

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de L'Enseignement Supérieur et
De la Recherche Scientifique
Université Abderrahmane Mira – Bejaïa-



Faculté des Lettres et des Langues
Département de français

Mémoire présenté en vue d'obtention d'un diplôme Master en :

Didactique

Méthodes de collecte de données dans un milieu professionnel :
étapes et modélisation

Présenté par :

M: BENBERKANE Lyes

M: ABERBACHE Sofiane

Dirigé par :

Mme/ DERRADJI Leila

Année universitaire - 2019/2020 -



REMERCIEMENTS

Avant tout merci au bon Dieu

Nous témoignons notre grande reconnaissance à notre directrice de recherche :

- Mme/ DERRADJI Leila, pour son appui et sa patience afin qu'on mène ce travail

À terme.

Nos remerciements vont également à :

- Les membres du jury qui ont bien voulu accepter de lire et d'évaluer ce travail.
- Monsieur Benberkane Younes pour son soutien.
- La direction et le personnel de l'entreprise IMADDACHE CONSTRUCTION et

En particulier monsieur Zemmour Samir.



D E D I C A C E S

C'est avec gratitude que nous tenons à dédier ce modeste travail :

- A nos parents, avec tous nos sentiments d'amour et de respect ;
- A nos familles de près et de loin ;
- A nos amis : Lynda, Yasmine, Oualid, Menad, Zoubir, Sofiane, Djamila ;

Meriem, Ferial, Riad, Nadjet. ;

- A nos collègues : Yousra, Syla, Sonia ;
- A Madame Derradji et madame Ait moula.

Sommaire

Introduction générale.....	6
<i>Chapitre I.....</i>	9
Introduction	10
I.1. Définition de la notion de la collecte de données	10
I.2. Description de la démarche FOS.....	12
 I.2.1.Demande et offre de formation.....	13
 I.2.2.Collecte de données.....	14
 I.2.3.Analyse des besoins.....	14
 I.2.4.Traitement des données.....	15
I.3.Méthodes de collectes de données	16
 1.3.1.Observation des postes de travail.....	16
 I.3.2.Le questionnaire.....	17
 I.3.3.L'entretien.....	18
Conclusion.....	18

Chapitre II.....	19
Introduction	20
II.1.Présentation de l'entreprise	20
II.2.Observation du poste de travail.....	23
II.3.Dépouillement et analyse des questionnaires	26
II.4.Analyse des propos des interviewés.....	31
II.5.Modélisation de la démarche de collecte de données.....	33
Conclusion.....	36
Conclusion générale.....	38
Références bibliographiques.....	40

ANNEXES

Introduction

générale

Introduction générale

L'Algérie, par sa situation géographique ainsi que ses liens historiques avec la France, se trouve désormais en relation étroite avec la langue française qui s'impose actuellement comme principal outil de travail linguistique. Cette dernière occupe une place cruciale dans le milieu professionnel, comme elle est utilisée à différents degrés et à différentes fréquences en tant qu'outil de communication et de travail. Selon N.Berbaoui: « *l'Algérie est considérée comme un deuxième pays francophone après la France* » (2011, p155).

La langue française sert effectivement à nous entraîner à faire face aux situations courantes de la communication professionnelle comme (la rédaction des rapports, accueillir un client, négocier avec un client ou un importateur, passer des commandes...), l'usage du français s'est largement étendu même s'il est qualifié comme une langue étrangère, il continue d'être une langue de travail et de communication dans différents domaines et, en particulier, dans le milieu professionnel.

Le français sur objectifs spécifiques (FOS) est un type de français qui a connu plusieurs développements qui se résument dans les étapes suivantes : le Français militaire, le français scientifique et technique, le français instrumental, et le français fonctionnel, le FOS est une démarche méthodologique qui vise un public particulier dans un contexte bien précis, selon Marc MANGIANTE et Chantal PARPETTE, l'étape de la collecte est considérée comme une étape spécifique « *cette étape comme étant le centre de la gravité de la démarche* » (2004, p46).

Notre recherche s'inscrit dans le champ de la didactique du FOS et plus précisément le français langue professionnel FLP.

Notre objectif est de décrire les différentes méthodes de collecte de données dans un milieu professionnel, et théoriser notre expérience pour qu'elle serve aux futurs camarades qui veulent se lancer dans une enquête de terrain dans le milieu professionnel et effectuer des missions liées à la collecte de données. Nous avons choisi ce thème car il n'est pas traité au sein de l'université Abderrahmane Mira – Bejaïa, de plus il nous semble intéressant et c'est notre centre d'intérêt, notre objectif est de découvrir quelles sont les différentes méthodes de collecte de données.

La collecte de données est l'étape la plus importante et même complexe dans tout travail de recherche, elle se définit comme étant les informations que nous pouvons recueillir sur les situations de communication, elle est considérée comme une étape difficile relativement aux obstacles rencontrés. C'est ce qui nous mène à nous poser la problématique suivante :

Quelles sont les différentes méthodes de collecte de données dans un milieu professionnel ?

Hypothèses

Notre problématique trouve sa réponse dans ces deux hypothèses :

- Les entretiens et les questionnaires sont des méthodes qui peuvent être suffisantes pour effectuer une collecte de données.
- La collecte de données est considérée comme l'étape la plus importante et la plus complexe dans tout travail de recherche.

Méthodologie de recherche

Dans un premier temps, nous allons tenter de trouver une entreprise dans laquelle s'effectuera notre enquête en se focalisant sur les deux principales méthodes de collecte de données, tout d'abord nous allons commencer par la rédaction et distribution des questionnaires aux personnels de l'entreprise, ensuite nous allons préparer un guide d'entretien qui va nous faciliter le recueil de données, et nous allons essayer de collecter le maximum d'informations possibles et d'obtenir des résultats objectifs sur l'utilité du français dans les entreprises algériennes.

Plan de travail

Il nous semble important de présenter un plan schématique du mémoire que nous avons réalisé au cours de notre recherche.

Notre plan de travail s'articule autour de deux chapitres :

Dans le premier nous nous sommes intéressés à la partie théorique où nous avons défini la notion de la collecte des données. Nous avons abordé la notion du français sur objectif spécifique (FOS), et nous avons présenté sa démarche constituée de cinq étapes à savoir : la demande et offre de formation, analyse des besoins, collecte des données, traitement des données et élaboration pédagogique. Enfin, nous avons expliqué les méthodes qui consistent à collecter les données telles que : l'observation, le questionnaire, l'entretien.

Le deuxième chapitre est réservé à la présentation de l'entreprise d'accueil et à l'étude analytique de données obtenues, nous avons commencé par présenter l'entreprise où nous avons collecté les données, puis nous avons procédé à l'observation d'un poste de travail, Ensuite nous avons analysé les questionnaires qui ont été adressés aux personnels de l'entreprise. Par la suite nous avons analysé les propos de la personne interviewée et enfin nous avons modélisé la démarche de la collecte des données.

Chapitre I

*Étapes de collecte de données :
objectifs et démarches*

Introduction

Le français sur objectif spécifique (FOS) occupe une place cruciale dans le domaine de l'enseignement du français langue étrangère (FLE), une formation FOS vise à améliorer les aspects linguistiques et socioculturels et à développer les compétences langagières et communicatives dans plusieurs secteurs, pour contribuer à la réalisation de cet objectif l'enseignant-concepteur doit suivre une démarche afin d'élaborer un programme pédagogique.

Dans le premier chapitre, nous concentrerons la partie théorique sur la définition de la notion de la collecte de données qui est une étape fondamentale de la démarche FOS, de plus nous allons définir le français sur objectifs spécifiques et nous allons expliquer chaque étape de la démarche en commençant par la demande et offre de formation, puis, la collecte de données, ensuite, l'analyse des besoins et enfin le traitement des données et l'élaboration pédagogique. Pour terminer nous allons expliquer les méthodes de la collecte de données telles que : l'observation, le questionnaire et l'entretien.

I.1. Définition de la notion de la collecte de données

La collecte de données est considérée comme un processus qui nous permet de répondre aux questions, d'affirmer ou infirmer des hypothèses et d'évaluer les résultats pour réaliser un projet pédagogique, Il existe différentes méthodes de collecte de données, le choix de ses méthodes dépend du type de variable et de la précision souhaitée, les principales méthodes de collecte sont (les questionnaires, les entretiens, observations des postes de travail).

« Collecter des données constitue une étape capitale dans l'élaboration des programmes de FOS. Elle permet à l'enseignant-concepteur de confirmer, modifier, ou compléter les hypothèses qu'il a déjà formulées à l'issue de l'analyse des besoins. La collecte des données aide le concepteur à prendre connaissance du domaine visé, ses particularités, ses situation de communication, ses interlocuteurs, ses documents, etc. » (thèse de Hani Qotb, vers une didactique du français sur objectifs spécifiques Médie par internet, université Paul Valéry – Montpellier III, 2007, Français) (p : 163)

« La collecte des données remplit globalement deux fonctions, elle informe le concepteur sur le champ à traiter, été fourni des supports de séquences pédagogiques » (Points-Communs, recherche en didactique des langues sur objectif(s) spécifique(s), N°2/04-2015) (p: 03).

La collecte de données est l'une des étapes de la démarche FOS qui est considérée comme la plus complexe et la plus difficile, elle sert à recueillir des informations sur une entreprise, un produit, une marque...etc. Elle nous permettrons de découvrir la façon dont les individus changent leurs opinions et points de vu, et les données collectées peuvent être variées.

La collecte de données est considérée comme difficile vu les difficultés confrontées parmi elles nous citons :

- La place géographique qui peut dissocier le concepteur du lieu où les situations de communications se déroulent (déplacement pour la découverte des lieux où il peut collecter les données).
- L'inaccessibilité à collecter certains documents parce que ils sont considérés comme des secrets que certaines entreprises peuvent avoir.

