

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Abderrahmane MIRA

Faculté des Lettres et des Langues

Département de français



Mémoire pour l'obtention du

Diplôme de Master de Français Langue Étrangère

Option : linguistique et didactique du FLE

**Le français administratif : cas de la Direction Opérationnelle des
Télécommunication de Bejaia**

Présenté par :

Melle MEHARZI Sarra

Sous la direction de :

Dr. DERRADJI Zaidi Leila

Année universitaire 2014 / 2015

Dédicace

À toi ma grand-mère et

À toi mon oncle,

À toi ma mère à vous mes frères

*À tous les membres de ma famille, ceux qui m'ont accompagné et ceux
qui m'ont aimé*

Je dédie ce modeste travail.

Remerciements

Je commence par l'expression de ma gratitude envers Dieu.

Je remercie mon encadreur, docteur Derradji Zaidi Leila.

Je tiens à remercier Mes deux enseignants, le docteur Ait Moula Zakia et le docteur Ammouden M'hand qui méritent toute ma reconnaissance et mon respect, pour leurs disponibilité, leurs conseils et encouragements. Et aussi Monsieur Benamara.

Je désirais remercier également le directeur et tous les employés de la D.O.T. de l'entreprise d'A.T. pour leur compréhension et leur soutien.

Toutes mes reconnaissances vont vers mon cher oncle Mahmoud, ma grand-mère, qui ont toujours été à mes cotés, je remercie ma mère, mes tantes Hassina, Sakina, Djohra et toute ma famille qui est ma source de joie.

Sans oublier aussi mes amis qui m'ont soutenue au cours de notre travail.

Sommaire

Table des matières.....	5
Introduction générale	6
Chapitre I : cadre théorique.....	15
I.1- le français sur objectif spécifique.....	16
I.2- la focalisation sur les genres.....	29
Chapitre II : analyse des besoins et collecte des données	34
II.1- présentation de l'entreprise Algérie Télécom	35
II.2- analyse des besoins du personnel administratif	38
II.3 .la collecte et l'analyse des données	44
Chapitre III propositions didactiques.....	54
III.1. définition de la séquence didactique	55
III.2 les étapes d'une séquence didactique.....	56
III.3 la séquence didactique.....	57
Conclusion générale.....	71
Bibliographie.....	74
Annexe	

Table des matières

Table des matières.....	5
Introduction générale.....	7
Motivations et objectif.....	9
Question de recherche.....	11
Hypothèses.....	11
Méthodologie de la recherche.....	13
Plan du mémoire.....	14
Chapitre I : cadre théorique.....	15
Introduction.....	16
I.1- le français sur objectif spécifique.....	16
I.1.1- rappel historique sur l'émergence du FOS.....	16
I.1.2- la démarche FOS.....	19
I.1.2.1- demande de formation linguistique.....	20
I.1.2.2- analyse des besoins.....	20
I.1.2.3- collecte des données.....	21
I.1.2.4- analyse des données.....	22
I.1.2.5- élaboration didactique.....	22
I.1.3- caractéristiques du FOS.....	23
I.1.4- les besoins langagiers.....	25
I.1.5- distinction FOS/FLP.....	27
I.1.6- le français administratif.....	28
I.2- la focalisation sur les genres.....	29
I.2.1- la notion de genre.....	30
I.2.2- genres discursifs selon Jean Michel Adam.....	31
Conclusion.....	33

Chapitre II : analyse des besoins et collecte des données	34
Introduction.....	35
II.1- présentation de l'entreprise Algérie Télécom.....	35
II.1.1- la Direction Opérationnelle des Télécommunications (DOT).....	36
II.1.2- la cellule communication et relations extérieurs	37
II.2- II.2- analyse des besoins du personnel administratif.....	38
II.2.1- Entretiens.....	38
II.2.2-Traitement des propos des interviewés.....	39
II.2.3 Synthèse.....	43
II.3 .la collecte et l'analyse des données.....	44
II.3.1- La demande de contribution.....	44
II.3.2- La mise au point.....	46
II.3.3- PV de réunion.....	49
II.3.4- Synthèse de l'analyse des genres.....	51
Conclusion partielle.....	53
Chapitre III propositions didactiques.....	54
Introduction.....	55
III.1. définition de la séquence didactique.....	55
III.2 les étapes d'une séquence didactique.....	56
III.3 la séquence didactique.....	57
Conclusion générale.....	71
Bibliographie.....	74
Annexe	

Introduction générale

La place de la langue française en Algérie a conduit à plusieurs débats débouchant sur des positions très distinctes, allant de celle de ceux qui la nomment langue étrangère, à celle de ceux qui lui confèrent le caractère d'une langue seconde, vu sa parution avérée dans la majorité des secteurs importants (établissements, administrations, etc.), et même dans les pratiques sociales informelles. En dépit de la politique d'arabisation, la langue française garde son statut et particulièrement dans les communautés kabyles. En traitant de ce sujet, Rabeh Sebaa (2002) souligne les faits paradoxaux suivants :

« La réalité empirique indique que la langue française occupe en Algérie une situation sans conteste, unique au monde. Sans être la langue officielle, elle véhicule l'officialité, sans être la langue d'enseignement, elle reste une langue de transmission du savoir, sans être la langue d'identité, elle continue à façonner de différentes manières et par plusieurs canaux, l'imaginaire collectif. Il est de notoriété publique que l'essentiel du travail dans les structures d'administration et de gestion centrale ou locale, s'effectue en langue française ».

Cette langue est donc véhiculaire dans la plupart des domaines professionnels, tel que le tourisme, la médecine, l'administration, etc. Les spécialistes, dans ces domaines, sont amenés à accomplir des tâches langagières en langue française, dans des situations précises, ce qui permet de dire que la langue française est un outil de travail.

Dans le domaine administratif, l'écrit détient un rôle important, c'est lui qui reflète l'image d'une bonne administration. C'est du moins ce que pense Alfred Gilder (2009) qui déclare que *« l'écrit était le fer de lance d'une bonne administration »*. Ainsi, le personnel administratif est constamment confronté à des situations de communication écrites dans lesquelles il doit être efficace. Il

peut rencontrer à ce niveau certaines difficultés d'expression ou de rédaction écrites en langue française, qui le pousseront à améliorer son niveau en langue française. Ce personnel va apprendre de la langue française, pour des fins précises. C'est-à-dire que le contenu de son apprentissage sera délimité par des objectifs spécifiques, concevant la langue comme un savoir-faire langagier indispensable pour se débrouiller dans des situations de communication professionnelles.

