « *Le souci majeur de notre entreprise est de promouvoir dans le domaine professionnel au sein des centres des réseaux et services de communication, d'améliorer l'image de marque de notre centre, et d'accélérer la vente de nos produits. Vu l'importance du français dans notre domaine, j'espère élever le niveau linguistique de notre corps administratif, aussi que doter ces derniers des compétences qui leur permettent de performer dans leur travail. En effet, si on trouve l'occasion, on va s'engager sans aucune hésitation. De façon générale, nous souhaitons que ce projet de formation FOS soit mis en place sur terrain dans les prochaines années parce qu'il va construire un appui très considérable pour notre entreprise.* »

D'après notre interlocuteur, la formation FOS pourrait mener un appui nécessaire et très important pour l'amélioration des performances des employés ainsi que pour la promotion de l'image de l'entreprise. Il espère que leurs personnels puissent effectuer leurs tâches d'une manière excellente, d'accéder à des documentations spécialisées, d'acquérir des savoirs, savoir-faire, d'agir et d'interagir en leur langue spécialisée et d'être performants dans toutes les situations professionnelles.

Il pense que l'apprentissage du français constitue un atout incontournable pour atteindre la réussite dans le domaine professionnel. De ce fait, il manifeste l'envie d'avoir un projet de

formation spécialisée qui peut satisfaire les besoins linguistiques immédiats de leurs personnels administratifs.

## 7. Présentation du questionnaire

Pour bien traiter notre recherche, confirmer ou infirmer les hypothèses de notre étude, nous avons décidé d'entreprendre la réalisation d'un questionnaire (voir l'annexe) en se basant sur la grille proposée par MANGIANTE et PARPETTE.<sup>74</sup>

Ce questionnaire est distribué dans le but de faire ressortir les besoins que les professionnels de la DOT d'El-Oued éprouvent. Ainsi, afin de lister les difficultés de communication et d'interaction que ces professionnels affrontent et concevoir une idée sur les origines de ses faiblesses.

Ce questionnaire contient seize questions simples, claires et précises, dont la majorité est fermée : des questions fermées avec des réponses multiples où l'interrogé peut choisir une ou plusieurs réponses parmi les propositions (QCM), des questions fermées avec des réponses de type binaire « Oui » ou « Non » et une question de classement. Le questionnaire à choix multiples permet au public d'avoir la liberté de choisir la ou les réponses parmi les options qui leur ont été présentées. Les questions ont été également formulées de façon à pouvoir constater l'efficacité et le degré de véracité des réponses des enquêtés.

## 8. Objectifs du questionnaire

Notre questionnaire était pointé sur plusieurs paramètres divisés en 4 grandes rubriques:

- Dans un premier temps, le questionnaire vise à connaître le parcours d'apprentissage de la langue française des professionnels en question et vérifier leur niveau (de la 1<sup>ère</sup> à la 5<sup>ème</sup> question) ;
- Il présente ensuite le métier professionnel, à savoir les principales activités que les employés exercent, la nature et les moyens de leurs contacts (de la 6<sup>ème</sup> à la 8<sup>ème</sup> question) ;
- D'autres questions sont posées également pour identifier les difficultés rencontrées par ces professionnels, repérer leurs tâches et les situations de communication (orales et écrites) cibles dans lesquelles ils utiliseraient la langue française (de la 9<sup>ème</sup> à la 12<sup>ème</sup> question) ;

---

<sup>74</sup> Le Fos.com, <http://www.le-fos.com/grille-doc.htm> : (consulté le 02 Avril 2017)

- Le questionnaire se clôt enfin sur des questions révélant l'importance que portent les personnels à la langue française, ainsi que leurs besoins et compétences linguistiques et communicationnels. Autrement dit, elles permettent à la personne enquêtée de faire l'auto-évaluation de son niveau de compétence concernant la compréhension et l'expression écrites et orales (de la 13<sup>ème</sup> à la 16<sup>ème</sup> question) ;

## **9. Déroulement de l'enquête**

Avant de distribuer le questionnaire aux personnels. Nous nous sommes présentés auprès du directeur de la DOT d'El-Oued et nous l'avons expliqué l'objectif de notre travail afin qu'il nous accorde son autorisation. Une fois l'autorisation obtenue, nous avons rencontré les personnels sous l'accompagnement du responsable des ressources humaines de l'établissement avec qui nous avons mené notre entretien.

Notre enquête s'est déroulée entre le 10 et le 25 Avril 2017. Nous avons distribué le questionnaire à une grande partie de personnels (60 personnels précisément), mais nous n'avons pu récupérer que 50 exemplaires. Ceux qui n'ont pas répondu au questionnaire, ont été soit très occupés dans leur travail, soit non intéressés.

Le questionnaire a été rempli par les employés dans leurs bureaux et guichets portant sur une durée de trente minutes. Il était strictement anonyme: les données recueillies ne permettent en aucun cas une identification des participants.

La tâche a eu du succès puisque nous avons pu recevoir tous les 50 copies bien remplies. En plus, l'entretien avec le responsable des ressources humaines de l'établissement, nous a permis de recueillir des informations importantes pour notre étude.

## **10. Description graphique, analyse et interprétation des données**

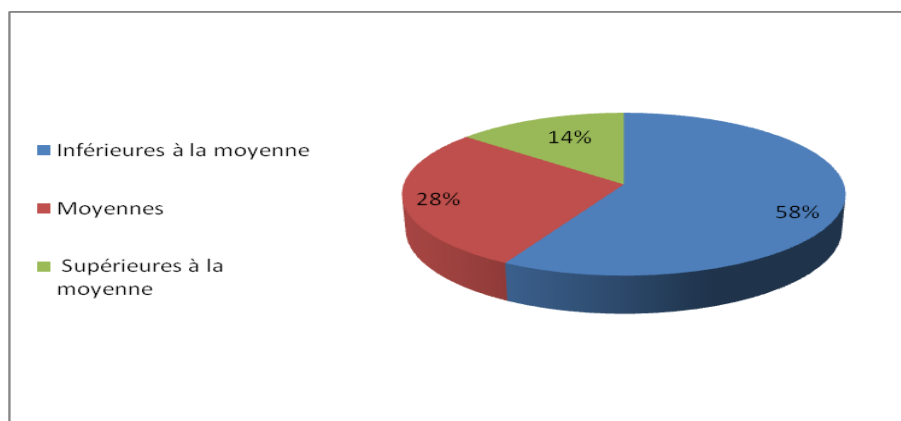
Dans cette section de notre travail, nous allons y exposer les résultats obtenus lors de l'enquête empirique que nous avons faite (à partir du questionnaire), d'une part, et d'autre part nous essaierons d'en donner une analyse ainsi que d'éventuelles interprétations. Pour ce faire, nous allons utiliser la statistique descriptive dans laquelle nous donnons tout d'abord le résultat de chaque question en tableau suivi d'un schéma (sous forme d'un secteur circulaire à 3 D).

Question n°1: Comment étaient vos notes obtenues en matière de langue française pendant votre cursus scolaire ?

Supérieures à la moyenne  Moyennes  Inférieures à la moyenne

Réponse	Supérieures à la moyenne	Moyennes	Inférieures à la moyenne
Nombre: /50	07	14	29
Pourcentage	14%	28%	58%

Tableau n°1



**Graphique 01: Notes obtenues en français lors du parcours scolaire**

### Analyse et interprétation

D'après les réponses données, un grand nombre de personnels ( 29 sur 50 soit 58% ) ont eu, pendant leur cursus scolaire, de mauvaises notes en matière de langue française. Tandis que 14 d'entre eux, soit 28%, ont eu des notes moyennes, et il n'y a que 07, soit 14%, qui étaient bons en langue française. La plupart de nos enquêtés ont eu un niveau insuffisant en cette langue dans leur parcours de scolarisation, ils se heurtent de plusieurs difficultés qui leurs empêchent à comprendre les cours et les consignes données lors des examens, ainsi qu' à rédiger des phrases justes et cohérentes.

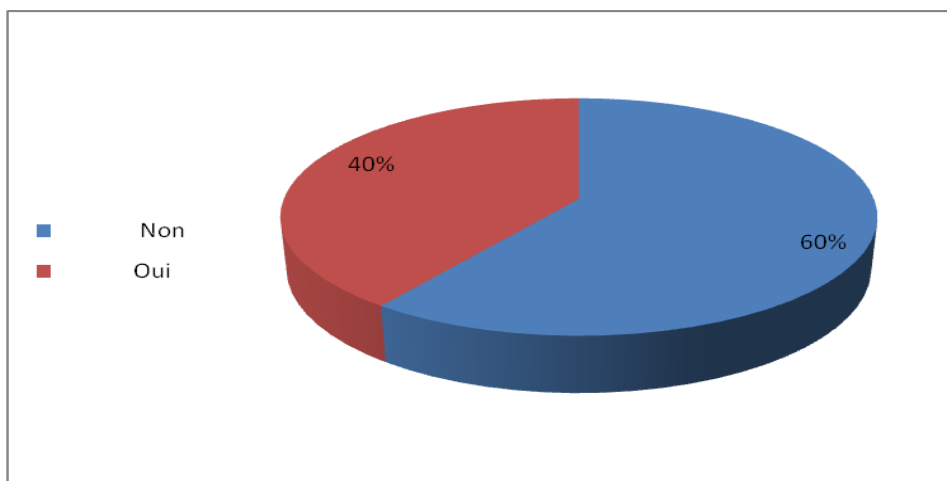
Nous pouvons dire que cela, peut-être, revient à un défaut au niveau des différents programmes auxquels subit le système éducatif algérien, à l'insuffisance du volume horaire consacré à la langue française, à la non qualification de certains enseignants ou encore à l'inadaptation des méthodes et démarches adoptées.

Question n°2: Pendant votre cursus universitaire avez- vous étudié des cours en français ?

Oui  Non

Réponse	Oui	Non
Nombre: /50	20	30
Pourcentage	40%	60%

Tableau n°2



**Graphique 2: Français à l'université**

### Analyse et interprétation

D'après les réponses obtenues, 40% des personnels ont fait leurs cours universitaires, généralement en français, alors que plus de la moitié soit 60%, avouent qu'ils n'ont pas suivi leurs études universitaires en français et qu'ils n'ont pas eu des modules de spécialité en français. Une grande raison qui confirme la non maîtrise de nos enquêtés des règles linguistiques du français.

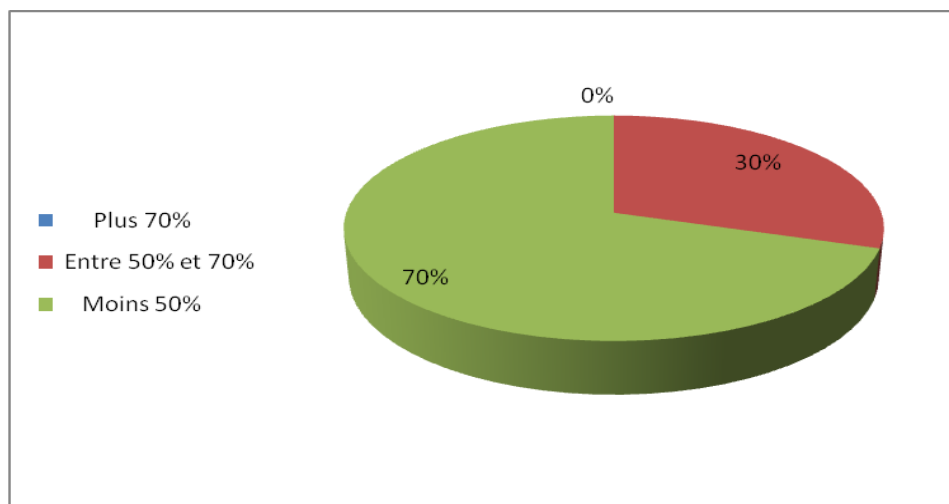
Même si ces cours ne répondent pas vraiment aux besoins réels ainsi qu'aux attentes du public, ils permettent néanmoins à maintenir un contact avec la langue française (immersion dans un bain linguistique), s'habituer à recevoir des discours en français, se familiariser avec les termes de leur spécialité et enrichir leur vocabulaire.