Parpette souligne la difficulté de la collecte des données lors de son expérience à collecter des données concernant l'anthropologie : « *Tout d'abord, il a fallu prendre rendez-vous, le premier a été avec un anthropologue intervenu dans notre formation de DESS et dont les cours étaient passionnants. Un premier message électronique...et le jour même, je reçois un brillant résumé sur quelques malentendus linguistiques susceptibles d'apporter de la matière à ma recherche. J'avoue franchement que je ne comprenais pas tout. Courage. Un rendez-vous est pris. A l'heure dite, personne, porte close. Me serais-je trompé de jour ? Après quarante-cinq minutes je m'en retourne bredouille. Quelques jours plus tard, après moult excuses pour un empêchement de dernière minute dont il n'a pu m'avertir, mon premier contact me propose une autre date. Parfait. Pendant plus de trente minutes, le parcours professionnel de mon interlocuteur a défilé devant moi, enrichi d'anecdotes, de détails que je savourais tout en enregistrant. A la fin, catastrophe ! L'enregistreur mini-CD haute technologie n'avait pas fonctionné. Rien, pas un souffle, même pas un souvenir de Nouvelle Guinée Rien. Si juste un très fort sentiment de gêne. Cette fois, c'était moi qui me confondais en excuses, à faire donc, rendez-vous pris pour le lundi suivant, même heure, même endroit. J'ai vérifié tout le week-end le moindre Bouton, le moindre fil...l'entretien*

commence par un premier essai concluant, ça marche !! » (Imbert repris par Mangiante & Parpette, 2004 : 74-75) (p : 177).

I.2. Description de la démarche FOS

Le français sur objectif spécifique (FOS) et une approche de français langue étrangère (FLE), qui se concentre sur l'enseignement/apprentissage d'un vocabulaire spécifique et des compétences telles que linguistiques et communicatives d'un domaine en particulier.

Toutefois le FOS se base sur un enseignement rapide qui doit répondre aux besoins des apprenants et aux employés qui ont des besoins langagiers dans leur domaines ; selon J-M Mangiante et Chantal Parpette : *« un enseignant intensif et portant sur des contenus strictement délimités par les objectifs professionnel visés. (...) l'élaboration d'un programme de FOS suppose donc pour l'enseignant-concepteur d'entrer en contact avec un domaine professionnel nouveau pour lui, pour y découvrir ses acteurs, les situations qu'ils vivent, les échanges langagiers qu'ils y produisent » J-M Mangiante et Chantal Parpette (2004 ; 6-7)*

« Le français sur objectifs spécifiques FOS est né du souci d'adapter l'enseignement du FLE à des publics adultes souhaitant acquérir ou perfectionner des compétences en français pour une activité professionnelle ou des études supérieures » J-P CUQ (dir.). Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde, asdifle/clé international, Paris, pp. 109-110).

Le FOS est une formation d'urgence qui doit être rapide et efficace et, qui se caractérise par son public adulte ignorant de la langue française et par son lexique de spécialité, la conception d'un programme de formation FOS exige certainement beaucoup de travail, alors nous devons certainement suivre les étapes de la démarche FOS afin d'élaborer un programme de formation.

Cette démarche est composée de quatre étapes : la demande et offre de formation, collecte de données, analyse des besoins, traitement de données et élaboration pédagogique, telle qu'elle été revue par Madame Derradji dans sa thèse intitulé : *« mise en place d'une méthodologie d'analyse des situations de travail en français dans une entreprise algérienne*

cas de l'entreprise portuaire de Bejaïa, département de français, faculté des lettres et des langues, université Abderrahmane Mira, Bejaïa, 2014 ».

I.2.1. Demande et offre de formation

La demande de formation est l'une des étapes de la démarche FOS, qui est un document écrit sous forme d'un catalogue de formation qui comporte la thématique, le domaine, la modalité, le contexte, le public, l'effectif, l'objectif, La durée, le programme, le prix, la date, et le contact. Ce document est pour objectif de rendre l'individu capable au travail. Le formateur propose des demandes relativement aux besoins du public.

Selon Mangiante et Parpette : *« la mise en place d'un programme FOS peut-être le résultat de deux démarches très distinctes elle peut répondre à la demande d'un client qui exprime un besoin de formation, ou inversement, être une offre proposée par un centre de langue dans son catalogue de formations à un public large est diffus ».* Mangiante et Parpette (2004 ; 17).

Grâce à la demande que nous pouvons avoir une idée précise et bien détaillée sur l'enseignement d'une telle spécialité.

« Une demande de formation linguistique est censée être précise et faite sur un aspect particulier (linguistique, discursif) devant être pris en compte par le concepteur du programme » Lamia Boukhannouche (*Le Français sur objectifs spécifiques (FOS) : Méthodologie pour une réalisation didactique efficace*), maitre de conférences B, Université de Blida 2, P : 56).

I.2.2. Collecte de données

La collecte de données est considérée comme une étape complexe et comme étant le centre de la gravité de la démarche, dans la phase de la collecte des données l'enseignant doit recueillir des informations, se déplacer, analyser, traiter, afin de pouvoir établir une formation pour un public précis. Mangiante & Parpette soulignent :

*« La collecte de données est probablement l'étape la plus spécifique à l'élaboration d'un programme de FOS. C'est en quelque sorte le centre de la gravité de la démarche. D'une part, parce qu'elle confirme, complète, voire modifie largement l'analyse des besoins faite par le concepteur, laquelle reste hypothétique tant qu'elle n'est pas attestée par le terrain. D'autre part, parce qu'elle fournit les informations et discours à partir desquels sera constitué le programme de formation linguistique. C'est celle qui conduit l'enseignant à sortir de son cadre habituel de travail pour entrer en contact avec un milieu qu'il ne connaît pas, **a priori** et auquel il doit expliquer ses objectifs et le sens de sa démarche pour obtenir les informations dont il a besoin » (2004 ; 46).*

Dans l'élaboration d'un cours de français sur objectifs spécifiques, la collecte des données succède à l'analyse des besoins, elle est nécessaire car elle constitue « le centre de gravité de la démarche F.O.S ». Elle suppose un investissement personnel et parfois de longue haleine de la part du concepteur et se fait en fonction de l'analyse des besoins des apprenants et selon les situations de communication où ces apprenants auront à utiliser le français. Cette collecte fournit au concepteur les informations et discours qui serviront de socle pour la constitution du programme de formation linguistique. Elle lui permet également de confirmer, compléter ou même largement modifier son analyse des besoins, une analyse qui, selon J-M. Mangiante et C. Parpette, reste hypothétique tant qu'elle n'a pas été confirmée par le terrain.

I.2.3. Analyse des besoins

L'analyse des besoins est une étape cruciale dans la mise en place d'une formation en FOS, elle consiste en recensement des situations communicatives dans lesquelles se trouvera ultérieurement l'apprenant et surtout de prendre connaissance des discours qui

sont mis à l'œuvre dans ces situations. Au cours de cette analyse, l'élaborateur du programme tente d'apporter des réponses précises aux questions suivantes :

- A quelles utilisations du français l'apprenant sera-t-il confronté au moment de son Activité professionnelle ou universitaire ?
- Avec qui parlera-t-il ?
- A quel(s) sujet(s) ?
- De quelle manière ?
- Que lira-t-il ?
- Qu'aura-t-il à écrire ?

1.2.4. Traitement des données

Le traitement (analyse) des données est l'avant-dernière étape de la démarche FOS, dans cette étape le formateur doit analyser les données collectées dans le but de les avoir utilisées comme support pédagogique au sein d'une formation FOS.

« L'analyse de ces données constitue donc une étape très importante qui consiste à dégager les caractéristiques linguistiques, discursives qui vont guider les activités pédagogiques ; c'est une étape qui n'est pas isolé du reste de la démarche et qui dépasse la simple description du discours issu des données collectées » (Méthodologie de collecte des données en français sur objectif spécifique, P : 55).

« L'analyse des données constitue elle aussi une étape particulière dans le travail du concepteur de programme en FOS en prenant en considération, les différents discours analysés et utilisés comme supports dans la formation linguistique, en FOS les données sont des informations de base pour aboutir aux objectifs fixés, le concepteur implique dans ce cas les résultats de son analyse des données dans l'élaboration des activités ». Lamia Boukhannouche (Le Français sur objectifs spécifiques (FOS) : Méthodologie pour une réalisation didactique efficace), maître de conférences B, Université de Blida 2, P : 60).

L'enseignant-concepteur doit certainement analyser les données pour pouvoir sélectionner les situations de communication, les caractéristiques langagières, ainsi que linguistiques et socioculturelles, et comme il est indispensable de dégager les aspects culturels et tout cela dans le but d'élaborer un programme d'activité pédagogique.

I.3. Méthodes de collectes de données

I.3.1. Observation des postes de travail

L'observation de poste de travail est considérée comme une méthode indispensable dans un travail de recherche, c'est la première méthode pour collecter des données, cette méthode se situe avant l'analyse des besoins, il faut donc commencer par connaître l'environnement dans lequel nous allons réaliser notre recherche. Notre travail sur le terrain consiste à observer et noter tout ce qui nous semble intéressant. Dans cette étape nous allons apprendre à connaître les postes de travail à fin de bien définir les objectifs généraux de la formation linguistique.

A.Mucchielli confirme que l' « *on ne peut étudier les hommes qu'en communiquant avec eux, ce qui suppose que l'on partage leur existence d'une manière durable ou passagère. L'observation consiste à participer réellement à la vie et aux activités des sujets observés* ». (1996 : 59).

Un poste de travail est une tâche qui doit être analysé en détaille, l'analyse des postes et leurs descriptions nous aident à découvrir quelles sont les taches réaliser et quelles sont les compétences langagières requises, et de définir clairement les activités à accomplir.

I.3.2. Le questionnaire

Le questionnaire est l'un des outils de recherche qui nous permettrons de collecter les données sur le terrain et réussir notre enquête, autrement dit le questionnaire est l'un des outils de recherche composés essentiellement d'une série de questions bien ordonnées sur un thème précis, leur objectifs est de recueillir des informations.

Comme il peut être défini comme un formulaire à remplir qui sera remis ou envoyés (cette opération peut être coûteuse), les questionnaires ressemblent aux entretiens, ils peuvent avoir soit des questions structurés avec des cases à remplir, soit des questions à choix multiples (QCM).