C'est ce qui fait qu'une formation en français générale ne peut satisfaire entièrement et rapidement les attentes de ces publics ; d'où la nécessité de penser à l'une des formations destinées à des publics spécifiques, et donc par exemple à une formation en français langue professionnelle, en suivant la démarche FOS.

En effet, « *Le FOS travaille au cas par cas, ou en d'autres termes, métier par métier, en fonction des demandes et des besoins d'un public précis* », comme le soulignent Jean-Marc Mangiante et Chantal Parpette (2004 :17).

C'est dans cette optique que sera inscrit notre travail de recherche, c'est-à-dire, dans le champ du FOS/FLP, dont le terrain d'enquête est l'administration de la direction opérationnelle des télécommunications de Bejaia. Nous allons analyser les principaux besoins que peut avoir le personnel administratif en langue française.

Motivations et objectifs

Plusieurs facteurs ont joué un rôle pour choisir ce thème parmi d'autres.

En premier lieu, nous nous sommes attirées par le domaine administratif. Nous avons d'une part préféré ce domaine parce qu'il s'inscrit dans le milieu professionnel. Nous voulions sortir de l'idée que le français est fait seulement pour les établissements scolaires. Et d'autre part, nous avons remarqué que sur

ce domaine peu sont les recherches, et elles sont inexistantes à l'université de Bejaia.

Par la suite, nous avons choisi d'inscrire notre recherche dans le cadre du FOS. Un personnel administratif qui a fini ses études n'aura pas besoin de connaître toute la langue française, mais surtout des savoirs faire qu'il n'a pas vues durant ses études, des compétences en la langue française liées à son domaine de travail, c'est-à-dire le français administratif, et ce que lui en tant qu'apprenant désire étudier, tous les besoins qu'il a de cette langue française.

Nous avons choisi l'entreprise Algérie Télécom et plus précisément la Direction Opérationnelle des Télécommunications de Bejaia, par ce que c'est la seule entreprise qui nous a facilité l'accès à ses services et qui a vu l'importance de notre travail. En effet, avant d'aller à la Direction Opérationnelle des Télécommunications nous avons passé par deux entreprises. La première a considéré que notre travail n'a pas d'avantage sur le rendement de leur entreprise. Et la deuxième, elle nous a exigé une convention de stage au niveau de notre faculté pour pouvoir faire notre travail au niveau de leur établissement. Mais cette convention n'existe pas, ce qui nous a poussé à chercher d'autres entreprises, et nous avons trouvé l'accueille dans l'entreprise choisie.

Les objectifs que nous désirons atteindre au long de cette recherche sont comme suit:

- Avoir des informations sur le domaine administratif.
- Identifier les besoins d'apprentissage du personnel administratif de la D.O.T. de Bejaia.
- Connaître la spécificité du discours administratif.
- Établir des propositions qui permettent d'enseigner le français administratif sur objectif spécifique.

Questions de recherche

Nous avons dégagé notre problématique suite à premier contact que nous avons eu avec une partie du public concerné par notre étude.

Avant de commencer notre enquête de terrain, nous avons jugé utile de savoir si dans cette entreprise (DOT d'AT) qu'on a choisie, la langue française est la langue de travail. D'autant plus qu'elle est une entreprise étatique, et qu'elle est concernée par la loi d'arabisation.

Nous avons donc interviewé la chargée de formation, ensuite le directeur de la DOT, pour savoir si leur entreprise pourrait être notre terrain de recherche.

Nous avons posé à la chargée de formation la question suivante : Quelle est la langue que vous utilisez souvent dans votre entreprise ? Elle nous a donné la réponse qui suit :

« C'est le français, toutes nos rédactions sont en en langue française, dans tout les services sauf le service juridique qui utilise en même temps la langue arabe. ».

Nous avons posé au directeur la question qui suit : Trouvez-vous que les personnels administratifs ont des difficultés en langue française ? La réponse que nous avons obtenue est la suivante :

« Je trouve beaucoup d'erreurs dans leurs rédactions, lorsque je m'apprête à signer un document, je me trouve en train de corriger ces erreurs. Je souhaite vraiment trouver quelqu'un qui pourrait s'en occuper. Non seulement corriger les erreurs, mais aussi aider le personnel à faire une bonne rédaction. Surtout les documents destinés à la hiérarchie. J'aimerais bien trouver quelqu'un qui pourrait les orienter pour parfaire leur rédaction ».

Les deux réponses nous ont permis d'une part de déterminer le statut de la langue française dans l'entreprise ladite : La langue française est la langue principale de travail dans la Direction Opérationnelle des Télécommunications de Bejaia. D'autre part de comprendre que les besoins de personnel concernent l'écrit.

Le personnel administratif de la Direction Opérationnelle des Télécommunications de Bejaia est donc confronté à des situations dans lesquelles il doit faire face à certaines rédactions en langue française ; d'où la nécessité d'acquérir certaines compétences rédactionnelles dans cette langue.

De ce fait, notre question de recherche est comme suit : quels sont les principaux besoins langagiers scripturaux du personnel administratif de la Direction Opérationnelle des Télécommunications ? Et quelles sont les caractéristiques des principaux genres textuels administratifs auxquels ils ont affaire?

En d'autres termes, dans ce travail de recherche, nous allons essayer de déterminer les besoins langagiers et de dégager quelques-unes des caractéristiques du français administratif. Cela nous conduira par la suite à faire des propositions didactiques pour une formation qui permettra de préparer à la réception et à la production de certains genres textuels qui dominent dans les administrations algériennes.

Hypothèses

Pour répondre à nos questions de recherche nous avons formulé les hypothèses suivantes :

- Les besoins langagiers du personnel administratif de la Direction Opérationnelle des Télécommunications concernent l'expression écrite.

- Dans le discours administratif il n'y a pas que les caractéristiques d'écriture et les formules fixes c'est-à-dire, celles qui sont récurrentes et routinières tel que les formules de politesse, de clôture, etc. qu'on trouve souvent dans les écrits administratifs; mais aussi celles qui sont variables, qui dépendent d'une situation donnée. C'est au niveau des caractéristiques variables que rencontre le rédacteur les difficultés d'expression.

Méthodologie de la recherche

Pour répondre à notre problématique et pour vérifier nos hypothèses, nous avons mené une enquête de terrain, pour récolter les données nécessaires.