- Si oui, votre compréhension générale du cours en français était :

Moins 50%  Entre 50% et 70%  Plus 70%

Compréhension	Moins 50%	Entre 50% et 70%	Plus 70%
Nombre: /20	14	06	00
Pourcentage	70%	30%	00%

Tableau n°3



**Graphique 3: Compréhension des cours en français**

### Analyse et interprétation

Les résultats émanant du sondage montrent que la compréhension des cours chez la majorité était moins de 50%, alors que chez les 30% qui restent, elle était entre 50% et 70%.

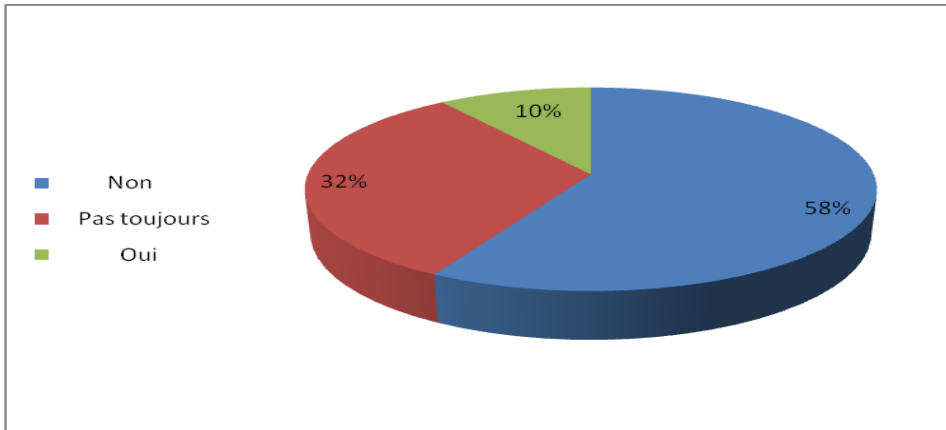
La plupart des personnels ont trouvé des difficultés pour comprendre les cours en français. Ce qui nous amène à déduire que l'enseignant était obligé de se recourir souvent à la langue maternelle pour leur faire comprendre. Néanmoins, grâce à la traduction des termes techniques, ils ont appris un bagage très considérable du vocabulaire spécifique à l'économie, concernant: la banque, les industries, la Poste et technologies de l'information et de la communication, finance...

### Question n°3: Pratiquez-vous le français dans votre vie quotidienne ?

Oui  Pas toujours  Non

Utilisation	Oui	Pas toujours	Non
Nombre: /50	05	16	29
Pourcentage	10%	32%	58%

Tableau n°4



**Graphique 4: Utilisation de la langue française dans la vie quotidienne**

### Analyse et interprétation

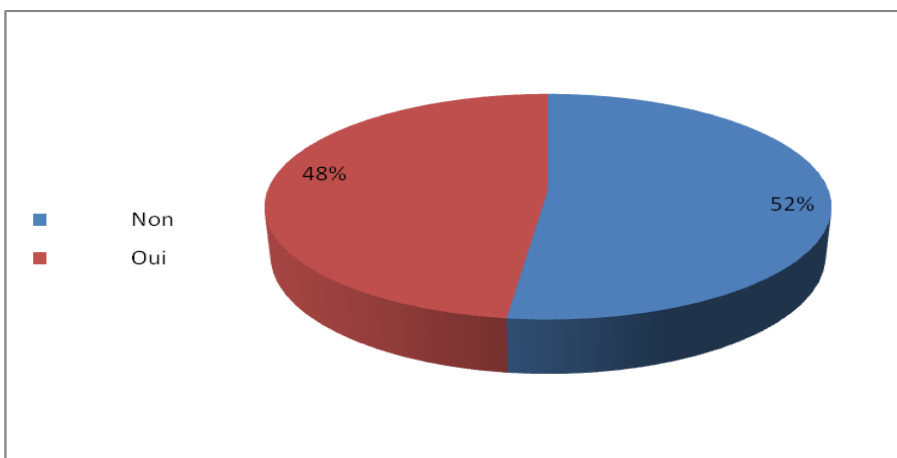
Vu les résultats obtenus, 29 sur 50 enquêtés soit 58% ne pratiquent le français que pendant leur travail, et plus rarement dans leur vie privée. C'est une preuve qui affirme que le manque de la pratique de la langue française dans les discussions et les échanges quotidiennes de nos enquêtés influence passivement sur leur profil linguistique et surtout au niveau de la compétence de la production de l'oral.

**Question n°4:** A- Lisez-vous des documents de votre spécialité écrits en français?

Oui  Non

Réponse	Oui	Non
Nombre: /50	24	26
Pourcentage	48%	52%

Tableau n°5



**Graphique 5: Lecture des documents en français**

### Analyse et interprétation

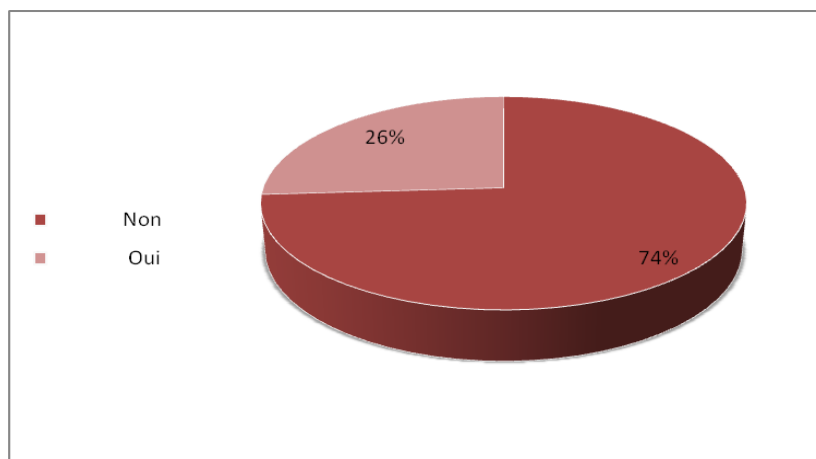
D'après les résultats recueillis de cette question, nous remarquons que presque la moitié des professionnels lisent les documents spécifiques à leur domaine, ce qui signifie qu'ils comprennent le vocabulaire de la Poste et des Télécommunications. Cela revient au contact permanent avec leur lexique spécifique à travers l'accomplissement de leurs tâches quotidiennes: remplir les fiches de télévente, de prise de commandes, de prise de rendez-vous, P.V, attachement ...

B- Regardez- vous des émissions ou des films en français ?

Oui  Non

Réponse	Oui	Non
Nombre: /50	13	37
Pourcentage	26%	74%

Tableau n°6



Graphique 6 : Assistance à des émissions en français

### Analyse et interprétation

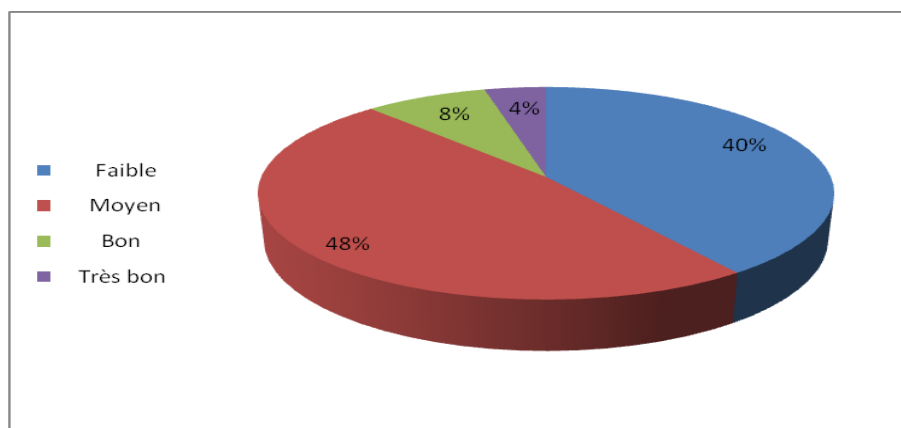
Il est observable que la grande majorité des employés, soit 74%, ne regardent plus des émissions ou des films en français. C'est en raison de leur non compréhension du sens du discours. Cependant, 26% qui correspond au 13 sur 50 enquêtés ont répondu positivement. Ils suivent de temps en temps des programmes en français, peut-être, pour le plaisir, avoir de l'information ou encore pour l'autoformation professionnelle.

**Question n°5:** Comment estimez-vous votre niveau en français ?

Très bon  Bon  Moyen  Faible

Niveau	Très bon	Bon	Moyen	Faible
Nombre: /50	02	04	24	20
Pourcentage	04%	08%	48%	40%

Tableau n°7



**Graphique 7: Niveau estimé en français**

### Analyse et interprétation

D'après les réponses données, un pourcentage moins élevé (04%) est celui des personnels qui estiment avoir un très bon niveau en français et 08% pour ceux qui estiment avoir un bon niveau. Pour les pourcentages des autres choix, ils sont convergents: 48% des personnels déclarent qu'ils ont un niveau moyen, alors que le reste soit 40% sont faibles.

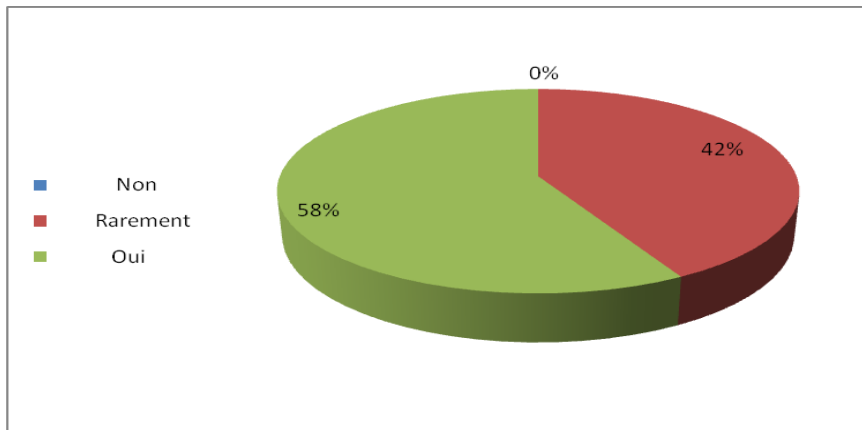
Nous constatons que, plus de la majorité des personnels déclarent que leur niveau en français est médiocre, cela est dû à la situation sociolinguistique de la langue française dans la région de Souf (faible contact avec le français dans la vie quotidienne), ainsi qu'à l'utilisation permanente de la langue arabe au travail; elle leur apparaît plus facile et flexible car c'est leur langue maternelle et la langue de leur enseignement pendant trois cycles : primaire, moyen et secondaire.