Le questionnaire est une suite de questions standardisées destinées à normaliser et à faciliter le recueil des données, ils sont utilisés pour collecter les données auprès d'un large public, il existe plusieurs types de questionnaires à utiliser dépend de l'objectif de l'enquête et du type des données à collecter, comme les questionnaires sont trop pratique et peuvent être effectuées par n'importe quel nombre de personnes. L'usage de questionnaire permet de travailler à grande échelle ce que veut dire que le nombre des participants n'est pas limité par le temps, autrement dit il est rapide à diffuser, le questionnaire permet également de limiter les effets liées à la personnalité des intervieweurs.

« Le questionnaire est l'un des trois méthodes pour étudier des faits psychosociologique, c'est une méthode de recueil des informations en vue de comprendre et d'expliquer les faits, les deux autres méthodes les plus couramment utilisées étant l'entretien et l'observation ». (Methodologie de l'enquête par questionnaire, Jean Christophe Vilatte, laboratoire Culture et Communication, université d'Avignon) (p.03).

Le questionnaire compose essentiellement d'un titre, des questions, une idée générale sur le groupement des questions, bas de page (notion qui pose problème), et à la fin une conclusion qui répondra aux commentaires, à fin de rédiger un bon questionnaire nous devons certainement respecter certains aspects, d'abord le questionnaire ne doit pas être long risque de ne pas trouver assez de répondants, et certainement utiliser un vocabulaire simple pour qu'il soit compréhensif par tout le monde, le questionnaire doit aussi être anonyme, en plus nous devons poser des questions dans l'ordre et partir du général au plus précis et éviter les mots polysémiques ou à double sens...

I.3.3. L'entretien

L'entretien est une situation de communication orale, l'un est l'enquêteur et l'autre l'enquêté (plus rarement un groupe). Les données recueillies sont essentiellement des opinions, des motivations, c'est-à-dire des informations qualitatives. Il est souvent choisi pour compléter une enquête par questionnaire.

« L'entretien est une des méthodes qualitatives les plus utilisées dans les recherches en gestion. Un entretien de recherche n'a rien de commun avec une discussion dans laquelle on se laisse porter par l'inspiration du moment ».

Au sens scientifique, l'entretien est une méthode de recherche et d'investigation. L'enquêteur cherche à obtenir des informations sur les attitudes, les comportements, les représentations d'un ou de plusieurs individus dans la société.

Cette méthode de collecte de données permet de recueillir des discours nécessaires pour expliquer des situations de communications et surtout pour avoir accès à des données non accueillies concernant les situations ciblées.

« L'entretien est une méthode d'enquête interactive, il permet de recueillir des données relatives aux représentations, aux attitudes et aux pratiques des différents acteurs » Cuq (2003 :85).

Conclusion

A travers ce premier chapitre nous avons décrit la démarche FOS notamment les méthodes de la collecte de données telles que : l'observation, le questionnaire, et l'entretien, nous avons présenté le cadre théorique de notre travail. Dans le deuxième chapitre intitulé « investigation et théorisation des méthodes de collecte de données », nous allons se focaliser sur la partie pratique dans laquelle nous allons investiguer et théoriser les étapes de la collecte de données.

Chapitre II

*Investigation et théorisation des étapes
de la collecte de données*

Introduction

Dans le deuxième chapitre nous allons se focaliser sur la partie pratique dans laquelle nous allons présenter l'enquête de terrain, on commençant tout d'abord par la présentation de l'entreprise, puis on va observer un poste de travail, ensuite nous allons analyser les questionnaires adressés aux personnels de l'entreprise, de plus nous allons analyser les propos des personnes interviewés, enfin nous allons accéder à la théorisation de la démarche de la collecte de données dans laquelle on va construire des fiches qui servent d'exemples à ceux qui veulent se lancer dans ce type de démarche.

La première étape pour mettre en œuvre les méthodes de collecte de données c'est d'entrer en contact avec une entreprise, un milieu professionnel, un milieu inconnu pour lui afin de lui permettre d'utiliser ses méthodes pour découvrir le milieu et les différents postes de travail, le langage utilisé entre les employeurs.

II.1. Présentation de l'entreprise IMADACHE construction métalliques

L'entreprise IMADACHE construction métallique exerce depuis plus de 25 ans dans le domaine de la construction et de la serrurerie métallique, capitalisant ainsi un savoir-faire confirmé grâce à la multitude d'ouvrages qu'elle a réalisés et la diversité de clients et maîtres d'ouvrages au profit desquelles ces ouvrages ont été livrés.

IMADACHE construction conçoit et fabrique sa propre marque de coffrage métallique GENICOFF destinés aux professionnels du bâtiment, des travaux publics et de l'hydraulique et mets à leurs disposition son savoir-faire pour la réalisation de tout autre coffrage sur mesure ou spécifique.

Position géographique de l'entreprise IMADACHE Construction Métallique

L'entreprise IMADACHE construction est située à l'ouest de la ville d'Akbou à Bejaia, elle est située plus exactement à cote de la route nationale N26 dans la zone d'activité Bouzeroual-Akbou.



Carte représentant la position géographique de l'entreprise IMADACHE construction

Plan de l'entreprise

L'entreprise IMADACHE construction est composée de deux zones, la zone A et la zone B

Zone A

Dans la zone A on trouve le siège de l'entreprise, c'est là où se trouve la direction (administration, les bureaux des responsables), juste à côté de la direction on trouve l'infirmerie et le lavage et un parking pour les véhicules, derrière l'infirmerie se trouve le réfectoire pour les employés, et juste après le réfectoire se trouve une résidence pour les responsables,

Dans la zone A ils ont juste deux ateliers, atelier de l'assemblage là où ils assemblent les pièces, et l'atelier de coffrage.

Zone B

Dans la zone B on trouve la résidence pour les employés, un bureau pour le contrôle de qualité, et 4 ateliers : atelier de tôle, atelier pour couper, atelier de peinture, atelier de soudure.

Moyens matériels

1/ La plieuse : c'est une machine qui plie le métal en plusieurs couches.

2/ La guillotine : pour couper le fer et le métal.

3/ Plasma automatique / manuel : c'est une machine qui coupe le fer et le métal sur mesure, faire des points de soudure.

4/ Siarébo : elle coupe les poteaux métalliques en plusieurs chutes.

5/ La radiale : c'est une perceuse qui perce le métal sur mesure.

6/ Plasma manuel : pour faire les travaux de soudure.

II.2. Observation du poste de travail

Un poste de travail est un ensemble de tâche qui doivent être analysé en détaille, cette analyse nous permet de découvrir quelles sont les tâches réalisées. Nous avons observé un poste de travail dans l'entreprise IMADACHE construction métallique pour bien comprendre les principaux types de tâches.

Poste observé	Nom et prénom de la personne	Date	Heure
Chef de parc	Z. S	27/09/2020	8h – 12h 13h – 16h

Le matin : arrivée à 8h

Il se met dans son bureau situe au rez-de-chaussée de la direction à coté de parc, il allume son ordinateur ils ont un logiciel de communication entre eux, il regarde s'il n'a pas reçu de mail, puis il sort au parc pour contrôler chacun des véhicules un après l'autre, quand il termine il retourne à son bureau, dans un moment un employeur lui apporte une fiche navette (un écrite pour demander un véhicule + carburants) pour effectuer une mission à Alger, le chef de parc à son tour lui remplit un ordre de mission, une autorisation à prendre un tel véhicule et lui donner les tarif du carburant, il ressort avec l'employeurs au parc pour vérifier ensemble le véhicule puis il lui donne les clé et le souhaite bonne route.

Ensuite, il se met devant son ordinateur pour vérifier le stock des pièces détachées des véhicules, après avoir effectué son analyse, il constate d'acheter quelque pièces de plus par précaution comme crois, plaquette de freins... alors il remplit une demande d'achat en mentionnant les pièces à acheter, puis il l'envoie au service d'achat.

L'après-midi : à 13h

Dans l'après-midi, il a commencé d'abord par consulter sa boîte mail, il a reçu un message de service d'achat pour lui dire que les pièces demandées sont arrivées, puis il s'est dirigé vers le stock pour les classer dans leurs places, ensuite, il a retourné à son bureau jusqu'à 15h, il a ressorti au parc pour effectuer un dernier contrôle des véhicules, pendant ce contrôle il a remarqué que le stop de l'un des véhicules est cassé, il s'est retourné à son bureau pour revoir le registre de sortie pour vérifier qui a pris le véhicule, il le convoque d'urgence à son bureau pour lui demander la raison qui lui a poussé à ne pas déclarer cela, ensuite, il lui a transmis un questionnaire en lui demandant de le remplir à fin d'expliquer les circonstances de l'accident, puis il a transféré le questionnaire à sa hiérarchie pour le sanctionner.

L'observation de poste nous donne la possibilité de déterminer les fonctions langagières qui doivent être maîtrisées en priorité pour pouvoir communiquer au travail.

Inventaire des documents collectés lors de l'étape d'observation

Document écrit	Définition et utilisation
Fiche navette	Une demande d'un véhicule et carburant pour effectuer une mission.
Ordre de mission	Une autorisation de sortir avec un véhicule en mentionnant tt les détails de la mission.
Demande d'achat	Un document rédigé par le chef de parc pour informer le service achat des différents besoins en pièces.
Bon de commande	Un document rédigé par l'entreprise, il est important car il permet concrètement de justifier la présence d'un contrat de vente entre les deux parties (l'entreprise et le client).
Engagement	un document rempli par l'employeur qui veut prendre un véhicule de service, en s'engageant à assumer toutes les responsabilités pleines et entières relatives à l'utilisation d'un tel véhicule.