Nous allons analyser deux corpus : des résultats d'entretiens et des documents administratifs. Et cela, dans le but de recenser les situations de communication écrites auxquelles est confronté le personnel administratif de la Direction Opérationnelle des Télécommunications de Bejaia, déterminer les besoins langagiers scripturaux qu'il peut avoir et les caractéristiques des genres textuels scripturaux auxquels ils ont affaire , et enfin, pouvoir faire des propositions didactiques.

Le premier corpus est constitué des résultats des entretiens que nous avons faits avec le personnel de l'administration. Nous avons interviewé 4 employés, et nous avons posé 10 questions. Ces entretiens visaient à nous donner plus d'informations sur les situations de communication, et avoir accès à des données non accessibles relatives aux situations cibles. Mangiante et Parpette (2004 : 58) estiment que :

« Le moyen le plus simple à mettre en place est probablement l'interview, qui permet de recueillir les discours nécessaires pour expliciter certaines situations de communications et surtout d'avoir

accès à certaines données non accessibles concernant les situations ciblées ».

Ces entretiens nous ont permis de savoir quelles sont les tâches langagières que le personnel doit accomplir, dans quelles situations de communication, et quels sont les documents écrits qui leur posent problème, et de prévoir les compétences qu'ils ont besoin d'acquérir.

Le deuxième corpus est composé de trois documents que nous avons récoltés : la mise au point, la demande de contribution et le PV de réunion. Nous allons analyser ces documents pour dégager les genres discursifs que le personnel doit maîtriser en rédigeant.

Plan du mémoire

Notre mémoire comporte trois chapitres.

Dans le premier chapitre, nous allons commencer par présenter ce que le FOS, la démarche y adaptée, et détailler la notion de besoin. Ensuite nous allons développer la théorie des genres discursifs.

Le deuxième chapitre sera consacré à l'analyse des besoins langagiers de personnel administratif à travers les données collectés. En premier lieu, nous allons analyser et synthétiser les propos des interviewés. En second lieu, nous allons analyser les documents administratifs par genres de discours en nous référons aux travaux de J-M Adam.

Dans le dernier chapitre, nous allons établir une séquence didactique pour contribuer à combler les besoins langagiers du personnel administratif, et proposer des activités qui lui permettent l'enseignement/apprentissage de la rédaction administrative en langue française.

Chapitre 1 : Cadre théorique

Introduction

En référence à notre méthodologie de recherche, notre étude se fonde sur l'analyse des besoins langagiers d'un public professionnel. Dans le chapitre présent, nous allons exposer, d'abord, la démarche FOS telle qu'elle est présentée par Parpette et Mangiante. Ensuite, nous allons tenter d'expliquer le passage des théoriciens des formations destinées aux publics spécifiques de la focalisation sur la terminologie à la syntaxe, puis aux textes et aux genres. Et enfin, nous allons essayer de définir la notion de genre et celle de discours, et présenter les niveaux d'analyse tels que proposés par J-M Adam.

I.1- Le français sur objectif spécifique

I. 1.1 - Rappel historique sur l'émergence du FOS

Le FOS évoluait en prenant plusieurs dénominations : des langues de spécialités jusqu'au français langue professionnelle et le français sur objectif universitaire. En guise de cette évolution, le public spécifique recevait les différents programmes.

L'apparition première du FOS revient à l'élaboration de manuel du français militaire en 1927, il a été fait pour les soldats non-francophones combattants dans l'armée française. L'objectif de ce manuel était d'améliorer leurs compétences en langue française. (Q. Hani, 2008).

Par la suite, on voit apparaître le français scientifique et technique, suite au repli de la langue française comme langue étrangère internationale. C'est un

français qui vise les publics spécifiques dans les différents domaines scientifiques et techniques. (Ibid.)

En même temps que le français scientifique et technique, le français instrumental émerge en Amérique latine, c'est un français qui considère la langue comme un «instrument» visant à faciliter la compréhension des textes spécialisés uniquement pour les doctorants et les universitaires. (Ibid.)

Cette évolution se tend jusqu'aux années 70 pour la naissance du français fonctionnel, suite à des évolutions politiques et économiques. La période au cours de laquelle le français commence à toucher des publics, tels que les scientifiques, les juristes, etc. le français fonctionnel rejette certains principes des méthodes précédentes qui sont destinées aux publics spécifiques. (D. Lehmann, 1993 : 96).

Durant les années quatre-vingt, l'approche communicative apparaît, elle est de type actionnel « Les années quatre-vingts sont marquées par l'apparition de l'Approche Communicative *Selon le CECRL, la perspective privilégiée est de type actionnel et elle considère « l'apprentissage des langues comme une préparation à une utilisation active de la langue pour communiquer »* ». (Derradji Z-L, 2014 :26).

On arrive à l'appellation : français sur objectif spécifique. Le FOS est une expression qui s'est exigée au début des années 1990, c'est une partie de la didactique du FLE qui se distingue par ses propres caractéristiques désignant tout apprentissage qui vise des demandes d'ordre professionnel ou académique. (Mangiante J.M., Parpette C., 2004).

Le FOS se centre sur la situation de son publique, il détient compte de la précision par ce dernier dessiné en terme de besoins, c'est à partir du public qu'il démarre : « *Le FOS travaille au cas par cas, ou en d'autres termes, métier par métier, en fonction des demandes et des besoins d'un public précis* » (idem, 2004 :17).

Cette position est partagée par les auteurs du Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde, dans lequel on explique que « *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, 2003). Il s'adresse donc à des publics adultes, qui ne sont pas spécialistes en langue française, mais plutôt dans d'autres domaines, ceux pour qui le français n'est qu'un outil de travail.

Sa caractéristique première réside dans la particularité de ses publics : « *Le FOS se distingue avant tout par la diversité de ses publics* » (Qotb H., 2008 :82) ; ils sont où des étudiants où des professionnels qui cherchent à apprendre DU français et non pas le français, ils ont des objectifs d'apprentissage bien déterminé, et c'est une formation qui doit être faite dans un laps de temps limité. (Mangiante J.M., Parpette C., 2004).