**Question n°6:** Pratiquez-vous la langue française au travail ?

Oui  Rarement  Non

Réponse	Oui	Rarement	Non
Nombre: /50	29	21	00
Pourcentage	58%	42%	00%

Tableau n°8



**Graphique 8: Usage de la langue française au travail**

### Analyse et interprétation

Les résultats recueillis de cette question montrent bien que la plupart des fonctionnaires, soit 58%, ont tendance à pratiquer le français au travail, cela est dû à l'obligation de l'utilisation des termes techniques du domaine (utilisation de la langue de spécialité au travail). Pour les 42 % qui restent, ils l'utilisent rarement. Cela revient à leur niveau insuffisant en cette langue ainsi qu'à leur recours à la langue arabe au travail.

En effet, il s'en avère que l'utilisation du français est une contrainte professionnelle dicté par le besoin communicatif spécifique du domaine du travail de la Poste et de la Télécommunication.

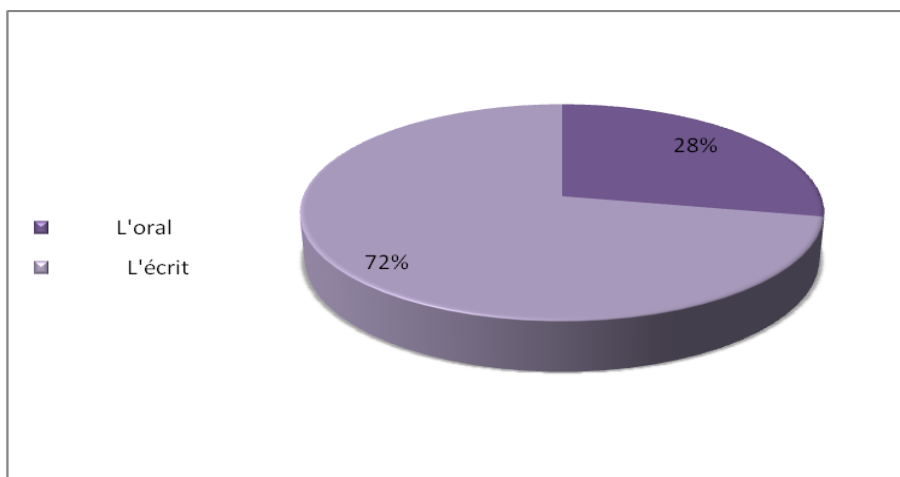
**Question n°7:** A quelle compétence avez-vous recours le plus souvent au travail?

L'écrit

L'oral

Compétence	L'écrit	L'oral
Nombre: /50	36	14
Pourcentage	72%	28%

Tableau n°9



**Graphique 9 : Compétence la plus utilisée au travail**

### Analyse et interprétation

D'après la lecture des résultats, 72% qui correspond au 34 sur 50 enquêtés utilisent généralement le français écrit, ils ont recours surtout à la compétence de l'écrit plus que celle de l'oral. Tandis que 28% seulement pratiquent souvent le français oral.

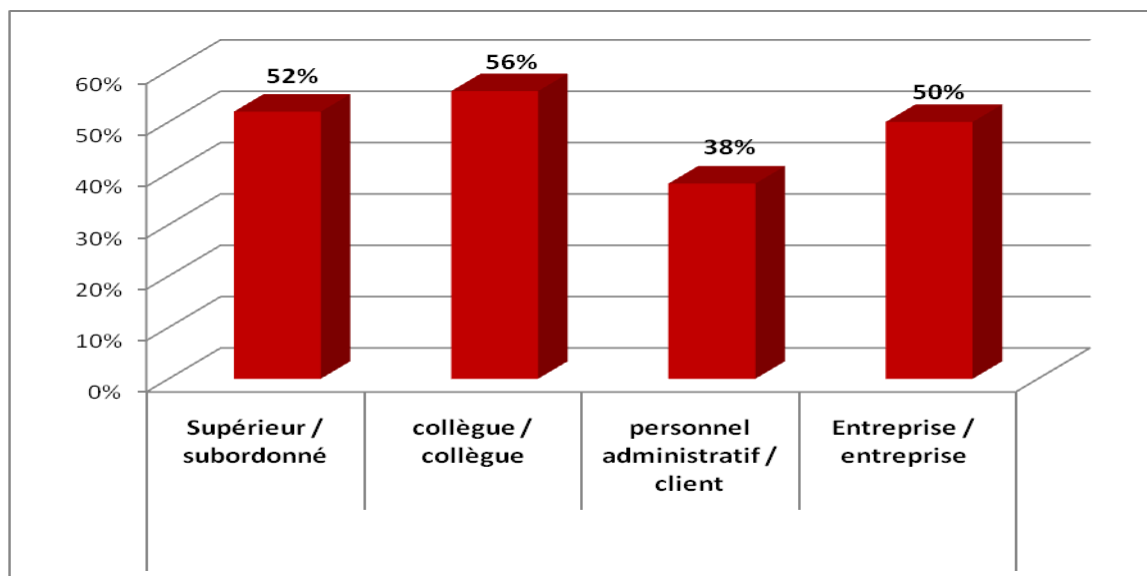
Cela explique les résultats de la question précédente: même si ces professionnels utilisent quotidiennement le français, cet usage se limite néanmoins aux tâches écrites et à la maîtrise de certains termes techniques spécifiques au domaine de la Poste et de la Télécommunication.

**Question n°8:** Parmi ces quelques exemples de relations communicatives, choisissez les plus fréquents quand vous utilisez la langue française:

- Supérieur /subordonné  Collègue / collègue   
 Personnel administratif /client  Entreprise / entreprise

Relation communicative	Supérieur/ subordonné	Collègue / collègue	Personnel administratif /client	Entreprise / entreprise
Nombre: /50	26	28	19	25
Pourcentage	52%	56%	38%	50%

Tableau n°10



**Graphique 10 : Français et relations communicatives**

### Analyse et interprétation

A partir de l'histogramme ci-dessus, nous constatons qu'un taux bien considérable soit (56%) des personnels parlent avec leurs collègues en français. Un pourcentage aussi important (52%) pour ceux qui utilisent cette langue dans leurs relations avec leurs responsables. Le français s'utilise également par la moitié des fonctionnaires pour contacter les autres entreprises. Un dernier pourcentage soit (38%) pour ceux qui emploient cette langue pour interagir avec les clients.

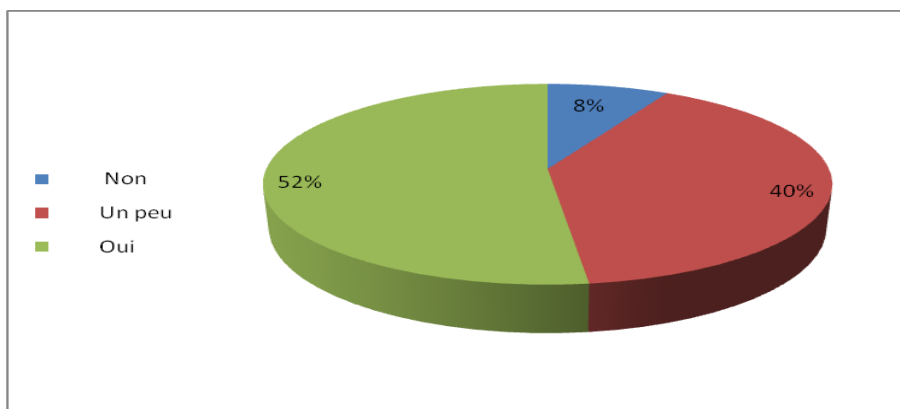
La plupart des personnels ont recours généralement à la langue arabe. La langue française est omniprésente dans ce secteur, mais à des taux différents selon le statut et la nature de la relation communicative entre les partenaires.

**Question n°9:** Arrivez- vous à comprendre des documents du type annonces, affiches, catalogues, achats ... en français de votre spécialité ?

Oui  Un peu  Non

Compréhension de l'écrit	Oui	Un peu	Non
Nombre: /50	26	20	04
Pourcentage	52%	40%	08%

Tableau n°11



**Graphique 11: Compréhension des documents écrits en français**

### Analyse et interprétation

D'un total de 50 des fonctionnaires, nous constatons que 52% n'ont pas de difficultés à comprendre les documents écrits en langue française. Ils peuvent déchiffrer le sens d'un texte spécifique à leur domaine. Alors que 20 personnels, soit 40%, déclarent qu'ils éprouvent une difficulté à comprendre et un pourcentage moins élevé (08%) pour ceux qui ne comprennent rien.

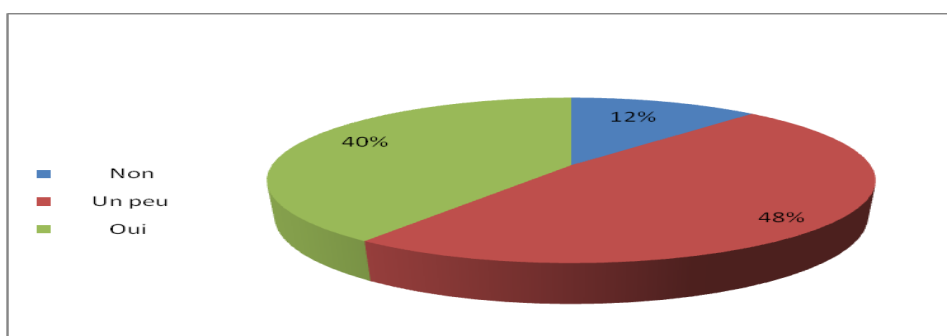
Il est clair que la majorité des professionnels interrogés maîtrisent la compétence de la compréhension de l'écrit. Ils ne rencontrent pas des difficultés lors de cette activité.

**Question n°10:** Arrivez-vous à comprendre des cours, conférences, enregistrements audio et audiovisuels contenant le vocabulaire français de votre domaine ?

Oui  Un peu  Non

Compréhension de l'oral	Oui	Un peu	Non
Nombre: /50	20	24	06
Pourcentage	40%	48%	12%

Tableau n°12



**Graphique 12: Compréhension des discours oraux en français**

### Analyse et interprétation

A travers les réponses obtenues, nous remarquons que 20 personnels qui représentent 40% de nos interrogés affirment qu'ils peuvent comprendre un discours oral en français contenant le lexique de leur spécialité. Cependant, 48% d'entre eux avouent qu'ils saisissent le sens mais difficilement. Pour les 12 % restants, déclarent qu'ils n'arrivent plus à comprendre.

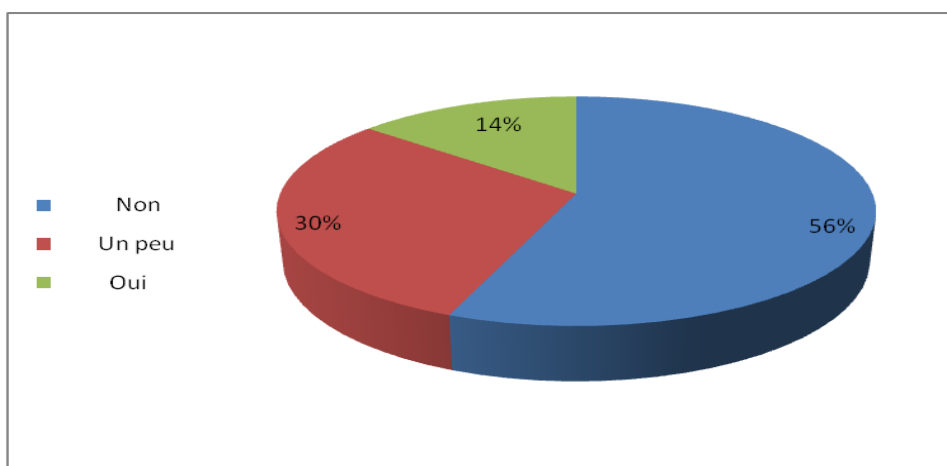
De ces résultats, nous constatons que nos enquêtés maîtrisent à un degré acceptable la compétence de la compréhension de l'oral. Cela peut revenir à leurs bonnes connaissances du lexique de leur spécialité.