Utilisation de la langue française dans les différentes situations de travail

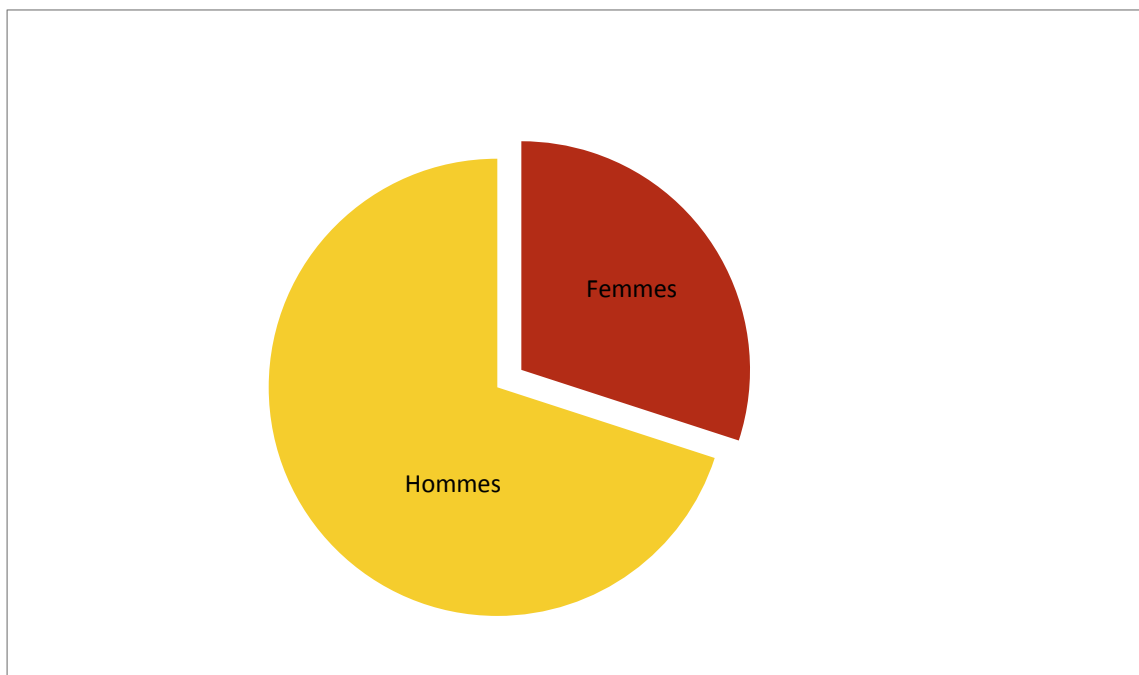
Actes de langage utilisés au travail associés au contact professionnel	<p>A l'écrit :</p> <ul style="list-style-type: none">• Lire et interpréter des chiffres.• Prendre des notes.• Réaliser une synthèse de documents.• Faire un compte rendu de mois.• Remplir des PV, rapport, ordre de mission, bon d'achats...• Commenter des documents.• Répondre par écrit à des réclamations.• Répondre à des mails. <p>A l'oral :</p> <ul style="list-style-type: none">• Répondre au téléphone.• Réaliser des enquêtes.
---	---

II.3. Dépouillement et analyse des questionnaires adressés aux personnels de l'entreprise

Nous avons commencé par une analyse globale des questionnaires disponibles

Sexe :

Parmi 10 employés qui ont répondu à nos questionnaires il y a 7 hommes et 3 femmes.

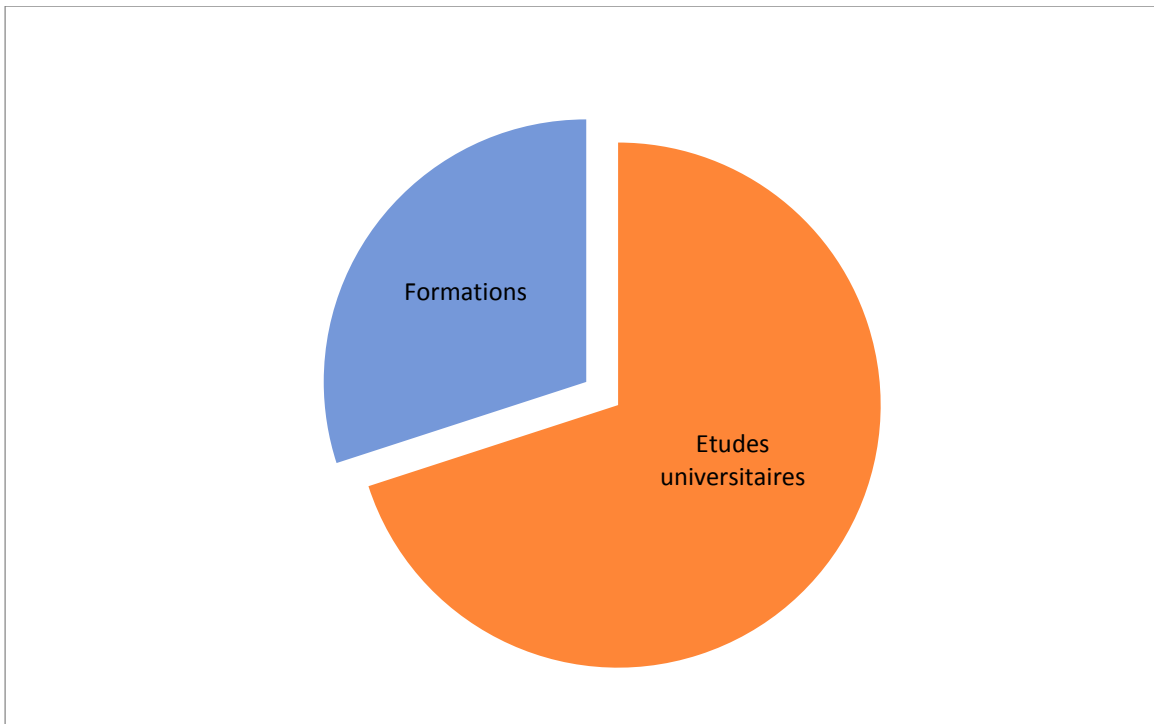


L'âge

Selon les réponses des employés il y a quatre cadres entre l'âge de 23 à 26 ans, et trois autres employés entre l'âge de 30 à 40 ans, et les trois derniers cadres de 40 à 55 ans .

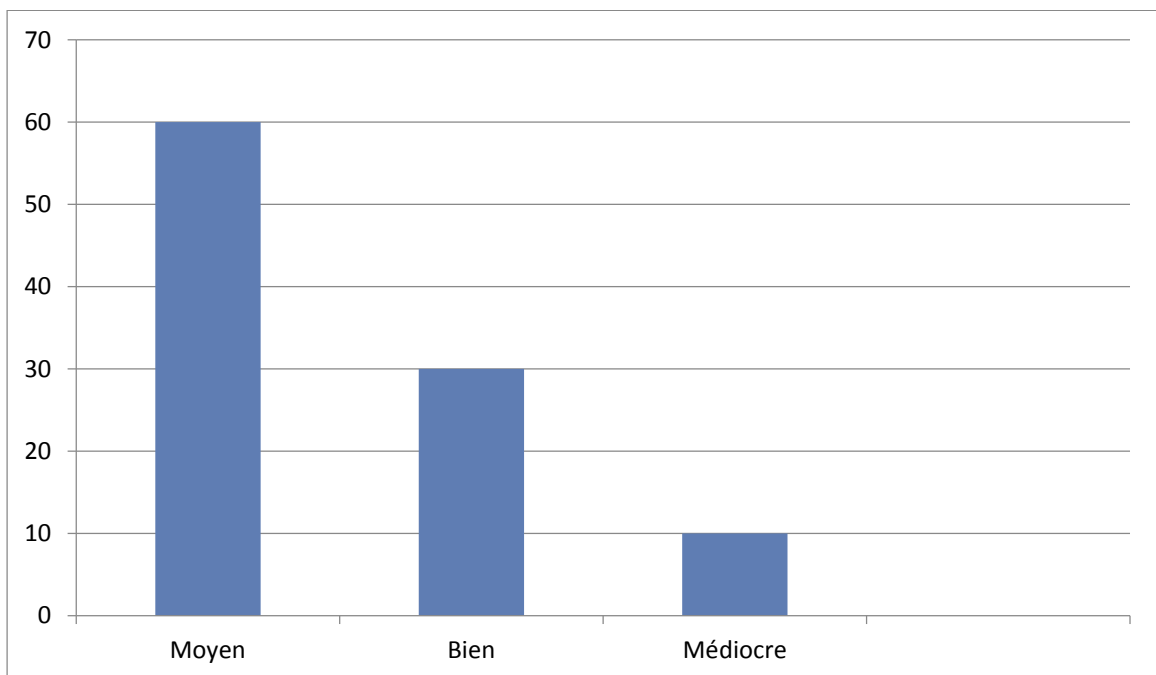
Niveau scolaire

Un pourcentage de 70% personnes ont suivis des études universitaires tandis que 30% ont suivis des formations au niveau des instituts.



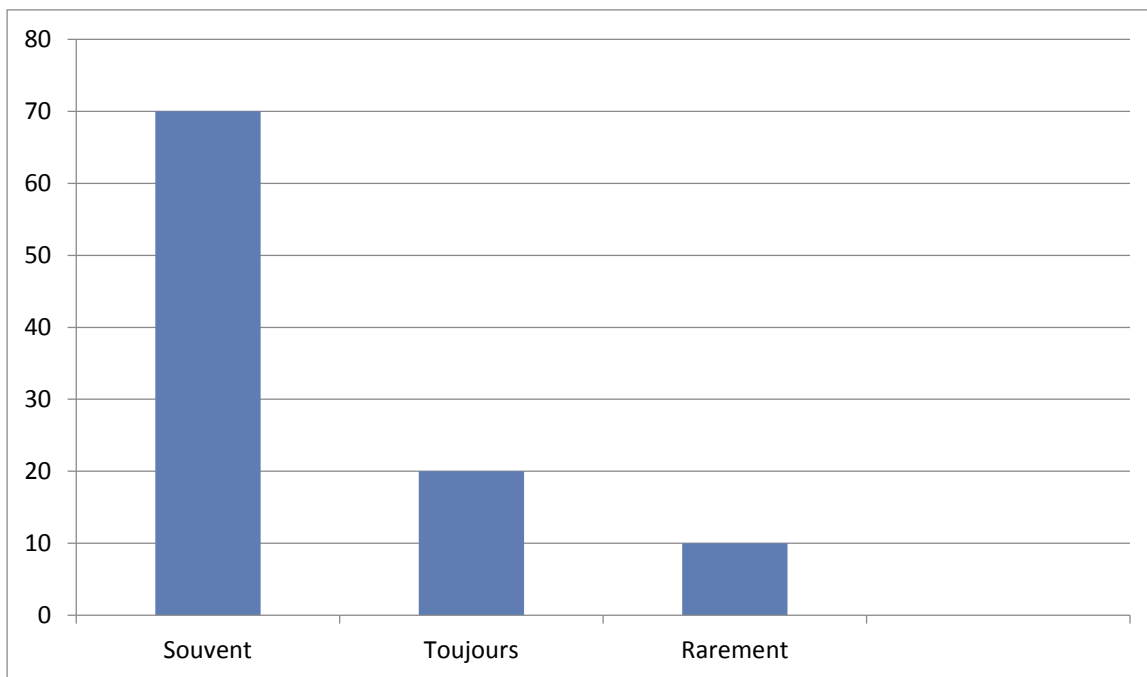
Question 01 : à quel degré maîtrisez-vous la langue française ?