Une vingtaine d'années plus tard le FLP surgit. Le français langue professionnel est le deuxième sous-ensemble ressortissant du français professionnel. C'est un français qui est né suite au souci d'amélioration des compétences en langue française pour acquérir un savoir-faire professionnel, il peut concerner des étudiants, des professionnels (natif ou non natif) et des migrants qui veulent travailler dans un pays francophone. La formation FLP est

d'une « double exigence »¹ elle forme l'apprenant en français et dans le domaine professionnel. Elle porte sur des discours professionnels :

« Le FLP est une démarche d'enseignement du français à des fins professionnelles qui s'adresse à des personnes devant exercer leur profession entièrement en français. Pour les publics en question, le cadre d'exercice de la profession au complet est en français (pratique du métier, aspects juridiques et institutionnels, échanges avec les collègues et avec la hiérarchie) même si une partie de l'activité de travail peut être réalisée ponctuellement en anglais ou en d'autres langues (celles de clients, par exemple) ». (Mourlhon-Dallies 2006).

Puis le FOU. Ce dernier est destiné aux étudiants universitaires dans l'objectif de développer chez eux des compétences (linguistiques,...) qui les aideront dans leurs domaines de spécialité (Jean-Marc Mangiante, Chantal Parpette, 2012).

La didactique du FLE se fait de manières différentes selon le contenu et la visée de son enseignement/apprentissage. Ce que montre, l'historique ci-dessus, et que l'enseignement spécifique se distingue de l'enseignement général. L'enseignement spécifique se subdivise en deux méthodes d'enseignement : l'une par spécialité l'autre par objectif spécifique, dont les besoins d'apprentissage d'un public spécifique font la différence.

I.1.2- La démarche FOS

¹Expression utilisée par M. Adolfo Ndomingiedi ZOLANA (2013).

Chantal Parpette et Jean-Marc MANGIANTE (2004) ont mis en place une « démarche type » en 5 étapes qui se construisent au long de projet FOS : elle va de la demande jusqu'à l'élaboration du programme.

I.1.2.1- demande de formation linguistique

La première étape de la démarche FOS est la demande qui peut être faite par un organisme ou par un public donné et qui soit destinée à une institution d'enseignement.

Dans notre cas, la demande nous a été faite indirectement :

L'entretien que nous avons fait avec le Directeur, (dans la pré-enquête précitée.) a généré une demande. Ce dernier nous a informé des difficultés que son personnel rencontre lors de la rédaction, et son souhait de remédier à ces difficultés : « *J'aimerais bien trouver quelqu'un qui pourra les orienter pour parfaire leurs rédactions* ».

Ainsi, il nous a fait une demande dont il a cité l'objectif, qui est la perfection, de la rédaction.

Les propos du directeur que nous considérons une demande implicite, ont orienté notre travail vers la formation FOS.

I.1.2.2- Analyse des besoins

L'enseignant qui va assurer la formation doit définir les situations de communication auxquelles les apprenants devront faire face. De ce fait, l'enseignant identifiera les besoins de formation, et déterminera les savoir-faire langagiers qu'ils auront à acquérir au long de la formation. « L'analyse des

besoins recense les situations langagières que les apprenants vivent ou vivront à l'issue de leur formation » (Parpette et Mangiante, 2004).

Si par exemple on a des étudiants qu'on doit préparer à une activité professionnelle en langue française, le concepteur devra trouver toutes les informations nécessaires de cet emploi, les situations de communication orales ou écrites, les circonstances dans lesquelles le français est utilisé, etc.

« Étape cruciale dans la mise en place d'une formation en F.O.S, l'analyse des besoins, consiste en un recensement des situations communicatives dans lesquelles se trouvera ultérieurement l'apprenant » (Amir Gahmia, 2009 :47).

L'analyse des besoins s'effectue au long du processus de la formation, à partir de son début (demande ou offre) et régulièrement jusqu'à la découverte des situations en question. Elle sera traitée par l'étape qui suit. (Mangiante J.M., Parpette C., 2004)

I.1.2.3- Collecte des données

La demande ne suffit pas toute seule pour recenser toutes les informations prédites, le concepteur doit la compléter en s'inspirant de l'environnement ou du milieu de travail, en rentrant en contact avec ses acteurs, on doit faire une collecte des données. Cela sert à modifier ou compléter les hypothèses formées durant l'analyse des besoins, et à construire son programme de formation, ces deux raisons conduisent Mangiante et Parpette (2004 :46) à dire de cette étape qu'elle est « *le centre de gravité de la démarche* ».

L'enseignant dans ce cas ne sera pas comme celui dans une classe de français général, car il sera confronté à des situations inhabituelles, et à un milieu qu'il ne connaît pas.

Donc, la collecte des données sert en premier à fournir au concepteur des informations sur le domaine à traiter, et les discours qui y circulent (Derradji Z-L., 2014 : 34). Les données collectées doivent être analysées pour servir vérifier/approfondir l'analyse des besoins et devenir des supports d'activités didactiques aux apprenants.

I.1.2.4- analyse des données

Le concepteur doit traiter les données qu'il a récoltées, celles-ci peuvent être compliquées, ou contenir des erreurs, donc elles ne seront pas directement utilisés tels qu'elles sont, mais doivent être d'abord ajustées pour servir comme supports didactiques. Ce que introduisent Parpette et Mangiante (2004) : « Les données collectées révèlent souvent des discours plus ou moins familiers à l'enseignant et supposent de sa part une analyse discursive dont les résultats vont conditionner les activités didactiques proposées aux apprenants »

I.1.2.5- élaboration didactique

Après avoir analysé les données collectées, l'enseignant arrivera à percevoir les situations de communications à traiter, il saura à décider quelle (s) compétence (s) langagière (s) à acquérir et quel savoir-faire à développer en priorité, il construira de cette sorte le programme d'enseignement. Ce qu'explique Gajewska (2011 :137) ;

« Ils vont puiser des idées afin d'établir les systèmes conceptuels déterminant les méthodes d'enseignement et décrivant les phénomènes d'apprentissage ».

Nous illustrant dans l'exemple suivant ces 5 étapes : (expérience que nous avons tenté de faire l'année passée).

Un doctorant en science social qui dispose d'une bourse en France, et qui cherche à acquérir des compétences linguistiques pour améliorer sa communication avec les enseignants, et rédaction des articles spécialisés, et aussi avoir quelques informations sur l'environnement français auquel il est destiné.

Le concepteur analysera les besoins prescrits dans cette demande. Par la suite il va essayer de récolter les données nécessaires : trouver des articles déjà réalisés, interroger ceux qui ont déjà fait cette expérience, comme il peut consulter Internet pour avoir des vidéos à ce sujet, et s'il peut se déplacer en France, se rendre à l'université à laquelle l'étudiant partira, pour enregistrer les situations de communications cibles, etc.