**Question n°11:** Pouvez- vous écrire des notes, annonces, rapports et messages en français de votre spécialité ?

Oui       Un peu       Non

Production de l'écrit	Oui	Un peu	Non
Nombre: /50	07	15	28
Pourcentage	14%	30%	56%

Tableau n°13



**Graphique 13: Rédaction des écrits professionnels**

### Analyse et interprétation

D'après les réponses données, nous constatons que la majorité des employés, soit 56% , sont incapables de rédiger des textes de spécialité corrects, ils ont du mal à s'exprimer par écrit, à résumer et à synthétiser en langue française. Une autre partie de la population

enquêtée soit 30% avouent qu'ils peuvent écrire mais avec difficulté et seulement 07 d'entre eux (14%) affirment qu'ils produisent des écrits aisément.

A vrai dire, toutes les tâches effectués par ces derniers ne requièrent pas une compétence de rédaction, ils viennent juste remplir les formulaires (de télévente, de prise de commandes, de prise de rendez- vous, P.V, attachement...etc.)ou vérifier s'ils sont correctement remplis par le client puis les saisir sur ordinateur. Ils peuvent être aussi amenés à écrire les chiffres en lettres.

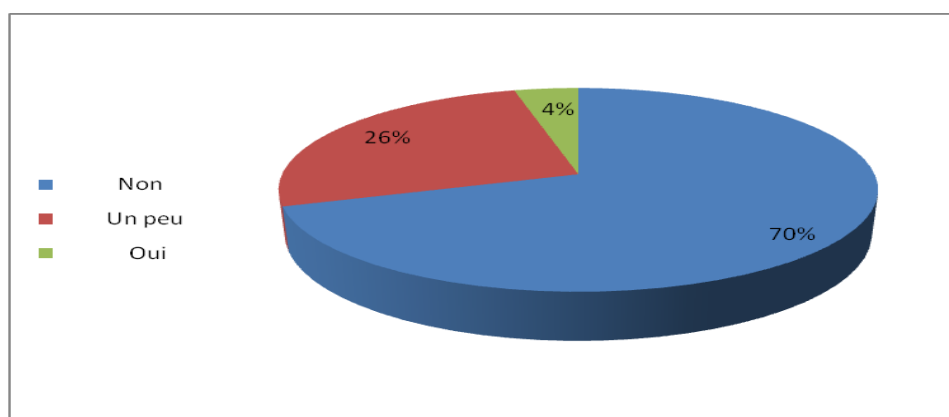
L'employé du secteur de la télécommunication doit produire ses écrits avec un grand soin. En effet, en raison de la moindre incorrection dans ces documents, on les rejette: ils doivent être dûment remplis. D'où vient la nécessité de perfectionner la compétence de production écrite chez ces professionnels.

**Question n°12:** Pouvez-vous communiquer oralement en français avec aise lors de tâches simples et habituelles?

Oui  Un peu  Non

Production de l'oral	Oui	Un peu	Non
Nombre: /50	02	13	35
Pourcentage	04%	26%	70%

Tableau n°14



**Graphique 14: Communication orale dans l'entreprise**

### Analyse et interprétation

Les résultats de cette question nous montrent que seulement 04% de ces fonctionnaires jugent pouvoir parler avec aise en français . Ce sont souvent les administrateurs et les chefs

services. Un fragment de 26%, affirment qu'ils s'expriment oralement mais d'une manière peu correcte. Ça peut être dû au manque de confiance en soi, à la non maîtrise des règles linguistiques du français, ou encore à la méconnaissance de l'éthique professionnelle et sa mise en œuvre dans l'entreprise.

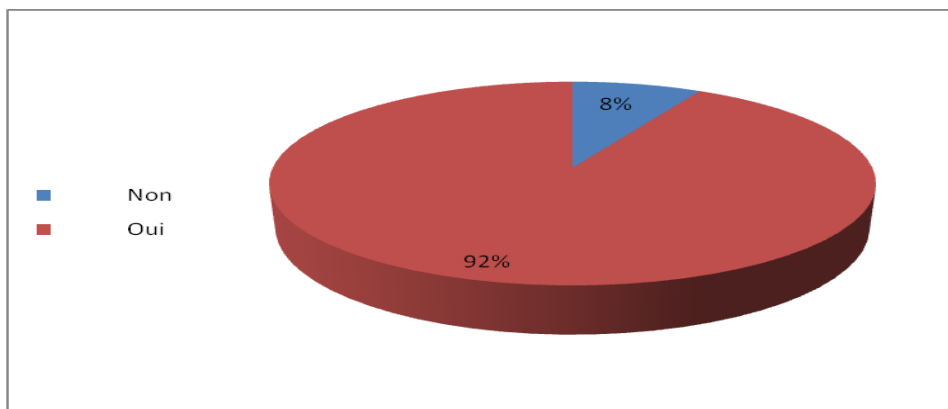
Par contre, la majorité des personnels (70%) trouvent des énormes difficultés à s'exprimer oralement. Ils ne sont pas capables de discuter, faire des conversations téléphoniques efficaces, échanger, s'intervenir, poser des questions en français. Ce qui nous amène à affirmer que ces professionnels ont besoin de développer la compétence de production de l'oral.

**Question n°13:** Pensez-vous que la langue française est importante pour améliorer votre grade dans votre entreprise ?

Oui  Non

Réponse	Oui	Non
Nombre: /50	43	04
Pourcentage	92%	08%

Tableau n°15



**Graphique 15: Importance du français chez les professionnels**

### Analyse et interprétation

Vu les résultats obtenus, la quasi-totalité de nos enquêtés (92%) affirment que la langue française est nécessaire pour se perfectionner dans leur travail. Cependant, seulement 08% voient que cette langue n'a pas vraiment une grande importance pour accomplir leurs tâches.

Ces derniers disent qu'ils peuvent avancer et réussir dans leur profession sans améliorer leur niveau en français. Ils préfèrent travailler en leur langue maternelle car ils trouvent qu'elle est plus facile et plus compréhensible qu'une langue étrangère.

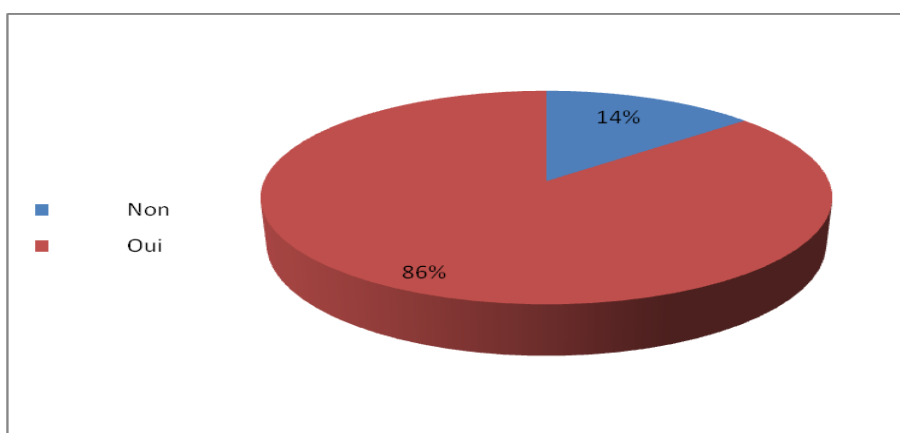
Généralement, la majorité des employés sont conscients de l'importance de la langue française dans leur profession et qu'elle peut les aider à améliorer leur grade. Ils pensent que la bonne maîtrise de cette langue leur offre plus d'opportunités pour voyager, contacter d'autres bonnes entreprises et personnels étrangers ou encore pour continuer leurs études supérieures ou faire une spécialisation dans un autre pays.

**Question n°14:** Trouvez-vous intéressant d'avoir des cours qui vous aident à développer vos compétences en langue française ?

Oui  Non

Réponse	Oui	Non
Nombre: /50	43	07
Pourcentage	86%	14%

Tableau n°16



**Graphique 16: Importance de faire des formations**

### Analyse et interprétation

A travers cette question, nous avons cherché à connaître le point de vue de ces personnels concernant le développement de leur niveau en français.

La majorité des employés interrogés (86%) voient que prendre des cours de français afin d'améliorer leur niveau est une chose intéressante. Seulement 14% d'entre-eux disent le contraire, ils estiment que ces formations ne sont pas assez importantes.

La plupart des personnels souhaitent avoir des cours en langue française, du moment que la maîtrise de cette langue est une nécessité dictée par les contraintes professionnelles pour la réussite et le perfectionnement dans ce domaine. Cependant, une minorité d'entre- eux, sont hésités malgré son importance, ils déclarent que ça demande de très hauts coûts et dans la plupart de cas, ils doivent être payés par eux-mêmes.

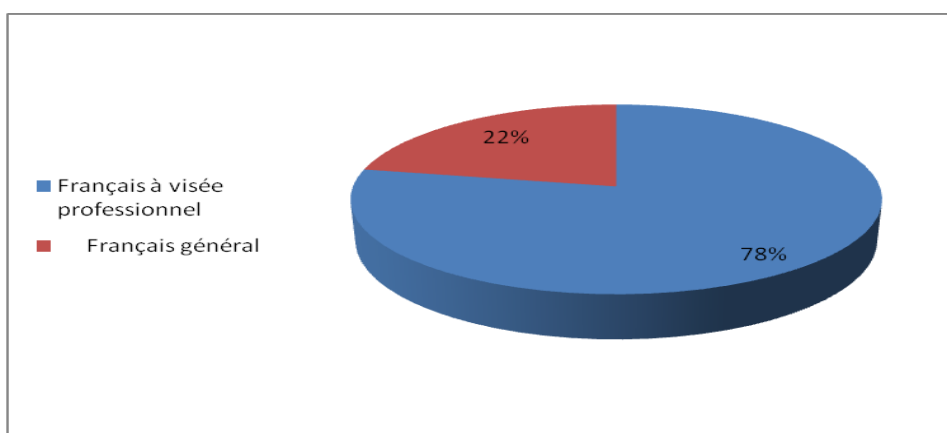
**Question n°15:** Quel français aimeriez-vous apprendre?