D’après la réponse des employés de l’entreprise, 60% des employés maîtrisent la langue française moyennement, tandis que 30% la maîtrise bien, et seulement 10% des employés qui maîtrisent le français d’une façon médiocre.



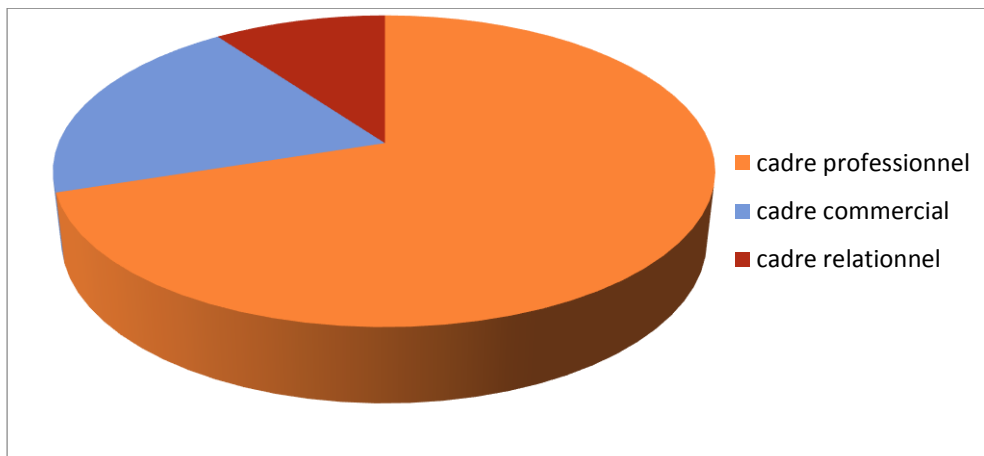
Question 2 : Utilisez-vous la langue française au sein de l'entreprise ?

D'après la réponse des employés on remarque que l'usage de français est souvent utilisé par 70% employés, tandis que 20% des personnels utilisent le français toujours, et 10% l'utilise rarement.



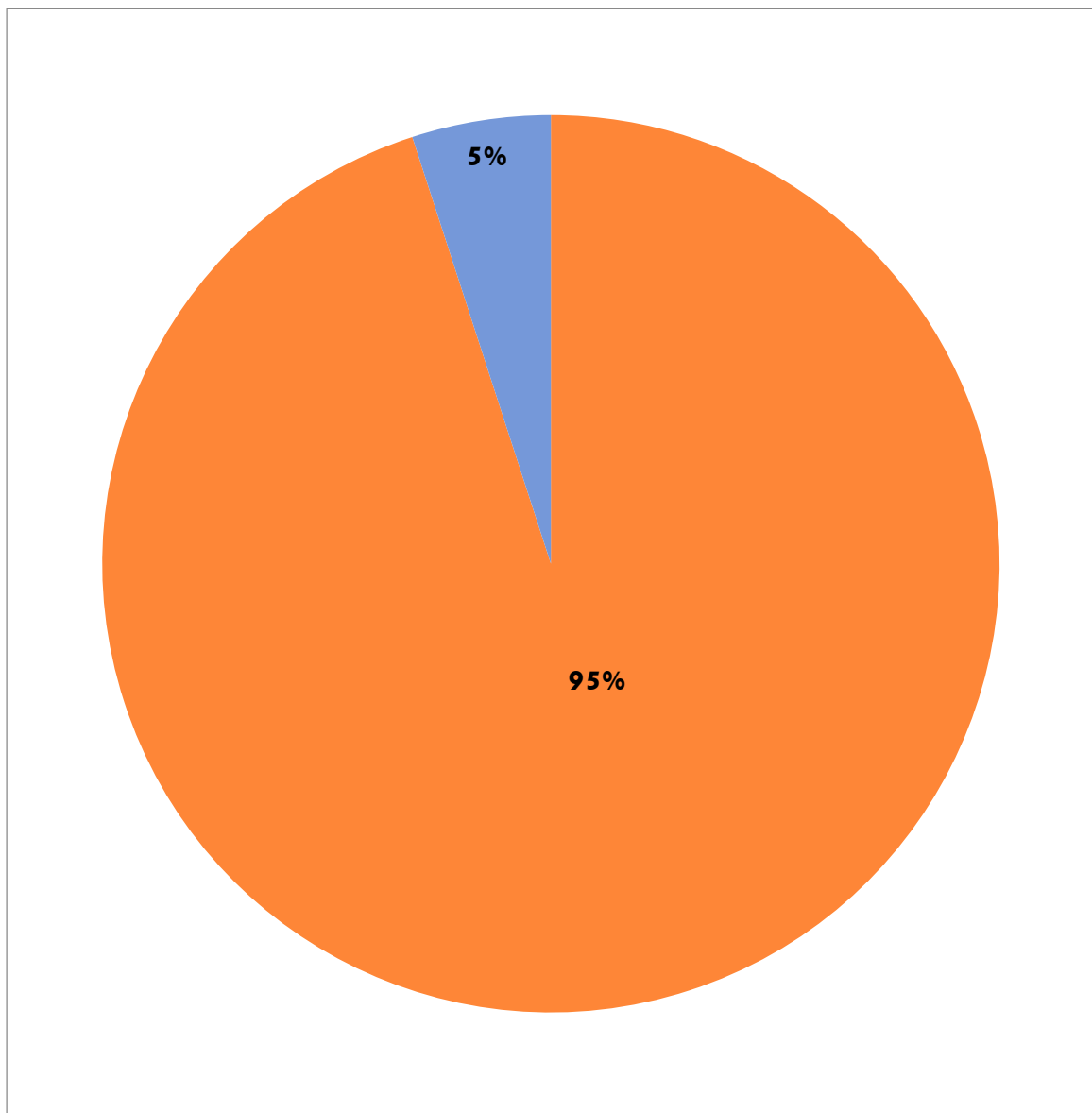
Question 3 : Dans quel cadre utilisez-vous la langue française ?

On remarque que 10% des personnes utilisent la langue française dans le cadre relationnel (avec les employés de l'entreprise...), et 20% l'utilisent dans un cadre commercial (avec les fournisseurs...etc.), tandis que 70% utilisent la langue française dans un cadre professionnel (avec les personnels et les directeurs).



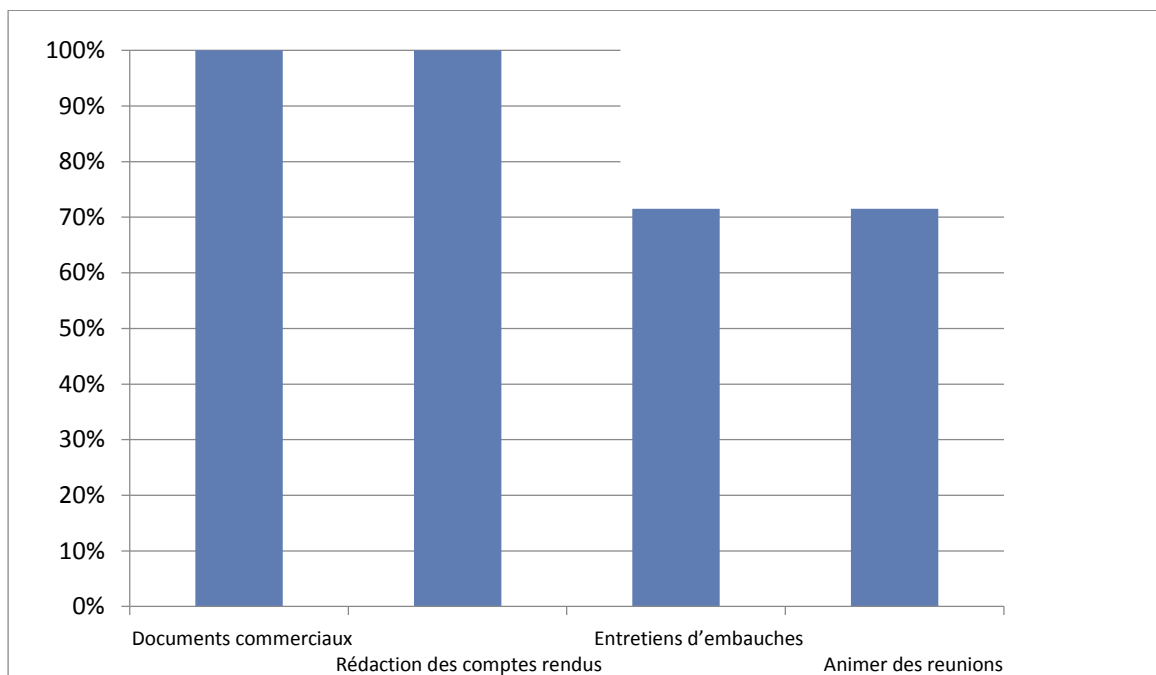
Question 4 : Utilisez-vous d'autres langues que le français au sein de l'entreprise ?

D'après les données que nous avons recueillies, on remarque que 95% des employés utilisent d'autres langues que le français au sein de l'entreprise telles que (le kabyle – l'arabe), et seulement 5% qui utilisent que le français.



Question 5 : Dans quel cas utilisez-vous la langue française ?

D'après notre enquête de terrain nous avons remarqué que le français est utilisé à 100% dans les documents commerciaux ainsi que dans la rédaction des comptes rendus, affiches, notes de service (100%), tandis que à 70% le français est utilisée dans les entretiens d'embauches et pour animer des réunions.



II.4. Analyse des propos des interviewés

Nous n'avons pu réaliser qu'un seul entretien, l'objectif était de collecter le maximum d'informations sur les situations de communication où le personnel de l'entreprise utilise le français et surtout d'identifier les difficultés langagiers rencontrées lors de la réalisation de certaines tâches professionnelles.