Le concepteur va par la suite traiter toutes ces données qu'il a collectées, pour bien cerner les besoins de cet étudiant, et choisira les documents qu'il devra ajuster et ceux qu'il pourra garder pour les utiliser comme supports dans l'élaboration du programme d'enseignement vers la fin.

Ces besoins ne sont pas seulement langagiers, mais aussi culturels par le biais du pays francophone.

I.1.3- Caractéristiques du FOS

Comme nous l'avons déjà cité là-dessus, la première caractéristique de FOS est son public de par sa diversité, il se divise en trois catégories selon QOTB H. (2008) : des émigrés, des étudiants, et des professionnels (des publics

concernant tous les domaines professionnels, ils désirent faire du FOS pour exercer leurs métiers dans un milieu francophone).

Dans notre recherche nous avons affaire à un public professionnel qui reste dans son pays d'origine. Et qui doit accomplir des tâches en langue française.

Une autre caractéristique essentielle qui distingue le FOS est les besoins spécifiques des publics qui en sont fondamentaux : « En situation de F.O.S., l'identification et la prise en compte de ces besoins communicatifs précis sont centrales, ce qui confère aux FOS une de ses caractéristiques fondamentales ». (Idem : 62).

Le temps limité qui est consacré à l'apprentissage distingue le FOS d'autres formations. Le public est déjà dans son domaine en tant que professionnel exerçant son métier, ou un étudiant occupé avec ses études, ce qui leur impose de suivre une formation FOS dans une durée assez limitée.

Lorsque les apprenants FOS acquièrent la compétence langagière qu'ils désirent, ils réussiront mieux dans leur vie professionnelle. QOTB H. (2008) cite comme exemple les professionnels qui veulent réussir leur carrière dans leurs entreprises en se distinguant de leurs collègues qui ne maîtrisent pas le français des affaires. Ils pourront par l'acquisition de cette compétence langagière obtenir une augmentation de leurs salaires, ou être promus. Ce qui confère à la formation FOS la spécificité d'être rentable.

Liée à la rentabilité de l'apprentissage, la motivation comme spécificité joue un rôle important pour les apprenants : « *C'est grâce à cette motivation que*

certains apprenants peuvent faire face aux différentes difficultés ». (Idem 2008 : 62)

I.1.4- Les besoins langagiers

La notion de « Besoin » se trouve dans tout enseignement. Chaque enseignant doit la prendre en considération pour la réalisation de son cours. Le FOS la traite soigneusement, et la relie au public comme nous l'avons déjà mentionnées.

Les besoins peuvent être éprouvés par l'apprenant lui-même, ou bien découverts par le concepteur :

« Les besoins sont d'une part les attentes des apprenants (ou "besoins ressentis") et d'autre part les "besoins objectifs" (mesurés par quelqu'un d'autre que l'apprenant) » (Cuq, 2004 : 35).

C'est-à-dire ce qui semble nécessaire à l'apprenant pour communiquer dans les différentes situations (de communication professionnelle) dans lesquelles il se trouve.

Les besoins langagiers tels qu'abordés par Vera D. se subdivisent en langage communicatif et langage culturel.

« En termes langagiers nous pouvons distinguer deux importants points de vue, auxquels nous devrions faire attention : le premier est langage communicatif – les apprenants auront besoin d'acquérir un niveau de langue correspondant à leurs besoins en termes de communication. D'un pour se faire comprendre par leurs partenaires et collègues ainsi que par le milieu dans lequel ils évolueront. Le deuxième

est langage culturel – les apprenants auront besoin d’acquérir les différents aspects culturels de la langue pour maîtriser de façon intrinsèque les tenants et aboutissants de ceux qui entourent cette langue ». (2014 :10).

Et J-P Cuq voit que lorsqu’on parle des besoins langagiers on doit se référer à la situation de communication et aux actes de paroles : « *Besoins langagiers* » renvoie à celle de situation de communication et actes de paroles ». (2004 : 35).

Et Selon Denis L. (1993 : 115) pour parler des besoins nous devons déterminer les objectifs, car sans objectifs le besoin n’aura pas lieu. « Besoins et objectifs sont deux notions didactiques indissociables ». (Ait Moula, 2014:60).

Le FOS ne répond pas seulement aux besoins urgents, mais également à ceux qui sont nécessaires (idem : 63). Si nous prenons comme exemple notre contexte de recherche, à savoir les personnels de l’administration, ceux-ci ont des besoins nécessaires, ils veulent seulement perfectionner leur rédaction administrative.

La plupart des didacticiens ont proposé des classifications pour expliciter les besoins langagiers. Richterich R. à son rôle classifie : les besoins individuels/sociaux, subjectifs/objectifs, concrets/figurés, exprimés/inexprimés.

Les besoins exprimés sont les besoins que montre et qu’explicite l’apprenant, et les besoins inexprimés, sont ceux qui ne sont pas dits par l’apprenant, celui-ci ne se rend pas compte de leur existence, elle se définit par les

situations de communication dans lesquelles il se trouve. (Cité par Ait Moula, 2014 :63).

Cette dernière catégorie semble intéressante pour désigner dans notre recherche l'ensemble des besoins de personnel administratif.

I.1.5- Distinction FOS et FLP

La démarche adoptée en FLP est celle de FOS ajustée pour être utilisée à des fins professionnelles. La différence entre ces deux se situe en premier lieu au niveau des publics visés. Ceux-ci en FLP sont ceux qui exercent leur profession entièrement en langue française, et ont besoin d'une formation de français et de la profession (Mourlhon-Dallies, 2006) comme ils peuvent être des natifs. « le français professionnel peut mêler dans un même groupe des natifs et des non natifs » (Ibid.). Alors qu'en FOS, ils utilisent le français pour des tâches prédéfinies, car il s'adresse à des non spécialistes en langue française et pour qui le français n'est qu'un outil de travail. Et c'est un public qui est déjà dans sa profession, pour eux le français est une langue étrangère. « Le FOS s'adressait principalement à des personnes possédant déjà leur métier, relativement qualifiées, alors que le français professionnel concerne des personnes en complément de formation » (Ibid.)