Le français général

Le français à visée professionnel (celui de votre spécialité)

Réponse	Français général	Français à visée professionnel
Nombre: /50	11	39
Pourcentage	22%	78%

Tableau n°17



**Graphique 17: Type du français à apprendre**

**Analyse et interprétation**

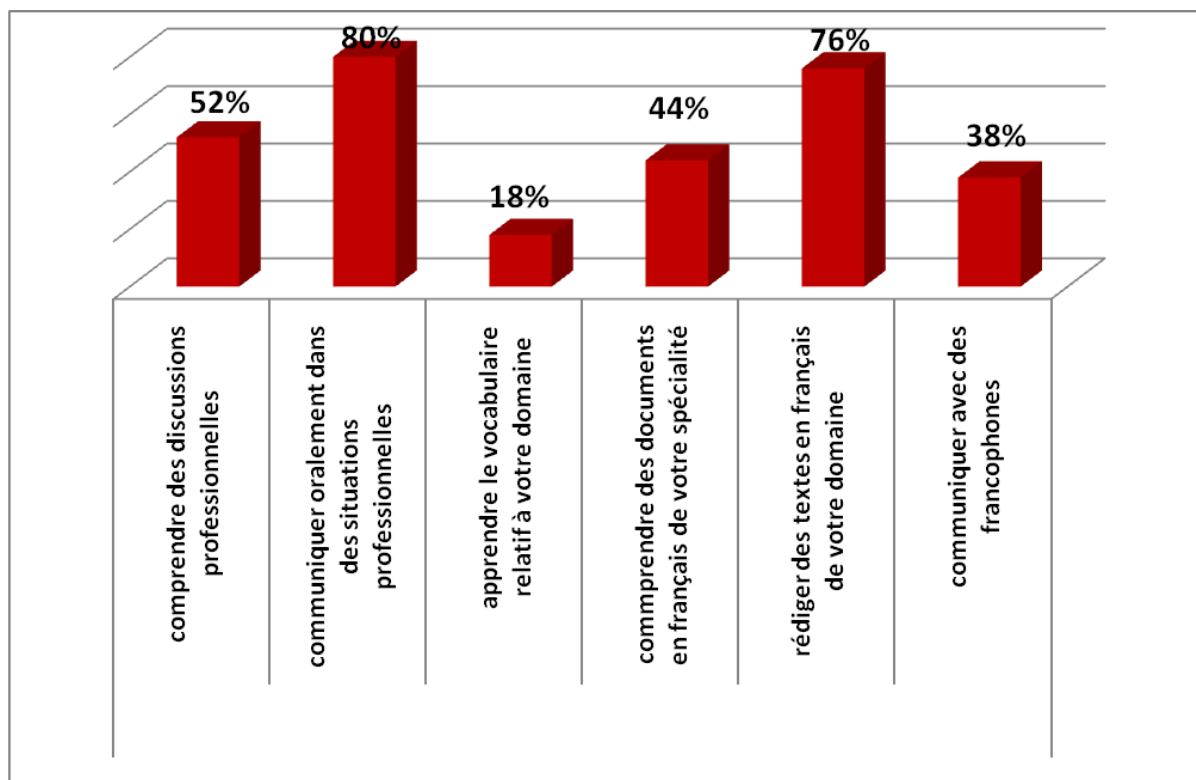
D'après les réponses obtenues, nous constatons que juste 11 personnels, soit 22%, veulent apprendre le français général ou usuel, celui utilisé dans des situations quotidiennes (problème de la non conscience de l'importance de l'apprentissage du français à visée professionnelle). En revanche, 39 personnels sur 50, soit 78%, choisissent le français à visée professionnelle, celui qui concerne leur spécialité. Pour eux, ils ont besoin de ce type du français car il facilite leur travail dans le milieu des affaires. En fait, le français professionnel est mieux adapté pour satisfaire leurs besoins réels, immédiats et spécifiques.

**Question n°16:** Choisissez parmi ces besoins langagiers en français ceux qui vous semblent les plus importants: (Plusieurs réponses)

- Pour comprendre des discussions professionnelles en langue française
- Pour apprendre à communiquer oralement en français dans des situations professionnelles
- Pour apprendre le vocabulaire relatif à votre domaine professionnel
- Pour comprendre des documents en français de votre spécialité
- Pour rédiger des rapports, annonces, messages...en français de votre domaine
- Pour communiquer oralement et avec écrit avec des francophones de vie quotidienne et professionnelle

Besoin de	Comprendre des discussions professionnelles	Communiquer oralement dans des situations professionnelles	Apprendre le vocabulaire relatif à votre domaine	Comprendre des documents en français de votre spécialité	Rédiger des textes en français de votre domaine	Communiquer avec des francophones
Nombre: /50	26	40	09	22	38	19
Pourcentage	52%	80%	18%	44%	76%	38%

Tableau n°18



**Graphique 18: Besoins langagiers exprimés**

### **Analyse et interprétation**

Cette question nous permet de cerner les attentes et les besoins réels des personnels vis-à-vis de la langue française.

Les résultats obtenus indiquent que la majorité des employés classent les compétences visées comme suit :

\_ La production orale, est la compétence la plus importante pour les personnels, 40 enquêtés (80%) la classent comme primordiale. Ils déclarent qu'ils ont besoin de prendre la parole en français, surtout pour poser des questions, donner des avis, commenter et répondre aux questions posées lors des réunions, conférences, présentation orale de leurs travaux. Alors qu'une minorité de nos enquêtés (38%) veulent apprendre le français afin de pouvoir contacter des francophones de vie quotidienne et professionnelle.

\_ Un pourcentage aussi élevé (76%) pour les personnels désirant améliorer leur compétence de l'écrit. Il arrive que ces professionnels ont des connaissances et maîtrisent bien la terminologie de leur spécialité, mais ils n'arrivent pas à produire des passages écrits. Avec cette compétence, ils rédigent leurs travaux écrits facilement et d'une manière correcte.

\_ Un pourcentage non négligeable (52%) représente ceux qui sélectionnent la compréhension orale, Pour eux, la compréhension des discours oraux est nécessaire surtout pour pouvoir synthétiser, prendre des notes...etc.

\_ La compétence la compréhension écrite est choisie par 22 interrogés, soit 44%. Ces derniers ont besoin de saisir le contenu des textes de spécialité; ouvrages, documents et toutes sources d'informations afin de réaliser leurs travaux.

\_ Seulement 09 employés sur 50 (18%) désignent le dernier besoin, celui d'apprendre le vocabulaire de leur spécialité, cela signifie que la quasi- totalité maîtrisent bien les notions de base de leur domaine.

De ces résultats, il est évident qu'une grande partie des personnels voudraient acquérir surtout une compétence d'expression de l'oral pour qu'ils puissent communiquer aisément dans leur vie professionnelle, ainsi qu'ils insistent sur l'importance de maîtriser la compétence de production de l'écrit. Ces deux compétences de production sont, selon eux, plus indispensable que celles de compréhension.

## 11. Synthèse

D'après les résultats recueillis à partir du questionnaire et de l'entretien, nous avons pu estimer le niveau réel des personnels, identifier l'origine de leurs difficultés, repérer leurs tâches et les situations de communication (orales et écrites) dans lesquelles ils utiliseraient la langue française et enfin ressortir leurs besoins majeurs.

Il apparaît clairement que la plupart des personnels sont conscients de l'importance de la langue française et ils connaissent bien qu'ils éprouvent d'énormes difficultés en cette langue. Ils se trouvent alors obligés d'améliorer leur niveau et développer leurs compétences afin de réussir tant leur carrière professionnelle qu'à leur vie privée.

A partir des résultats recueillis à l'égard du niveau linguistique estimé par nos enquêtés, nous avons constaté que la majorité de ces personnels ont un niveau médiocre en langue française et se heurtent de nombreuses difficultés dans leurs pratiques professionnelles que ce soit à l'écrit ou à l'oral.

S'agissant de leurs parcours scolaire et universitaire nous pouvons souligner, à travers les réponses obtenues aux premières questions posées qu'un grand nombre d'employés ont reçu un précédent d'enseignement passif. Cela, peut-être, revient à l'absence des programmes de Français sur Objectifs Spécifique, supports et matériels didactiques pertinents, aux horaires très restreints mis à la disposition des enseignants de français qui ne suffisent pas pour installer les compétences visées, à l'inadaptation des méthodes et démarches adoptées ou encore à la non qualification de certains enseignants, ils appliquent des pratiques naïves: dictée d'une liste de mots statiques, traduction directe en langue maternelle...etc.

Même si les apprenants ont appris un bagage très considérable du vocabulaire spécifique à leur domaine, mais les cours qu'ils ont suivi ne les préparent plus aux différentes situations de communication auxquelles ils seront confrontés en exerçant leur métiers. Néanmoins, ils ont besoin davantage d'activités pratiques. Les apprenants n'apprendront pas en restant passifs mais plutôt en essayant de contribuer activement au déroulement des cours à travers des situations authentiques, simulations, travaux de groupe ..

La plupart de ces employés ne pratiquent le français que pendant leur travail, et plus rarement dans leur vie quotidienne. Ce qui a influencé passivement sur leur profil linguistique et communicationnels.

Par conséquent, il est important de signaler que les difficultés des personnels administratifs de la DOT d'El-Oued viendraient essentiellement de la langue d'enseignement qu'ils ont été appris lors de leur parcours scolaire et universitaire, ainsi que de l'usage limité de la langue française dans leur vie privée.

Dû à l'obligation de l'utilisation du français au domaine professionnelle de la Poste et de la Télécommunication, la plupart de ces professionnels utilisent souvent le français au travail. Néanmoins, son usage est limité surtout aux travaux écrits et à l'emploi de certains termes techniques spécifiques à leur domaine. Les autres tâches s'effectuent souvent en langue arabe (rédaction, échanges et interactions oraux...etc.).

Ces personnels n'éprouvent pas de difficulté au niveau de la compétence de la compréhension (que ce soit pour comprendre un document écrit ou encore pour assurer la compréhension d'un discours oral). Cela signifie qu'ils maîtrisent bien la terminologie et les connaissances de base de leur spécialité. Néanmoins, la plus grande lacune dont ils souffrent se situe surtout au niveau de la compétence de la production (tant pour communiquer et à s'exprimer à l'oral qu'à produire et à rédiger un texte). Cela révèle que les difficultés langagières auxquelles se heurte notre public reviennent au facteur de la non maîtrise du français et non de leurs connaissances en domaine de leur spécialité. De ce fait, pour eux, la compétence de la production (écrite et orale) constitue un véritable souci et une nécessité qu'il faut satisfaire immédiatement.

Pour recueillir suffisamment des données, nous avons demandé à nos enquêtés (employés et responsable des ressources humaines du centre) de justifier l'importance et la nécessité d'avoir une formation linguistique pour faciliter leur travail, ainsi qu'améliorer l'image de l'entreprise. Nous avons trouvé que ces personnels administratifs n'ont pas suivi des formations en français de spécialité, mais plutôt des cours techniques. Par conséquent, nous avons constaté que ces formations ne prennent plus en compte leurs besoins langagiers; elles ne sont pas efficaces pour améliorer leurs compétences linguistiques.

Toutefois, ces personnels connaissent très bien qu'apprendre le français et améliorer leurs compétences langagières leur aident à se perfectionner dans leur carrière professionnelle, améliorer leur grade et occuper des postes plus importants. Ces derniers ainsi que le corps administratifs de l'établissement, ont manifesté l'envie de vouloir avoir des cours accélérés

à visée professionnelle qui peuvent satisfaire les besoins réels immédiats et spécifiques de ces employés.

D'où vient l'importance d'avoir un projet d'enseignement/apprentissage en FOS efficace et adéquat basé principalement sur l'analyse des besoins langagiers et communicationnels de notre public permettant de déterminer et préciser le contenu et les méthodes d'enseignement et par conséquent remédiant leurs difficultés et répondant à leurs besoins réels.

**Chapitre 04:**  
**De la conception à la**  
**concrétisation sur le**  
**terrain**

Notre enquête des besoins langagiers/ communicationnels a ciblé les personnels administratifs de la Direction Opérationnelle des Télécoms d'El Oued. Elle nous a permis d'établir le niveau réel du public cible et de cerner les situations de communications dans lesquelles ils auront recours le plus souvent en la langue française. Nous avons aussi identifier les besoins qu'ils éprouvent dans leur vie professionnelle pour pouvoir à la fin proposer les objectifs pédagogiques d'une formation de FOS adressée à ces professionnels, préciser les compétences que doivent acquérir et mettre des propositions susceptibles de développer leur niveau en français.