1. Obligation de la maîtrise de la langue française au sein de l'entreprise :

« Oui, la maîtrise de la langue française est vraiment obligatoire pour occuper un poste de chef de parc au sein de l'entreprise ».

D'après la réponse de la personne interviewée il est obligatoire de bien maîtriser la langue française quel que soit la situation de communication (écrite ou orale) pour décrocher un poste de travail au sein de l'entreprise.

2. Les documents écrits de cette entreprise sont en français :

« Oui, apparemment tous les documents sont écrits en français, tels que : l'ordre de mission, fiche navette, engagement...etc. »

D'après la réponse de l'interviewé et de ce que nous avons recueilli comme documents on remarque que tous les documents sont écrits en français.

3. Les différentes difficultés concernant l'usage de la langue française au sein de l'entreprise :

« En fait, oui des fois je confonds, des difficultés au niveau du vocabulaire, j'oublie beaucoup de mots que je connais déjà, car je n'utilise pas ces termes quotidiennement... ».

D'après la réponse obtenue, le chef de parc rencontre quelques difficultés concernant le lexique, mais en ce qui concerne l'orthographe il ne rencontre pas de problèmes.

4. La langue dominante dans l'entreprise :

Effectivement, c'est la langue française qui est la plus utilisée d'après les propos de l'interviewé, « Evidement, c'est la langue française, surtout ici à Bejaïa presque 95% d'entreprise utilisent le français dans de multiples situations de communication ».

D'après ce qu'on vu et récolter on trouve que la langue française est la plus dominante dans l'entreprise plus que le kabyle et l'arabe. Le français est utilisé dans de multiples situations de communications.

5. La communication avec des sociétés étrangères :

« Oui, parfois quand on commande du matériels pour notre entreprise, on utilise la langue française comme moyen de communication avec ces entreprises étrangères ».

D'après les propos de l'interviewé, l'entreprise communique parfois avec des sociétés étrangères que se soit pour commander du matériels de construction ou bien pour commander aussi de la pièce de rechange pour les véhicules. Généralement, ils utilisent la langue française pour communiquer entre les deux entreprises.

6. Est-ce que le français acquis durant votre cursus scolaire est suffisant pour occuper un poste au sein de l'entreprise ou bien vous aurez besoin de formations en langues étrangères :

« Non, tant que j'ai un bac+3 alors sûrement je maîtrise parfaitement la langue française alors je n'ai pas besoin de suivre des formations de langues ».

D'après sa réponse le français acquis durant le cursus universitaire est suffisant pour occuper un poste au sein de l'entreprise et communiquer parfaitement avec les personnels, directeurs...etc.

Résultats

D'après notre analyse, nous constatons que 90% de personnels de l'entreprise IMADACHE CONSTRUCTION METALLIQUE utilisent le français comme première langue professionnelle, leurs documents sont écrits en français, et même parfois ils utilisent la langue pour communiquer entre eux.

II.5. Modélisation de la démarche de collecte de données

Fiche 01 : fiche de questionnaire : comment bien structurer son questionnaire ?

Pour réaliser le questionnaire et réussir son enquête voici quelques conseils et règles à respecter :

- Le questionnaire doit être objectif et anonyme au même temps.
- Toujours poser des questions du plus facile au plus complexe.
- Se poser toujours des questions sur les objectifs à atteindre avant l'élaboration du questionnaire : quelles sont les informations à collecter ? Et à quoi vont-elles servir ?
- Poser des questions dans l'ordre.
- Le questionnaire doit être de longueur raisonnable pour que les enquêtés le remplissent sans y passer trop de temps.
- Remercier toujours l'interlocuteur pour sa participation à l'enquête.

Fiche 2 : fiche d'entretien : comment réussir son entretien ?

Pour réaliser un entretien et réussir son enquête voici quelque conseils et règles à respecter :

- Prendre rendez-vous avec différentes personnes occupants différents postes.
- Demander un rendez-vous dans une période où votre interlocuteur aura suffisamment de temps pour pouvoir répondre à toutes vos questions.
- Respecter l'horaire du rendez-vous.
- Préparer un guide d'entretien à l'avance.
- Préparer le matériels (micro – chargeur – appareil photo...)
- Demander toujours l'autorisation d'enregistrer.
- Après avoir fini l'entretien, remercier l'interlocuteur pour consolider les relations.

Fiche 3 : fiche d'observation des postes de travail au milieu professionnel

L'observation du poste permet au concepteur d'enrichir ses informations, cette étape permet de se rendre compte de ce qui est fait sur le terrain, et pour réussir son observation il faut suivre certaines règles :

- Identifier les postes et le titulaire (intitulé du poste observé, nom et prénom du titulaire, direction).
- Se mettre en contact avec le titulaire du poste.
- Noter ce qui est fait quotidiennement.
- Classer l'ensemble des informations et rédiger la description de poste.
- Collecter les données écrites qui serviront de support.
- Solliciter les professionnels et demander des précisions sur les éléments non expliciter lors de l'observation.

Conclusion

L'étape de la collecte consiste à recueillir des données. En étant présents sur le terrain, notre tâche n'a pas été facile surtout avec l'épidémie COVID-19 ou nous étions contraints de se déplacer à l'entreprise IMADACHE CONSTRUCTION sans moyens de transports. Nous avons rencontré une difficulté pour trouver un milieu professionnel pour réaliser notre enquête, c'est à partir de notre réseau de relation préexistant que nous avons pu accéder à l'entreprise IMADACHE CONSTRUCTION. Nous avons eu beaucoup de difficultés pour obtenir des rendez-vous avec les responsables de l'entreprise car ils étaient souvent indisponibles. L'étape de la collecte de données est une étape très intéressante mais aussi très complexe.

Conclusion
générale

Conclusion générale

Notre recherche s'articule autour de quelques étapes :

La première étape était réservée à la présentation théorique, nous avons décrit la démarche FOS, ainsi que chaque méthode de collecte de données. La deuxième étape, c'était celle qui a consisté à décider du milieu professionnel où nous avons effectué notre enquête de terrain. Par la suite nous avons présenté l'entreprise, et nous avons mis en œuvre les trois méthodes de collecte de données (l'observation, le questionnaire, l'entretien), ensuite nous avons analysé les données recueillies. Enfin, nous avons réalisé des modèles de fiches afin qu'elles servent d'exemples aux futurs camarades qui veulent se lancer dans ce type de démarche.

L'objectif de notre recherche est de décrire les différentes méthodes de collecte de données dans un milieu professionnel, cette recherche s'est appuyée sur une étude de cas réalisée au sein de l'entreprise IMADACHE CONSTRUCTION, cette expérience nous a donné plus d'informations sur les usages et ses usagers de la langue française, elle nous a permis de connaître les difficultés de son utilisation dans le milieu professionnel enquêté.

Durant cette étude, nous avons pu confirmer que l'entretien et le questionnaire sont deux méthodes de collecte de données efficaces mais qui restent insuffisantes d'où l'utilité de procéder à une autre méthode aussi importante que les deux précédentes et qui est l'observation des postes de travail.

L'enquête de terrain menée au sein de l'entreprise IMADACHE CONSTRUCTION, nous a permis de confirmer aussi l'idée qui s'articule autour de la complexité de cette étape. Effectivement, se faire accepter en tant qu'étaient au sein d'un milieu professionnel pose beaucoup de difficultés.

Au terme de notre travail, nous voudrions souligner que l'étape de la collecte de données est l'étape la plus complexe, mais surtout la plus importante dans la démarche FOS. C'est l'étape qui permet d'aboutir à l'analyse des besoins et à repérer les objectifs de l'élaboration d'un cours de français spécifique.

Références

Bibliographiques

Références bibliographiques

- BOUKHANNOUCHE Lamia (2017) « *Le Français sur objectifs spécifiques (FOS) : Méthodologie pour une réalisation didactique efficace* » thèse de doctorat soutenue sous la direction de PARPETTE Chantal, Université de Blida 2.
- CLOOSE Éliane (2014), *Le français du monde de travail*, PUG.
- DERRADJI-ZAIDI Leila (2014), « *Mise en place d'une méthodologie d'analyse des situations de travail en français dans une entreprise algérienne : cas de l'entreprise portuaire de Bejaia* », thèse de doctorat soutenue sous la direction de PARPETTE Chantal, Université de Bejaïa.
- LEHMANN Denis, (1993), *Objectifs spécifiques en langue étrangère*, Hachette, Paris.
- MANGIANTE Jean-Marc & PARPETTE Chantal (2004), *Français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*, Hachette, Paris.
- QOTB Hani (2007), « *vers une didactique du français sur objectifs spécifiques Médie par internet* » thèse de doctorat, Université Paul Valéry – Montpellier III, Français).
- VERMURIE Valérie (2019), *Au boulot !* PUG.

ANNEXES

ANNEXE 1 : Demande d'autorisation

ANNEXE 2 : Photos de l'entreprise IMADACHE CONSTRUCTION

ANNEXE 3 : Organigramme de l'entreprise

ANNEXE 4 : Images des moyens matériels de l'entreprise

ANNEXE 5 : Documents de l'entreprise

ANNEXE 6 : Les questionnaires distribués aux employeurs

ANNEXE 7 : Le guide d'entretien

ANNEXE 1 : Demande d'autorisation

جمهورية الجزائر الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
Et de la recherche scientifique
Université Abderrahmane Mira -
Béjala
Faculté des Lettres et des Langues
Département de français



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عبد الرحمن ميرا - بجاية
كلية الآداب واللغات
قسم اللغة الفرنسية

A M. *Imadache Zoubir*
EURL imadache
Construction Metalique

Demande d'autorisation

J'ai l'honneur de vous prier de bien vouloir autoriser

l'étudiant(e) *Aberkache Sofiane / Benberkane Lyes*
inscrit(e) en Master 2 *Didactique*
sous le matricule *1533014724 / 1533016627*

à effectuer une enquête et/ou des observations de cours au sein de votre établissement, et ce, dans le cadre de la préparation de son mémoire de master.

Je vous prie d'agréer l'expression de mes salutations distinguées.