La différence se repère aussi au niveau des situations de communication. Celles-ci, en FOS, sont déterminées et précises dans le domaine d'activité qui est cible à son tour, en revanche en FLP, elles sont indiquées dans un milieu professionnel en général. Le matériel en FOS, est à élaborer, mais en FLP il existe auparavant. La différence se trouve aussi au niveau de la durée, la formation FOS est plus courte que celle du FLP.

I.1.6- le français administratif

Le français administratif est le français utilisé dans les administrations, c'est-à-dire, le langage qui se trouve dans les productions écrites ou orales produites par le personnel de l'administration en langue française. C'est un français utilisé dans le domaine administratif, ce qui fait la moitié du français. Dans ce cas, on ne parle pas du français général, mais seulement les temps, le vocabulaire, etc. utilisés dans les productions administratives.

C'est un français professionnel qui parlant de son enseignement/apprentissage peut être inscrit en français de spécialité (dans le cas où on s'intéresse à la spécialité en enseignant le français de ce domaine) ; ou dans le français sur objectif spécifique (si le centre d'intérêt y est les besoins spécifique du personnel administratif). Tout dépend de la façon avec laquelle il est traité.

Dans un domaine donné, le langage produit par ses locuteurs s'inscrit dans les genres discursifs, puisque cette production est dans le cadre professionnel. « Le langage au travail n'échappe pas au formatage institutionnel en genres discursifs ». (M. Lacoste, cité par Richer : 120).

Les discours produits par le personnel administratif sont des discours de spécialité. Dans notre travail nous allons analyser, outre les propos des interviewés, les discours (écrits) pour parvenir à faire des propositions didactiques. « Si les discours de spécialité sont analysés à la lumière de la

théorie des genres, cette analyse pourrait faciliter l'élaboration d'un cours de FOS et sa didactisation. » (Marcela Fernández, 2012:78).

I.2- la focalisation sur les genres

Pour distinguer les langues de spécialités de la langue générale, on s'est focalisé au début sur le **lexique** dans la langue (Richer, 2008 : 17).

Parfois, on trouve un seul terme utilisé dans deux domaines et plus, et qui diffère sémantiquement. Donc, on est allé à dire que la terminologie des langues de spécialité varie selon le milieu de l'utilisation : « Dans les langues de spécialité, le lexique est soumis à la variation due au contexte sociolinguistique » (idem : 18). Mais il ya des circonstances où on a trouvé que le lexique des langues de spécialité est soumis aux mêmes variations sémantiques et sociales par rapport aux langues ordinaires. Ce critère seul, renvoi à dire que la distinction entre les langues spécialisées et la langue ordinaire n'est pas au niveau de la terminologie.

On a passé par la suite au domaine de la **syntaxe** pour chercher la spécificité de la langue, on a trouvé qu'il y a une même syntaxe pour les langues de spécialités.

Les langues ont la même syntaxe des langues de référence avec des préférences en matière d'énonciation.

Ainsi, le lexique et la syntaxe ne différencient pas les langues de spécialité des langues courantes, mais ce sont plutôt les genres de discours. Richer affirme que :

« les langues de spécialité se singularisent de cette dernière², non plus au niveau de la phrase, mais à celui des énoncés dans leur totalité, par la présence de genres de discours ». (Richer, 2008: 18)

I.2.1- - La notion de genre

La notion de genre est peu discutée en linguistique, et elle est toujours confondue avec celle de type de texte (Denise Malrieu & François Rastier 2001). Elle est définie de plusieurs manières.

Bakhtine qui est le premier à parler de cette notion lui donne la définition suivante :

« Tout énoncé pris isolément est, bien entendu, individuel, mais chaque sphère d'utilisation de la langue élabore ses types relativement stables d'énoncés, et c'est ce que nous appelons les genres du discours » (cité par Sophie Moirand, 2003:02).

Jean-Michel Adam quant à lui voit que le genre est la production socio-discursive. (2005 : 117) : « Un genre est ce qui rattache – tant dans le mouvement de la production que dans celui de l'interprétation – un texte à une formation socio-discursive ». (Cité par Ammouden M, 2015).

Dans ces deux définitions, nous remarquons que genre est abordé en relation avec discours.

Le discours est la production langagière déterminée par le locuteur, il revoit à l'acte, c'est la logique de "quand dire c'est faire"³. Ce qu'explique Jean Dubois en définissant la notion de discours :

² Langues courantes

« le discours est le langage mis en action, la langue assumée par le sujet parlant » (1999:105). Il ajoute parlant de l'analyse de discours que cette notion du point de vue linguistique est synonyme d'énoncé. « Dans la problématique antérieure à l'analyse de discours, le terme de discours ne pouvait être, du point de vue linguistique, que synonyme d'énoncé.» (Idem).

Les lettres administratives selon le point de vue de D. Maingueneau (Cité par Richer, 2008 :19) font partie des « genres routiniers », et parmi eux, il y en a ceux qui sont « totalement ritualisés » qui laisse peut de liberté au style personnel. Et d'autres qui sont des « scriptes peu contraignants » qui laissent à l'intérieur une grande part au style personnel. Dans les deux scriptes, nous remarquons que le style individuel y existe.

I.2.2- Genres discursifs selon J.M. Adam

Plusieurs auteurs ont proposé des outils pour analyser les genres. Adam (1997) à son tour, propose cinq niveaux d'analyses (qu'il a mis en place pour définir les genres de presse écrite) :

- **Sémantique** (thématique) : (« familles événementielles » et rubriques)

Selon le même auteur, les rubriques sont classifiées en grandes « familles événementielles ».

- **Énonciatif** : (degré de prise en charge des énoncés, identité de l'énonciateur).

Dubois explique ce que Adam veut dire par « degré de prise en charge des énoncés » (1994 : 181), dans le passage suivant : « Le sujet parlant adopte vis-à-

³ Austin

vis de son énoncé une attitude déterminée par laquelle il s'y inscrit ou au contraire s'en évade complètement ».

- **Longueur** : (brièveté *VS* développement).

Il consiste de déterminer si le genre en question en le comparant aux autres, est bref ou long.

- **Pragmatique** : (buts, intentions communicatives).

C'est au niveau de l'acte illocutoire que se trouve le sens.

- **Compositionnel**, (plans de textes et séquences).

Adam (1997) voit que dans l'analyse compositionnelle, nous pouvons nous limiter au plan de texte : « On peut donc dire que la structuration séquentielle est facultative tandis que le facteur unifiant et obligatoire de ces structures compositionnelles est le plan de texte ».