### **1. Objectifs langagiers autour de la formation**

Suite à notre étude effectuée, nous avons élaboré les objectifs d'une formation proposée aux personnels de la DOT d'El-Oued. À la fin de la formation, ils doivent être capables de :

- Utiliser les termes de salutation et de prendre contact efficacement avec les clients
- Utiliser le vocabulaire spécifique ;
- Se présenter et présenter quelqu'un;
- Construire un discours cohérent;
- Savoir utiliser l'intonation ;
- Savoir employer les règles syntaxiques de la langue française ;
- Apprendre les rituels et les formules de politesse ;
- Communiquer avec des francophones en français de leur spécialité ;
- Faire connaître leur entreprise et les services et produits offerts ;
- Rédiger des textes corrects et cohérents en français de leur spécialité ;
- Présider une réunion et de s'exprimer couramment en français de leur spécialité ;

### **2. Situations de communication en français**

Les personnels sont sollicités à réagir dans les situations de communication suivantes:

- Enregistrement de toutes les demandes ;
- Accueil et renseignement aux clients ;
- Prise de contact par téléphone ;
- Echanges et négociations;
- Participation, explication avec précision ;
- Présentation de l'entreprise et les services offerts ;
- Rédaction des fiches, compte- rendu...
- Rédaction des lettres, e-mails.

### **3- Compétences à développer**

En se basant sur les résultats obtenus de notre enquête, nous avons tenté d'établir une liste des compétences que les personnels doivent acquérir afin d'améliorer leurs niveaux et perfectionner dans leur travail. Les véritables soucis immédiats de notre public en langue française se situent généralement en:

#### **3.1. Expression orale**

- Saluer quelqu'un ;
- Se présenter professionnellement ;
- Communiquer et interagir avec ses collègues, responsables...
- Savoir émettre et répondre à une demande par téléphone ;
- Simuler une conversation ou dialogue, donner des consignes et fixer des objectifs;

(compétence spécifique à un responsable)

- Présenter un rapport de stage, un contrat ;
- Expliquer le fonctionnement d'un produit;
- Répondre aux questions des clients ,
- Renseigner: donner une information, explication aux clients ;
- Participer et exprimer spontanément son opinion lors des conversations, réunions, conférences...

#### **3.2. Production écrite**

- Enregistrer les demandes ;
- Remplir une fiche ;
- Ecrire des notes et messages pour ses collègues, responsables...
- Ecrire et envoyer des lettres, des emails aux clients, autre entreprise ....
- Prendre des notes à partir d'un document sonore ou écrit ;
- Rédiger une affiche ;
- Rédiger un court document: CV, compte rendu, contrat d'abonnement, facture... (Voir l'annexe).

## **4. Activités pour développer les compétences visées**

### **4.1. Activités pour développer l'expression orale**

- Jeux de rôle et simulation: accueillir un client ; accepter une réclamation de client, faire un contrat d'abonnement ...
- Jeux de téléphone ;
- Se présenter ou présenter quelqu'un en donnant des éléments d'identité ;
- Débats et dialogues pour faire une demande, un renseignement, une indication de prix ;
- Echanges et discussions pour expliquer des services offerts.

### **4.2. Activités pour développer la production écrite**

- Travail sur des difficultés liées à l'emploi des déterminants, prépositions, articulateurs, temps des verbes...
- Activités de rédaction de courts textes: annonce, demande, contrat, facture...
- Utiliser des copies fautives des apprenants pour les amener à découvrir les fautes et à les corriger eux-mêmes

## **5. Propositions**

En se référant à la partie théorique, et les données collectées par notre enquête, nous allons proposer des suggestions: démarches, méthodes, stratégies, techniques, matériaux, idées susceptibles d'améliorer la qualité de l'enseignement/ apprentissage du français à visée professionnelle en Algérie et, par conséquent, développer les compétences et performances des personnels administratifs de la DOT d'El-Oued.

- Sensibiliser sur l'importance de la langue française dans les domaines professionnels, et sur l'obligation d'acquérir des savoir-faire techniques.
- Encourager et orienter sur le fait que le français n'est pas difficile à apprendre et sur ses avantages dans la vie professionnelle.
- Ouvrir des centres de formation professionnelle et des écoles spécialisées basant essentiellement sur la démarche du FOS.

- Mettre en place des programmes adéquats aux professionnels inscrits dans le secteur de la Poste et des Télécommunications, prenant en compte les besoins du public spécifique cible.
- Les enseignants dispensés des cours des formations doivent adopter l'approche actionnelle et des techniques d'enseignement modernes qui visent l'application directe et l'interdiction au recours à la langue maternelle. Par exemple, l'enseignement centré sur l'apprenant, les jeux de rôle, simulation, discussion, débat, les jeux ludiques, les tâches pratiques dans le domaine professionnel, les visites, le développement de projets des présentations... etc.
- Multiplier les outils et matériels d'enseignement ; utiliser des documents authentiques à visée professionnelle oraux ou écrits et les transférer ou les réutiliser dans des situations appropriées selon les besoins des apprenants, se recourir à des livres et dictionnaires spécifiques permettant l'amélioration du vocabulaire.
- Introduire des salles multimédias et laboratoires de langue ainsi que des matériels audio-visuels, tels que le projecteur, le tableau interactif, les sites d'apprentissages etc, constituent une source de motivation pour les apprenants.
- Gérer la disposition de l'espace- classe afin qu'elle puisse permettre d'entamer des interactions, diversifier les activités (arrangement des apprenants en cercle ou en forme U ou encore sous forme de petits groupes).
- Les cours doivent être participatives et doit inclure le travail individuel, en binôme ou en groupe.
- Pour ce qui est des contenus du programme, ils doivent contenir des cours qui répondent principalement aux besoins de notre public; par exemple: comment rédiger un CV, un compte- rendu en français, comment pouvoir se présenter, comment faire des échanges et discussions ...etc.
- Adopter l'évaluation comme moyen d'appréciation du niveau et compétences des apprenants: évaluation de leurs devoirs, travaux, et des productions écrites sous forme d'examen partiel et des examens à la fin du semestre d'une certaine manière. Mais, aussi, il est nécessaire de faire des évaluations orales pour tester leurs compétences

communicatives au cours de lesquelles l'enseignant devrait être un guide et un facilitateur.

- Il serait aussi très important de mettre en place l'auto-évaluation qui vise à informer l'apprenant du niveau de ses compétences acquises et lui permet d'évoluer dans son apprentissage. L'apprenant est plus motivé comme il est mis en situation de s'évaluer.
- Créer des clubs et des sites professionnels en collaboration avec des centres de formation régionaux ou universels.
- Organiser des activités culturelles, par exemple: une visite à d'autres entreprises, à un pays francophone.
- Signer des contrats et organiser des stages aux apprenants dans des hautes entreprises francophones pour avoir de l'expérience et connaître les avances scientifiques et technologiques les pays industriels et les introduire dans notre pays. En ce faisant, ils auront la connaissance en leur matière tout en apprenant aussi la langue.
- Puisque l'analyse des besoins est nécessaire dans la formation professionnelle, nous proposons de soumettre des questionnaires pour voir le niveau des apprenants et leur intérêt, afin de faire un travail efficace et réussir la formation.

# Conclusion

De par notre recherche, nous avons pu constater que malgré l'importance que représente le français pour les personnels du secteur de la Poste et des Télécommunications, il semblerait que ceux-ci éprouvent certaines difficultés qui les empêchent à accomplir leurs tâches. Par conséquent, la présente recherche a été menée dans le but d'identifier les besoins langagiers et communicationnels des fonctionnaires de la DOT d'El-Oued afin de déterminer les situations de communication dans lesquelles ils auront à rencontrer et de définir les compétences précises à développer en langue française et dont ils ont le plus besoin. L'objectif était également de formuler les enjeux et les objectifs de formation FOS pour mieux concevoir un programme approprié et adapté à notre public cible.

En se démarquant du français général, le FOS a subi plusieurs changements et connu de nombreuses transformations évolutives. Ces transformations ont souligné l'émergence d'une série d'appellations ( le français militaire, le français de spécialité, le français instrumental, ... le FOS), conformément à ses divers contextes, situations d'enseignement, méthodes, objectifs, pratiques et dispositifs.

Après cette traversée au long cours de l'évolution du FOS conjuguée avec les réponses obtenues à partir du questionnaire et de l'entrevue, nous avons abouti à des résultats très concrets et importants :

- La majorité des fonctionnaires ont un niveau assez faible en français, ce qui les empêche à accomplir leurs tâches.
- Les personnels ont recours souvent à la langue arabe au travail, elle leur apparaît plus facile et flexible car c'est leur langue maternelle.
- Les causes inhérentes aux difficultés rencontrées, puisent ses origines dans le caractère passif des pratiques pédagogiques appliquées auxquels subissent notre public et dans les représentations et attitudes négatives de la population soufie à l'égard de la langue française. Ces derniers ont manifestés à un manque d'intérêt, menant à son rejet et par conséquent l'absence quasi-totale de sa pratique langagière au sein de la société soufie.
- Les difficultés dont souffrent ces fonctionnaires reviennent essentiellement au facteur de la pratique de la langue française et non pas à la non maîtrise du vocabulaire spécifique à leur domaine.

- Les personnels trouvent des obstacles à s'exprimer oralement ainsi qu'à produire des textes en français.
- La compétence la plus nécessaire et urgente à acquérir est celle d'expression orale/ écrite, un grand nombre de ces employés ne peuvent nullement entreprendre une discussion d'ordre institutionnel/ professionnel ou encore rédiger des textes en français de leur spécialité: rapports, courriers électroniques, attachements, comptes rendu ...etc.
- La plupart de ces fonctionnaires trouvent que le français est nécessaire pour réussir dans leur vie professionnelle.
- Ils sont conscients de leurs besoins en français mais ils ne trouvent pas les moyens d'améliorer leur niveau.
- La majorité d'entre eux voient qu' il est intéressant et important de leur programmer de nouveaux cours de français sont de nouvelles formes et avec de nouveaux objectifs qui puissent les aider à surmonter leurs difficultés et à accomplir leurs tâches dans les meilleures conditions.

Finalement, nous concluons notre travail par la validation de nos hypothèses postulées en amont:

- Les difficultés des personnels administratifs de la Direction Opérationnelle des Télécoms d'El-Oued viendraient essentiellement de la langue d'enseignement qu'ils ont été apprises lors de leur parcours scolaire et universitaire, mais aussi de leur usage limité de cette langue dans la vie quotidienne.
- Ces personnels éprouvent vraiment des réels besoins en communication que ce soit orale ou écrite. Ces derniers résideraient essentiellement dans leur niveau de maîtrise du français et non de leurs connaissances en domaine de leur spécialité.
- La mise en place du programme de FOS adéquat aux professionnels inscrits dans le secteur de la Poste et des Télécommunications doit être précédée d'une analyse pointilleuse de leurs besoins et attentes afin de garantir le succès de la formation.

Par ailleurs, ces résultats obtenus nous ont permis ainsi de savoir qu'une meilleure identification des besoins de ces personnels est nécessaire pour améliorer leur français

spécifique et développer leurs compétences linguistiques et communicationnelles. Cela nous a aidés à trouver des éléments de réponse à notre problématique, qui consistait à savoir "Comment peut-on développer les compétences linguistiques et communicatives des personnels administratifs de la Direction Opérationnelle des Télécoms d'El-Oued et satisfaire leurs besoins langagiers afin d'assurer un meilleur perfectionnement professionnel ?".

A notre sens, nous avancerons que ce malaise langagier que ces professionnels éprouvent est dû au non existence des cours d'enseignement/apprentissage du FOS dans la formation de ces derniers, répondant à leurs besoins réels. Pour ce faire, il serait plus judicieux de mettre en place un programme de FOS conçu spécifiquement pour la spécialité de la Poste et des Télécommunications.