Nom et signature de
l'encadreur

Le chef du département



Avis du responsable
de l'établissement d'accueil

le 24/09/20



ANNEXE 2 : Photos de l'entreprise IMADACHE CONSTRUCTION

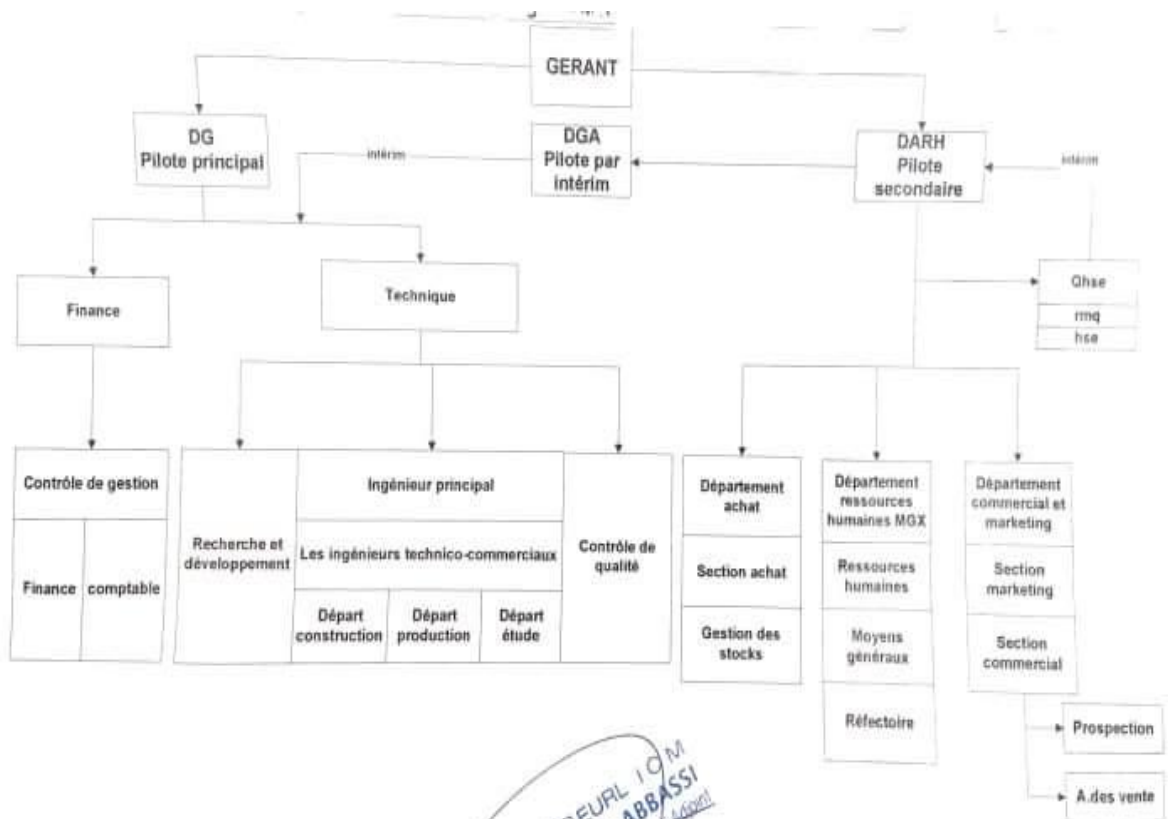


Image représentant le siège de l'entreprise



Bureau de chef de parc

ANNEXE 3 : Organigramme de l'entreprise



T. ABBASSI
 Directeur Général Adjoint

ANNEXE 4 : Images des moyens matériels de l'entreprise



Image représentant la machine Siarébo.



Image représentant la machine radiale

ANNEXE 4 : Images des moyens matériels de l'entreprise



Images représentant un plasma manuelle

ANNEXE 5: Documents de l'entreprise

1. Fiche navette



DEMANDE DE TRANSPORT ET CARBURANT

Akhou le: 16-09-2020
Nom et prénom: Habib Bouh fonction: chef de cell structure: Commercial
Marque et type de véhicule sollicité: Pick-up
Destination: ALGER
Objetif de la mission: Démarche Achats

Personne d'accompagnement
Nom/prénom: Selma fonction: Délégué Commercial
Nom/prénom: _____ fonction: _____
Nom/prénom: _____ fonction: _____
Date et heure de départ: le 18-09-2020 à: 17h00
Date et heure de retour: le: _____ à _____ H
Date: 16-09-2020 signature du responsable hiérarchique
Signature du demandeur: 



FICHE NAVETTE
Direction générale: _____
Direction d'administration et des ressources humaines: _____
Direction technique et de production: _____
Direction technique et de construction: _____
Service approvisionnement et commercial: _____

CADRE RESERVE AUX MOYENS GENERAUX

Carnet n°: _____ N° de série: _____
Bon n°: _____ Bon n°: _____
Bon n°: _____ Bon n°: _____
Bon n°: _____ Bon n°: _____
Bon n°: _____ Bon n°: _____
Kilométrage actuel: _____ date: ____/____/____
Niveau réservoir: Plein Demi plein Un quart de plein Réservoir d'urgence

Date et visa du preneur: _____ Date et visa des moyens généraux: _____

ANNEXE 5: Documents de l'entreprise

2. Ordre de mission

000 000 000 000
éni coff Marque déposée
امداحش للبناءات الحديدية
Etude, Fabrication et Installation de toute construction Méallique
UR
L
ICM

Qualification(v) :21/176/03/2012 /N

Akbou le :...../...../20.....

ORDRE DE MISSION

Mr :.....

Fonction :.....

Résidence administrative :.....

Doit se rendre en mission à :.....

Objet de la mission :.....
.....
.....

Moyen de transport :..... Matricule :.....

Date et heure de départ prévue :...../...../20..... à

Sécurité	Le responsable direct	Le Directeur Général Gérant
Date sortie :.....		
Heure sortie :.....		
Date retour :.....		
Heure retour :.....		
Non & signature de l'agent		
.....		

Déclaration et observation du missionnaire à son retour :

.....
.....
.....
.....

Signature du missionnaire

! : tout ordre de mission, non visé au verso par les organismes ou personnes ayant reçu le missionnaire, ne sera pas pris en considération par le service RH. En cas de mission non accomplie pour cause de force majeure, la délation du missionnaire fera foi, après jugement de son responsable direct, ou le DGG en mettant sa mention en bas de la déclaration.

ANNEXE 5: Documents de l'entreprise

5. Engagement

IMADACHE CONSTRUCTION METALLIQUE
Etude & réalisation *** Capital Social: 45 000 000, 00
RN, n° 26 Zac bouzeroual Akbou (W) Bejaia (Web) www.icm-dz.com
Tél/Fax: (213) 034 36 30 57 / Mob 05 60 03 60 22 / 05 60 96 43 79 E-mail: commercial@icm-dz.com

Qualification V: 21/176/03/2012/N

Engagement N° 001422

Je soussigne MR:
occupant le poste de :

Au sein de l'entreprise ICM, je m'engage par la présente à assumer toutes les responsabilités pleines et entières relatives à l'utilisation du véhicule:

Marque :
Année :
Matricule :

Qui m'a été mis à ma disposition en date du .../.../2017 pour:
.....
.....

Je m'engage aussi à assumer tous les couts et frais de réparation en cas d'accidents, vol, dégradation de l'état du véhicule et l'entretien interne et externe qui seront signales par le service des moyens généraux et de la sécurité de l'entreprise.

Moyens généraux. Fait à, Le / / 2017
L'intéressé

ANNEXE 6 : Questionnaire n°1

QUESTIONNAIRE : 01

1/ A quel degré maîtriser vous la langue française ?

Médiocre

Moyen

Bien

2/ Utilisez-vous la langue française au sein de l'entreprise ?

Rarement

Souvent

Toujours

3/ Dans quel cadre utilisez-vous la langue française ?

A/ Cadre relationnel (Avec les employés de l'entreprise)

B/ Cadre professionnel (Avec les personnels et les directeurs).

C/ Cadre commercial (Avec les fournisseurs...)

D/ Autre (veuillez préciser).

.....
.....
.....

4/ Utilisez-vous d'autres langues que le français au sein de l'entreprise ? Si oui veuillez les citer ?

Oui

Non

.....
Damas, igbt & arabe
.....

5/ Dans quel cas vous utiliser la langue française ? (Choisissez une ou plusieurs réponses) :

A/ Dans les documents commerciaux

B/ Rédaction des comptes rendus, affiches, notes de service...

C/ Entretiens d'embauche

D/ Animer des réunions

E/ Autres

.....
.....
.....

ANNEXE 6 : Questionnaire n°2

QUESTIONNAIRE : 02

1/ A quel degré maîtriser vous la langue française ?

Médiocre

Moyen

Bien

2/ Utilisez-vous la langue française au sein de l'entreprise ?

Rarement

Souvent

Toujours

3/ Dans quel cadre utilisez-vous la langue française ?

A/ Cadre relationnel (Avec les employés de l'entreprise)

B/ Cadre professionnel (Avec les personnels et les directeurs).

C/ Cadre commercial (Avec les fournisseurs...)

D/ Autre (veuillez préciser).

.....
.....
.....

4/ Utilisez-vous d'autres langues que le français au sein de l'entreprise ? Si oui veuillez les citer ?

Oui

Non

Anglais & Kabyle & arabe.
.....
.....

5/ Dans quel cas vous ~~utilisez~~ ^{utilisez} la langue française ? (Choisissez une ou plusieurs réponses) :

A/ Dans les documents commerciaux

B/ Rédaction des comptes rendus, affiches, notes de service...

C/ Entretiens d'embauche

D/ Animer des réunions

E/ Autres

.....
.....
.....

ANNEXE 6 : Questionnaire n°3

QUESTIONNAIRE : 03

1/ A quel degré maîtriser vous la langue française ?

Médiocre

Moyen

Bien

2/ Utilisez-vous la langue française au sein de l'entreprise ?

Rarement

Souvent

Toujours

3/ Dans quel cadre utilisez-vous la langue française ?

A/ Cadre relationnel (Avec les employés de l'entreprise)

B/ Cadre professionnel (Avec les personnels et les directeurs).

C/ Cadre commercial (Avec les fournisseurs...)

D/ Autre (veuillez préciser).

.....
.....
.....