Les lettres administratives ont des plans de textes fixes, et qui sont :

« Ouverture (terme d'adresse et indications de temps et de lieu), exorde, corps de la lettre (zone de forte variation), péroration, clôture (formule de politesse et signature). ».

- **Stylistique** : (texture micro-linguistique)

Micro-linguistique renvoie à l'utilisation des phrases passives et l'usage des temps verbaux. (Idem : 14).

Conclusion

Dans ce chapitre, nous avons essayé de toucher aux concepts et notions qui nous ont semblé utiles de présenter pour la suite de notre recherche. Nous avons défini les notions bases de la démarche FOS en premier lieux, et les genres discursifs en second, ce qui nous permis de tenter de les mettre en pratique dans le chapitre qui suit, dont nous allons donc analyser les besoins langagiers des personnels de l'administration de la DOT d'AT, ainsi que certains documents qu'ils rédigent et que nous avons récoltés.

Chapitre II : analyse des besoins et collecte des données

Introduction

Afin de déterminer les besoins langagiers du personnel administratif de la direction opérationnelle des télécommunications de Bejaia, d'une part ; et proposer un contenu d'enseignement d'autre part (à la suite de la demande sous-entendue du directeur), nous avons collecté les données qui nous ont semblé nécessaires. Nous avons par la suite analysé les propos des interviewés et les documents par genres discursifs, selon les six niveaux proposés par J-M Adam.

Pour pouvoir collecter les données nécessaires à notre recherche, nous devons d'abord entrer en contact avec le milieu de travail ciblé : à savoir, la Direction opérationnelle des Télécommunications de Bejaia. Nous avons donc commencé par présenter ce milieu.

II.1- Présentation de l'entreprise Algérie Telecom de Bejaia

Algérie Télécom est une entreprise commerciale. Elle s'occupe de la gestion et du développement du domaine télécommunication. Elle est une société par actions à capitaux publics, opérant sur le marché des réseaux et services de communications électroniques. Son objectif capital est d'une part faire un bon marché commercial et d'autre part satisfaire les clients :

« Algérie Telecom est leader sur le marché algérien des télécommunications qui connaît une forte croissance. Offrant une gamme complète de services de voix et de données aux clients résidentiels et professionnels. Cette position s'est construite par une politique d'innovation forte adaptée aux attentes des clients et orientée vers les nouveaux usages. »¹

L'activité majeure d'Algérie Télécom est de fournir des services de télécommunication permettant le transport et l'échange de la voix, de messages

¹ http://www.algeriatelecom.dz/siteweb.php?p=at_histoire_realisations

écrits, de données numériques, d'informations audiovisuelles, de développer, exploiter et gérer les réseaux publics et privés de télécommunications, d'établir, exploiter et gérer les interconnexions avec tous les opérateurs des réseaux.

Elle est organisée à trois niveaux, tel que le montre le schéma ci-dessous :

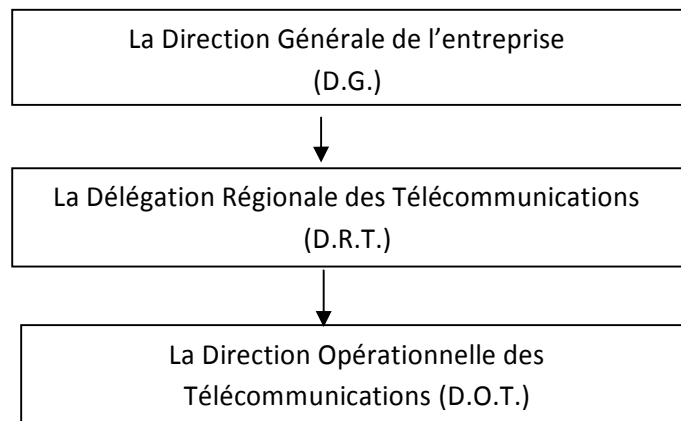


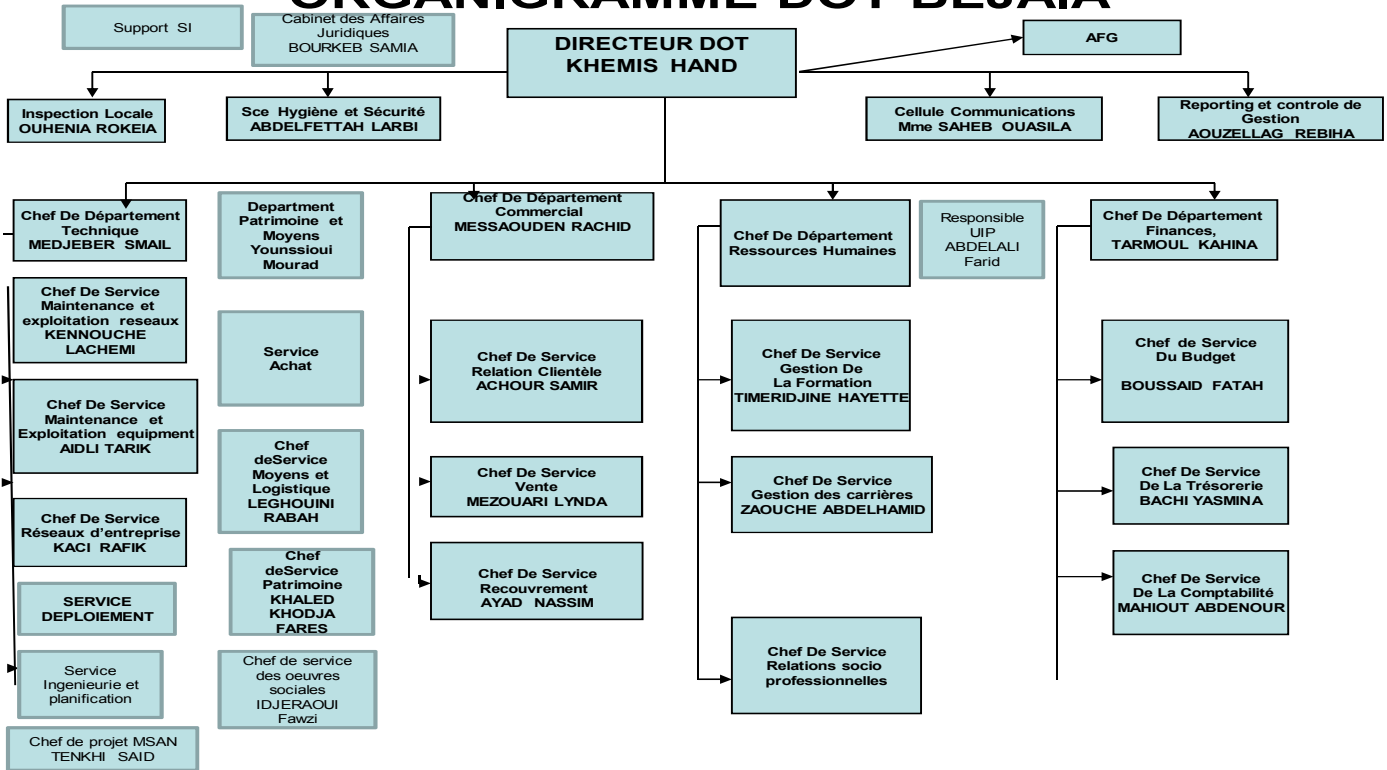
Fig. : Niveaux organisationnels de l'entreprise