Pour dispenser d'un enseignement efficace à tout type d'apprenant une phase primordiale est indispensable, celle de l'analyse des besoins langagiers et communicationnels du public cible. Il existe, en fait, beaucoup de raisons qui incitent à une analyse des besoins, car c'est une pratique qui veut répondre au souci d'une meilleure adaptation de l'enseignement aux différents besoins des apprenants pour qu'ils puissent acquérir des savoirs, savoir-faire, et savoir- être qui leur permettent de performer dans leur domaine de spécialité.

Cependant, nous reconnaissons que la tâche est difficile pour les concepteurs ainsi que pour l'enseignant, concernant l'enseignement du FOS, chose dû principalement au manque de l'existence d'une formation convenable. Le FOS dans les universités algériennes et les centres de formation est une notion qui n'a pas gagné vraiment du terrain vu qu'il n'est connu que par une certaine population d'étudiants et d'enseignants s'inscrivant dans la filière du FLE/FOS. Son enseignement se limite malheureusement à l'explication de la terminologie spécifique d'un domaine précis.

Mettre en place une formation en FOS adéquate aux professionnels inscrits dans le secteur de la Poste et des Télécommunications et aux enseignants désireux enseigner ce type de français, serait nécessaire d'une considérable rentabilité.

Pour ces raisons, à l'avenir, nous devons envisager des changements et des améliorations pour l'enseignement du français en Algérie, particulièrement, à El-Oued, public et/ou privé, en espérant ouvrir des écoles spécialisées et des centres de formation professionnelle,

## Conclusion

---

basant essentiellement sur la démarche du FOS et prenant en compte les besoins et les attentes du public spécifique cible.

Notre étude n'est que la première étape dans l'élaboration d'un programme FOS. Nous souhaitons le réaliser dans la prochaine étude dans le cadre de Doctorat. Nous espérons aussi que ce modeste travail pourra servir comme source de référence à d'autres chercheurs dans le domaine de FOS et à leur donner l'envie et la volonté pour adopter ce projet de formation et l'appliquer sur terrain.

# **Bibliographie**

## 1. Ouvrages

- BRAHIMI, Cora et al., *L'approche par compétences : un levier de changement des pratiques en santé publique au Québec*. Québec : Institut National De Santé Publique Du Québec, 2011.
- CARRAS, C. TOLAS J., KOHLER P. SZILAGYI E., *Le français sur Objectifs Spécifiques et la classe de langue*, CLE International, Paris.) , 2007.
- Commission militaire : *Règlement provisoire du 7 juillet 1926 pour l'enseignement du français aux militaires indigènes*, Charles- Lavauzelle et Cie, Editeurs militaires, Paris, Limoges, Nancy. 1927.
- CUQ J. P. –GRUCA I., *Course de didactique du Français langue étrangère et seconde*, Grenoble, PUG, 2005.
- GALLISSON et al. , *D'autres voies pour la didactique des langes étrangère*. Paris: Hatier- Crédif, Coll. LAL, 1982.
- KOCOUREK R., *La langue française de la technique et de la science : vers une linguistique de la langue savante* , Ed. Brandstetter Verlog, Allemagne, 1991.
- LEHMANN D.,*Objectifs spécifiques en langues étrangères. Les programmes en question*, Hachette, Paris,1993.
- MANGIANTE J.- M. et PARPETE C., *Le Français sur Objectifs Spécifiques : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*, Paris, HACHETTE, 2004.
- MOURLHON-D. F., *Enseigner une langue à des fins professionnelles*, Paris, Didier, 2014.
- PORCHER, L., *Identification des besoins langagiers de travailleurs migrants en France*. Conseil de l'Europe/Conseil de la Coopération culturelle,1980.
- PORCHER, L., *Le français langue étrangère: émergence et enseignement d'une discipline*, Paris, CNDP, Hachette- Education, 1995.
- RICHTERICH. R., *Besoins langagiers et objectifs d'apprentissage*, Collection F Recherches/ Applications, Hachett, 1985.

## 2. Revues

- MOURLHON-D. F., « Penser le français langue professionnelle », in *Le français dans le monde*, coll. recherches et applications, n° 346, juillet- août, 2006.
- PORCHER, L., « Mr. Thibault et le bec bunsen », *Études de linguistique appliquée* n° 23, 1976.

- PORCHER, L., « Une notion ambiguë : les besoins langagiers », in *Cahiers de CREFLEF*, n° 3, Université et CRDP, Besançon, 1977.

### 3. Webographie

- Institut Français CCI Paris Ile –De- France . *Le FOS, Mémento*. pp.1-4.[en ligne] <[http://www.centredelanguefrancaise.paris/wp-content/uploads/2016/05/MEMENTO-FOS-1\\_Historique.pdf](http://www.centredelanguefrancaise.paris/wp-content/uploads/2016/05/MEMENTO-FOS-1_Historique.pdf)> (consulté le 10 juin 2017)
- [www.le-fos.com](http://www.le-fos.com), <http://www.le-fos.com/grille-doc.htm> (consulté le 02 Avril 2017)
- QOTB H. A. A., *Vers une didactique du Français sur objectifs spécifiques médié par internet*, Thèse de doctorat, Université Paul Valéry- Montpellier, 2008.  
< <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00335245/document> > (consulté le 15Mai 2017)
- [www.algeriatelecom.dz](http://www.algeriatelecom.dz) (consulté le 10 Mai 2017 )
- [www.le-fos.com](http://www.le-fos.com), « *Historique du FOS : Le Français sur Objectifs Spécifiques* » [en ligne]. < <http://www.le-fos.com/historique-5.htm> > .(consulté le 25 juin 2017)

### 4. Dictionnaires

- CUQ, J-P (dir.), *Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde*. Paris : CLE International, 2003.
- *Dictionnaire de français Larousse*, 1975
- GALLISON, R .et COSTE, D., *Dictionnaire De Didactique Des Langues* .Paris, Hachette,1976.

# **Annexes**

## Questionnaire

Chers mesdames et messieurs,

Le présent questionnaire s'inscrit dans le cadre d'un projet de recherche, de Master français, intitulé: *Besoins langagiers et communicationnels dans le secteur de la télécommunication: cas des personnels administratifs de la Direction Opérationnelle des Télécoms d'El-Oued.*

En fait, cet instrument sert à répertorier les besoins et les difficultés de communication que les professionnels du secteur de la télécommunication affrontent dans la pratique de leurs tâches professionnelles.

Vous nous serez d'une grande aide en répondant à ce questionnaire et nous vous sommes très reconnaissants.

1- Comment étaient vos notes obtenues en matière de langue française pendant votre cursus scolaire?

Supérieures à la moyenne  Moyennes  Inférieures à la moyenne

2- Pendant votre cursus universitaire avez- vous étudié des cours en français ?

Oui  Non

• Si oui, votre compréhension générale du cours en français était :

Moins 50%  Entre 50% et 70%  Plus 70%

3- Pratiquez-vous le français dans votre vie quotidienne ?

Oui  Pas toujours  Non

4- A- Lisez-vous des documents de votre spécialité écrits en français?

Oui  Non

B- Regardez- vous des émissions ou des films en français ?

Oui  Non

5- Comment estimez-vous votre niveau en français ?

Très bon  Bon  Moyen  Faible

6- Pratiquez-vous la langue française au travail ?

Oui  Rarement  Non

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

L'écrit  L'oral

8- Parmi ces quelques exemples de relations communicatives, choisissez les plus fréquents quand vous utilisez la langue française:

Supérieur/subordonné  Collègue / collègue

Personnel administratif /client  Entreprise / entreprise

**9-** Arrivez –vous à comprendre des documents du type annonces, affiches, catalogues, achats ... en français de votre spécialité ?

Oui  Un peu  Non

**10-** Arrivez-vous à comprendre des cours, conférences, enregistrements audio et audiovisuels contenant le vocabulaire français de votre domaine ?

Oui  Un peu  Non

**11-** Pouvez- vous écrire des notes, annonces, rapports et messages en français de votre spécialité ?

Oui  Un peu  Non

**12-** Pouvez-vous communiquer en français avec aisance lors de tâches simples et habituelles?

Oui  Un peu  Non

**13-** Pensez-vous que la langue française est importante pour améliorer votre grade dans votre entreprise ?

Oui  Non

**14-** Trouvez-vous intéressant d'avoir des cours qui vous aident à développer vos compétences en langue française ?

Oui  Non

**15-** Quel français aimeriez-vous apprendre?

Le français général  Le français à visée professionnelle (celui de votre spécialité)

**16-** Choisissez parmi ces besoins langagiers en français ceux qui vous semblent les plus importants: (Plusieurs réponses)

Pour comprendre des discussions professionnelles en langue française

Pour apprendre à communiquer oralement en français dans des situations professionnelles

Pour apprendre le vocabulaire relatif à votre domaine professionnel

Pour comprendre des documents en français de votre spécialité

Pour rédiger des rapports, annonces, messages...en français de votre domaine

Pour communiquer oralement et avec écrit avec des francophones de vie quotidienne et professionnelle

Chers mesdames et messieurs,

Le présent questionnaire s'inscrit dans le cadre d'un projet de recherche, de Master français, intitulé: *Besoins langagiers et communicationnels dans le secteur de la télécommunication: cas des personnels administratifs de la Direction Opérationnelle des Télécoms d'El-Oued.*

En fait, cet instrument sert à répertorier les besoins et les difficultés de communication que les professionnels du secteur de la télécommunication affrontent dans la pratique de leurs tâches professionnelles.

Vous nous serez d'une grande aide en répondant à ce questionnaire et nous vous sommes très reconnaissants.

1- Comment étaient vos notes obtenues en matière de langue française pendant votre cursus scolaire?

Supérieures à la moyenne  Moyennes  Inférieures à la moyenne

2- Pendant votre cursus universitaire avez- vous étudié des cours en français ?

Oui  Non

• Si oui, votre compréhension générale du cours en français était :

Moins 50%  Entre 50% et 70%  Plus 70%

3- Pratiquez-vous le français dans votre vie quotidienne ?

Oui  Pas toujours  Non

4- A- Lisez-vous des documents de votre spécialité écrits en français?

Oui  Non

B- Regardez- vous des émissions ou des films en français ?

Oui  Non

5- Comment estimez-vous votre niveau en français ?

Très bon  Bon  Moyen  Faible

6- Pratiquez-vous la langue française au travail ?

Oui  Rarement  Non

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

L'écrit  L'oral

8- Parmi ces quelques exemples de relations communicatives, choisissez les plus fréquents quand vous utilisez la langue française:

Supérieur/subordonné  Collègue / collègue

Personnel administratif /client  Entreprise / entreprise

## Annexes

---

- 9- Arrivez-vous à comprendre des documents du type annonces, affiches, catalogues, achats ... en français de votre spécialité ?  
Oui  Un peu  Non
- 10- Arrivez-vous à comprendre des cours, conférences, enregistrements audio et audiovisuels contenant le vocabulaire français de votre domaine ?  
Oui  Un peu  Non
- 11- Pouvez-vous écrire des notes, annonces, rapports et messages en français de votre spécialité ?  
Oui  Un peu  Non
- 12- Pouvez-vous communiquer en français avec aisance lors de tâches simples et habituelles ?  
Oui  Un peu  Non
- 13- Pensez-vous que la langue française est importante pour améliorer votre grade dans votre entreprise ?  
Oui  Non
- 14- Trouvez-vous intéressant d'avoir des cours qui vous aident à développer vos compétences en langue française ?  
Oui  Non
- 15- Quel français aimeriez-vous apprendre ?  
Le français général  Le français à visée professionnelle (celui de votre spécialité)
- 16- Choisissez parmi ces besoins langagiers en français ceux qui vous semblent les plus importants:  
(Plusieurs réponses)
- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| Pour comprendre des discussions professionnelles en langue française                                 | <input type="checkbox"/>            |
| Pour apprendre à communiquer oralement en français dans des situations professionnelles              | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Pour apprendre le vocabulaire relatif à votre domaine professionnel                                  | <input type="checkbox"/>            |
| Pour comprendre des documents en français de votre spécialité  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Pour rédiger des rapports, annonces, messages... en français de votre domaine                        | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Pour communiquer oralement et avec écrit avec des francophones de vie quotidienne et professionnelle | <input type="checkbox"/>            |

Chers mesdames et messieurs,

Le présent questionnaire s'inscrit dans le cadre d'un projet de recherche, de Master français, intitulé: *Besoins langagiers et communicationnels dans le secteur de la télécommunication: cas des personnels administratifs de la Direction Opérationnelle des Télécoms d'El-Oued.*

En fait, cet instrument sert à répertorier les besoins et les difficultés de communication que les professionnels du secteur de la télécommunication affrontent dans la pratique de leurs tâches professionnelles.