4/ Utilisez-vous d'autres langues que le français au sein de l'entreprise ? Si oui veuillez les citer ?

Oui

Non

.....
k. a. s. y. k. + A. r. a. b. e
.....

5/ Dans quel cas vous ~~utiliser~~ ^{SO} utiliser la langue française ? (Choisissez une ou plusieurs réponses) :

A/ Dans les documents commerciaux

B/ Rédaction des comptes rendus, affiches, notes de service...

C/ Entretiens d'embauche

D/ Animer des réunions

E/ Autres

.....
.....
.....

ANNEXE 6 : Questionnaire n°4

QUESTIONNAIRE : 04

1/ A quel degré maîtriser vous la langue française ?

Médiocre

Moyen

Bien

2/ Utilisez-vous la langue française au sein de l'entreprise ?

Rarement

Souvent

Toujours

3/ Dans quel cadre utilisez-vous la langue française ?

A/ Cadre relationnel (Avec les employés de l'entreprise)

B/ Cadre professionnel (Avec les personnels et les directeurs).

C/ Cadre commercial (Avec les fournisseurs...)

D/ Autre (veuillez préciser).

.....
.....
.....

4/ Utilisez-vous d'autres langues que le français au sein de l'entreprise ? Si oui veuillez les citer ?

Oui

Non

.....
Arabe + Anglais
.....

5/ Dans quel cas vous utilisez la langue française ? (Choisissez une ou plusieurs réponses) :

A/ Dans les documents commerciaux

B/ Rédaction des comptes rendus, affiches, notes de service...

C/ Entretiens d'embauche

D/ Animer des réunions

E/ Autres

.....
.....
.....

ANNEXE 6 : Questionnaire n°5

QUESTIONNAIRE : 05

1/ A quel degré maîtriser vous la langue française ?

Médiocre

Moyen

Bien

2/ Utilisez-vous la langue française au sein de l'entreprise ?

Rarement

Souvent

Toujours

3/ Dans quel cadre utilisez-vous la langue française ?

A/ Cadre relationnel (Avec les employés de l'entreprise)

B/ Cadre professionnel (Avec les personnels et les directeurs).

C/ Cadre commercial (Avec les fournisseurs...)

D/ Autre (veuillez préciser).

.....
.....
.....

4/ Utilisez-vous d'autres langues que le français au sein de l'entreprise ? Si oui veuillez les citer ?

Oui

Non

.....
Oui le Kabyle et l'arabe
.....

5/ Dans quel cas vous utiliser la langue française ? (Choisissez une ou plusieurs réponses) :

A/ Dans les documents commerciaux

B/ Rédaction des comptes rendus, affiches, notes de service...

C/ Entretiens d'embauche

D/ Animer des réunions

E/ Autres

.....
.....
.....

ANNEXE 6 : Questionnaire n°6

QUESTIONNAIRE : 06

1/ A quel degré maîtriser vous la langue française ?

Médiocre

Moyen

Bien

2/ Utilisez-vous la langue française au sein de l'entreprise ?

Rarement

Souvent

Toujours

3/ Dans quel cadre utilisez-vous la langue française ?

A/ Cadre relationnel (Avec les employés de l'entreprise)

B/ Cadre professionnel (Avec les personnels et les directeurs).

C/ Cadre commercial (Avec les fournisseurs...)

D/ Autre (veuillez préciser).

.....
.....
.....

4/ Utilisez-vous d'autres langues que le français au sein de l'entreprise ? Si oui veuillez les citer ?

Oui

Non

Arabe + français
.....
.....

5/ Dans quel cas vous ⁰⁰ utiliser la langue française ? (Choisissez une ou plusieurs réponses) :

A/ Dans les documents commerciaux

B/ Rédaction des comptes rendus, affiches, notes de service...

C/ Entretien d'embauche

D/ Animer des réunions

E/ Autres

.....
.....
.....

ANNEXE 6 : Questionnaire n°7

QUESTIONNAIRE : 07

1/ A quel degré maîtriser vous la langue française ?

Médiocre

Moyen

Bien

2/ Utilisez-vous la langue française au sein de l'entreprise ?

Rarement

Souvent

Toujours

3/ Dans quel cadre utilisez-vous la langue française ?

A/ Cadre relationnel (Avec les employés de l'entreprise)

B/ Cadre professionnel (Avec les personnels et les directeurs).

C/ Cadre commercial (Avec les fournisseurs...)

D/ Autre (veuillez préciser).

.....
.....
.....

4/ Utilisez-vous d'autres langues que le français au sein de l'entreprise ? Si oui veuillez les citer ?

Oui

Non

Arabe
.....
.....
.....

5/ Dans quel cas vous utiliser la langue française ? (Choisissez une ou plusieurs réponses) :

A/ Dans les documents commerciaux

B/ Rédaction des comptes rendus, affiches, notes de service...

C/ Entretiens d'embauche

D/ Animer des réunions

E/ Autres

.....
.....
.....

ANNEXE 6 : Questionnaire n°8

QUESTIONNAIRE : 08

1/ A quel degré maîtriser vous la langue française ?

Médiocre

Moyen

Bien

2/ Utilisez-vous la langue française au sein de l'entreprise ?

Rarement

Souvent

Toujours

3/ Dans quel cadre utilisez-vous la langue française ?

A/ Cadre relationnel (Avec les employés de l'entreprise)

B/ Cadre professionnel (Avec les personnels et les directeurs).

C/ Cadre commercial (Avec les fournisseurs...)

D/ Autre (veuillez préciser).

.....
.....
.....

4/ Utilisez-vous d'autres langues que le français au sein de l'entreprise ? Si oui veuillez les citer ?

Oui

Non

Kabyle + arabe + Anglais
.....
.....

5/ Dans quel cas vous utiliser la langue française ? (Choisissez une ou plusieurs réponses) :

A/ Dans les documents commerciaux

B/ Rédaction des comptes rendus, affiches, notes de service...

C/ Entretiens d'embauche

D/ Animer des réunions

E/ Autres

.....
.....
.....

ANNEXE 6 : Questionnaire n°9

QUESTIONNAIRE : 09

1/ A quel degré maîtriser vous la langue française ?

Médiocre

Moyen

Bien

2/ Utilisez-vous la langue française au sein de l'entreprise ?

Rarement

Souvent

Toujours

3/ Dans quel cadre utilisez-vous la langue française ?

A/ Cadre relationnel (Avec les employés de l'entreprise)

B/ Cadre professionnel (Avec les personnels et les directeurs).

C/ Cadre commercial (Avec les fournisseurs...)

D/ Autre (veuillez préciser).

.....
.....
.....

4/ Utilisez-vous d'autres langues que le français au sein de l'entreprise ? Si oui veuillez les citer ?

Oui

Non

Arabe + Français
.....
.....

5/ Dans quel cas vous utiliser la langue française ? (Choisissez une ou plusieurs réponses) :

A/ Dans les documents commerciaux

B/ Rédaction des comptes rendus, affiches, notes de service...

C/ Entretien d'embauche

D/ Animer des réunions

E/ Autres

.....
.....
.....

ANNEXE 6 : Questionnaire n°10

QUESTIONNAIRE : 10

1/ A quel degré maîtriser vous la langue française ?

Médiocre

Moyen

Bien

2/ Utilisez-vous la langue française au sein de l'entreprise ?

Rarement

Souvent

Toujours

3/ Dans quel cadre utilisez-vous la langue française ?

A/ Cadre relationnel (Avec les employés de l'entreprise)

B/ Cadre professionnel (Avec les personnels et les directeurs).

C/ Cadre commercial (Avec les fournisseurs...)

D/ Autre (veuillez préciser).

.....
.....
.....

4/ Utilisez-vous d'autres langues que le français au sein de l'entreprise ? Si oui veuillez les citer ?

Oui

Non

.....
.....
.....

5/ Dans quel cas vous utiliser la langue française ? (Choisissez une ou plusieurs réponses) :

A/ Dans les documents commerciaux

B/ Rédaction des comptes rendus, affiches, notes de service...

C/ Entretiens d'embauche

D/ Animer des réunions

E/ Autres

.....
.....
.....

ANNEXE 7: Le guide d'entretien

1. Est-ce-que la maitrise de la langue française est obligatoire pour occuper un poste au sein de l'entreprise ?

.....
.....
.....

2. Les documents écrits de cette entreprise sont-ils écrit en langue française ?

.....
.....
.....

3. Est-ce-que vous rencontre des difficultés concernant l'usage de la langue française au sein de l'entreprise ?

.....
.....
.....

4. Est-ce-que la langue française est la plus utilisé au sein de cette l'entreprise ?

.....
.....
.....

5. Est-ce-que vous communique avec des sociétés étrangères ? et en quelle langue communique-vous ?

.....
.....
.....

6. Est-ce que le français acquis durant votre cursus scolaire est suffisant pour occuper un poste au sein de l'entreprise ou bien vous aurez besoin des formations des langues étrangères ?

.....
.....
.....

Résume

La collecte de données est l'étape la plus importante et même complexe dans tout travail de recherche, elle se définit comme étant les informations que nous pouvons recueillir sur les situations de communication, elle est considérée comme une étape difficile relativement aux obstacles rencontrés, il existe différentes méthodes de collecte de données, mais les plus utilisées sont : L'observation des postes de travail, les questionnaires et les entretiens.

Mots clés

FOS, collecte, méthodes, données, complexe, analyse.

Summary

Data collection is the most important and even complex step in any research work, it is defined as the information that we can collect on communication situations, it is considered a difficult step in relation to the obstacles faced, there are different methods of data collection, but the most used are: Observation of workstations, questionnaires and interviews.

Keywords

FOS, collection, methods, data, complex, analysis.

ملخص

جمع البيانات هو أهم خطوة وأكثرها تعقيداً في أي عمل بحثي ، ويتم تعريفه على أنه المعلومات التي يمكننا جمعها عن مواقف الاتصال ، وتعتبر خطوة صعبة فيما يتعلق بالعقبات التي تواجهها ، توجد طرق مختلفة لجمع البيانات ، ولكن الأكثر استخداماً هي: مراقبة محطات العمل والاستبيانات والمقابلات

الكلمات الدالة

، جمع ، طرق ، بيانات ، معقدة ، تحليل ، FOS ،