Vous nous serez d'une grande aide en répondant à ce questionnaire et nous vous sommes très reconnaissants.

1- Comment étaient vos notes obtenues en matière de langue française pendant votre cursus scolaire?

Supérieures à la moyenne  Moyennes  Inférieures à la moyenne

2- Pendant votre cursus universitaire avez- vous étudié des cours en français ?

Oui  Non

• Si oui, votre compréhension générale du cours en français était :

Moins 50%  Entre 50% et 70%  Plus 70%

3- Pratiquez-vous le français dans votre vie quotidienne ?

Oui  Pas toujours  Non

4- A- Lisez-vous des documents de votre spécialité écrits en français?

Oui  Non

B- Regardez- vous des émissions ou des films en français ?

Oui  Non

5- Comment estimez-vous votre niveau en français ?

Très bon  Bon  Moyen  Faible

6- Pratiquez-vous la langue française au travail ?

Oui  Rarement  Non

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

L'écrit  L'oral

8- Parmi ces quelques exemples de relations communicatives, choisissez les plus fréquents quand vous utilisez la langue française:

Supérieur/subordonné  Collègue / collègue

Personnel administratif /client  Entreprise / entreprise

## Annexes

---

9- Arrivez -vous à comprendre des documents du type annonces, affiches, catalogues, achats ... en français de votre spécialité ?

Oui  Un peu  Non

10-Arrivez-vous à comprendre des cours, conférences, enregistrements audio et audiovisuels contenant le vocabulaire français de votre domaine ?

Oui  Un peu  Non

11-Pouvez- vous écrire des notes, annonces, rapports et messages en français de votre spécialité ?

Oui  Un peu  Non

12- Pouvez-vous communiquer en français avec aisance lors de tâches simples et habituelles?

Oui  Un peu  Non

13-Pensez-vous que la langue française est importante pour améliorer votre grade dans votre entreprise ?

Oui  Non

14-Trouvez-vous intéressant d'avoir des cours qui vous aident à développer vos compétences en langue française ?

Oui  Non

15-Quel français aimeriez-vous apprendre?

Le français général  Le français à visée professionnel (celui de votre spécialité)

16- Choisissez parmi ces besoins langagiers en français ceux qui vous semblent les plus importants:

(Plusieurs réponses)

- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| Pour comprendre des discussions professionnelles en langue française                                 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Pour apprendre à communiquer oralement en français dans des situations professionnelles              | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Pour apprendre le vocabulaire relatif à votre domaine professionnel                                  | <input type="checkbox"/>            |
| Pour comprendre des documents en français de votre spécialité  | <input type="checkbox"/>            |
| Pour rédiger des rapports, annonces, messages...en français de votre domaine                         | <input type="checkbox"/>            |
| Pour communiquer oralement et avec écrit avec des francophones de vie quotidienne et professionnelle | <input checked="" type="checkbox"/> |

## Demande d'autorisation

Le 21 Janvier 2017

GUESSOUM Fatma  
BEN BOUZIDE Maroia  
Etudiantes Master 2 Français  
A l'Université Echahid Hamma Lakhdar  
d'El Oued

Le directeur de la Direction Opérationnelle  
des Télécoms d'El- Oued :Mr LAMAMRA Bachir.

Objet: Demande d'autorisation

Je viens très respectivement solliciter de votre haute bienveillance la faveur de me délivrer l'autorisation pour faire un projet de recherche dans votre institution.

Dans l'espoir de vous accorder une suite favorable à ma demande , je vous prie d'agrée, Monsieur le directeur, l'expression de mes sentiments distingués.

GUESSOUM . F



## Documents d'Algérie Télécom



## عقد اشتراك للخوادم

### CONTRAT D'ABONNEMENT RESIDENTIEL



**Coordonnées de l'Agence Commerciale**

N° Tél : ..... رقم الهاتف : ..... Agence : .....

Contrat N° : ..... عقد رقم : ..... N° CCP : .....

Adresse : ..... العنوان : .....

N° d'appel : ..... رقم النداء : ..... N° de client : .....

**معلومات خاصة بالوكالة التجارية**

وكلاء : .....

الحساب البريدي رقم : .....

العنوان : .....

رقم الزبون : .....

هل أنت زبون حالي؟  Non  Oui

**Elles vous dient actuellement?**

**معلومات شخصية**

الإسم و التلقب : .....

العنوان : .....

بلدية : ..... الرمز البريدي : .....

الوظيفة : .....

الهوية (ب.ت.و / ر.س. / س.ت) رقم : .....

المسجلة بتاريخ : ..... تاريخ : .....

رقم المحمول : .....

البريد الإلكتروني : .....

**Service de base**

Demande de réalisation d'une ligne téléphonique à usage Personnel :

Adresse d'installation : .....

Adresse de facturation : .....

**خدمة قاعدية**

طلب إنشاء خط هاتفي ذات استعمال شخصي :

عنوان تثبيت الهاتف : .....

عنوان الفوترة : .....

**Offres idoom**

idoom Autre : .....

idoom 1000 DA

idoom 500 DA

idoom 250 DA

**عروض idoom**

**Services additionnels gratuits**

مكالمات دون ترقيم

Appels sans Numérotation

مكالمات دون ترقيم

Numérotation abrégée

دائرة هاتفية مغلقة

Téléconférence

تحويل المكالمات

Renvoi temporaire

كلفة الرقم

Affichage du numéro

Appel en attente

وضع المكالمات في الانتظار

**خدمات إضافية مجانية**

يصرح الزبون الموقع أدناه أنه اطّلع على جميع البنود التعاقدية المدونة في ظهر الصفحة ووافق على الامتثال لها، كما يلتزم بدفع جميع الفواتير المترتبة عن استعمال الخط الهاتفي الممنوح تحت طائلة إتباع الطرق القانونية.

*Le client reconnaît avoir pris connaissance de toutes les clauses contractuelles inscrites au verso et accepte de s'y conformer et s'engage au paiement de toutes les factures qui découleraient de l'usage de la ligne concédée*

**خدم و توقيع المصلحة التجارية**

التحصيل المسجل بالوصل ..... في ..... تحت رقم .....

تمت الخدمة بواسطة : ..... بتاريخ .....

خدم و توقيع مدير الوكالة التجارية

**توقيع الزبون**

تم ب : ..... في : .....

مسبوق بعبارة « قرأ وصدق عليه »

الإمضاء

طلب محصل  
حساب الدولة

ملاحظة هامة : المكالمات غير مدفونة لفرش شخصي واستعمال مغفول

اتصالات الجزائر غربا - براس مال غرب - 275 180 000 - ج - المقر الإقليمي : الطريق الوطني رقم 05 - الدوار النجمة - 16130 - السعيدية - الجزائر - الهاتف : 021 82 38 39 - الفاكس : 021 82 38 39



## FACTURE

N° .....

ALGERIE TELECOM spa  
 SPA au capital social de 50.000.000.000 DA  
 Siège social : RN N° 5, Cité Mokrani, Mohammadia, 16220, Alger  
 RCSF 18090 B 07 - Identification Fiscale 0001629603049  
 N° téléphone : 0021329321 443 et 00213220668391

ACTEL de : .....

Date .....

CCP N° : .....

Contrat n° .....

N°appel .....

Nom, Prénom ou Raison Sociale: .....

Adresse: .....

Code Postal : .....

Wilaya : .....

Frais d'accès au réseau : ..... DA

Autres Frais (\*): ..... DA

Montant total HT: ..... DA

Montant TVA: ..... DA

Montant TTC par chèque: ..... DA

Droit de Timbre ..... DA

Montant TTC en Numéraire: ..... DA

Journée du .....

N°Ordre ..... Bordereau N° .....

Actel ou Bureau de poste: .....

ACTEL ou Bureau de Poste



Timbre à date



(\*) Appareil-Accessoires

Déclaration de versement N° .....

Actel: .....

ACTEL ou Bureau de Poste

N°appel: .....

Montant total HT: ..... DA

Montant TVA: ..... DA

Montant TTC par chèque: ..... DA

Droit de Timbre ..... DA

Montant TTC en Numéraire: ..... DA

Journée du .....

N°Ordre ..... Bordereau N° .....

Actel ou Bureau de poste: .....

Timbre à date





## عقد اشتراك CONTRAT D'ABONNEMENT



Coordonnés de l'Agence Commerciale :

معلومات خاصة بالوكالة التجارية :

Actel : .....

الوكالة التجارية : .....

Adresse : .....

العنوان : .....

N° CCP : .....

رقم الحساب البريدي الجاري : .....

Coordonnés du Client :

معلومات خاصة بالزبون :

Nom et Prénom : .....

الإسم و التقب : .....

Adresse : .....

العنوان : .....

Ville, Code Postal, E-mail : .....

الرمز البريدي, الولاية, البريد الإلكتروني : .....

Téléphone Fixe : ..... Téléphone Mobile : .....

الهاتف الثابت : ..... الهاتف النقال : .....

Pièce d'identité (P.C / C.N.I) : ..... Délivrée le : ..... Par : .....

بطاقة الهوية (ر.س/ب.ت.و) رقم: ..... صدرت ب: ..... في: .....

Téléphone de connexion :

رقم هاتف الربط :

N° de client :

رمز الزبون :

### عروض idoom

Type de l'offre :

نوع العرض :

idoom jusq'à 1 Mb/s

idoom الى غاية 1 م.ب/ثا

idoom jusq'à 2 Mb/s

idoom الى غاية 2 م.ب/ثا

idoom jusq'à 4 Mb/s

idoom الى غاية 4 م.ب/ثا

idoom jusq'à 8 Mb/s

idoom الى غاية 8 م.ب/ثا

Durée de l'abonnement :

Mois

شهر

مدة الاشتراك :

Autres services :

خدمات أخرى :

Contrôle Parental

برنامج المراقبة الأبوية

E-mail

بريد إلكتروني

Autre service :

خدمة أخرى :

Autre service :

خدمة أخرى :

Autre service :

خدمة أخرى :

Autre service :

خدمة أخرى :

Frais de raccordement :

مصاريف الربط :

Montant de l'abonnement (DA) :

مبلغ الاشتراك (دج) :

Frais d'installation (DA) :

ثمن التثبيت (دج) :

Prix du modem (DA) :

مبلغ المودم (دج) :

Montant total à payer (DA) :

المجموع (دج) :

Type de paiement :

صيغة الدفع :

..... : Par Chèque : بواسطة الشيك : Espèce : نقدًا : 

إمضاء الزبون :

تم ب : | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

في : | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

تأشيرة العميل  
Visa de l'agent