II.1.1- Direction Opérationnelle de Télécommunication (DOT)

La direction opérationnelle des Télécommunications (désormais DOT) est une entité opérationnelle qui gère les entités techniques et commerciales qui lui sont rattachées.

La DOT de Bejaia est composée de cinq départements, et cinq cellules rattachées directement au Directeur Opérationnel des Télécommunications. Chaque département contient des services. Comme l'indique l'organigramme ci-dessous :

ORGANIGRAMME DOT BEJAIA



Les départements et les cellules sont répartis selon trois domaines : administration, technique, commerce. Ce qui nous intéresse est l'administration. Cette dernière est constituée de deux cellules (Affaires et Gestions ; communication et relations extérieures) et de deux départements (ressources humaines ; et commerciales).

Nous avons choisi de faire notre étude dans la cellule communication et relations extérieures parce que les chargés de cette cellule sont ceux qui rédigent le plus souvent.

II.1.2. Cellule communication et relations extérieures

Dans la cellule communication, il y cinq personnels, une chargée de cette cellule, et quatre assistants. Ils accomplissent les tâches suivantes :

- Contribuer à la réalisation d'action de communication afin d'atteindre les objectifs fixés dans le plan de communication et relations extérieures ;
- Assurer la diffusion de l'information et sa promotion auprès des médias internes et externes et garantir sa fiabilité ;
- Contribuer à la notoriété et à l'image de marque d'Algérie Télécom ;
- Organiser des portes ouvertes.

Toutes ces tâches doivent être accompagnées d'un document écrit.

II.1.2. Cellule communication et relations extérieures

Dans la cellule communication, il y a cinq personnels, une chargée de cette cellule, et quatre assistants. Ils accomplissent les tâches suivantes :

- Contribuer à la réalisation d'action de communication afin d'atteindre les objectifs fixés dans le plan de communication et relations extérieures ;
- Assurer la diffusion de l'information et sa promotion auprès des médias internes et externes et garantir sa fiabilité ;
- Contribuer à la notoriété et à l'image de marque d'Algérie Télécom ;
- Organiser des portes ouvertes.

Toutes ces tâches doivent être accompagnées d'un document écrit.

II.2- analyse des besoins du personnel administratif

Dans le but d'accéder à des situations professionnelles visant les différentes situations de communication auxquelles le personnel est confronté, nous avons procédé par entretiens.

II.2.1- Entretiens

Nous avons fait des entretiens avec le personnel de la cellule communication et relations extérieurs, au sein de la direction opérationnelle des télécommunications de l'entreprise ACTEL. Nous leurs avons posé 10 questions, dans le but de récolter des informations sur leurs situations de communications, et avoir accès à des données non accessibles relatives aux situations cibles.

Ces entretiens nous ont permis d'atteindre notre objectif qui est les informations utiles à notre recherche. Ils nous ont aidés à savoir les tâches professionnelles que le personnel accomplit et qui nécessitent une compétence linguistique ; à comprendre les situations de communication dans lesquelles le personnel se retrouve ; les difficultés langagières qu'il rencontre, et ses principaux besoins langagiers.

II.2.2- Traitement des propos des interviewés

a. Le français spécifique

Le personnel de l'administration a besoin d'acquérir plus de compétences en langue française, surtout les cadres débutants. Et ces compétences doivent être liées à leur domaine, nous parlons donc du français spécifique administratif. Ce qui a été déclaré par un cadre que nous avons interviewé :

« Je travaille ici depuis dix ans, et je peux dire que ceux qui travaillent à l'administration, et malgré l'ancienneté de quelques-uns, ont besoin d'une formation en langue française et surtout les jeunes cadres débutants, une formation spécifique à notre domaine ».

La plupart des cadres et des employés que nous avons questionnés ressentent le besoin d'une formation spécifique à leur domaine de travail. Et

selon eux le besoin est au niveau de l'écrit. Perfectionner son niveau en langue française s'avère important :

« Écrire c'est laisser une trace, si les phrases écrites dans un document donné sont incorrectes, les idées y exprimées peuvent ne pas être claires, et le sens peut être modifié. Les difficultés langagières peuvent conduire à un mal entendu surtout avec les clients ou les autres établissements, ce qui peut avoir un mauvais effet sur notre entreprise, mais qui n'est pas tragique ». (Un salarié)

Le même salarié ajoute :

« Et si le rédacteur a suffisamment de compétence en ce qui de la rédaction en langue française, il réussira, à donner de bonnes explications à la hiérarchie, à persuader les clients, surtout que nous somme une entreprise commerciale ».

Parfaire sa compétence en expression écrite est une nécessité et pose problème pour la DOT de Bejaia, parce qu'ils voient que la langue est étroitement liée à ce domaine.

b. Le langage administratif

L'administration a un langage spécifique, qui s'avère dans la rédaction, et qui doit être correct. Ce que montre le résumé des interviewés ci-dessus :

L'administration a des spécificités de rédaction, le langage qui doit être y produit est spécial, c'est le bon usage de la langue, le choix correct des expressions.

c. La compréhension écrite

La compréhension n'a jamais été un obstacle pour le personnel administratif, puisque les lectures qu'il fait sont « simples » selon lui, et clair par le biais de leurs inscriptions dans son domaine de travail.

« Je comprends les documents que je dois lire sans difficulté » (un des salariés).

« La compréhension ne cause aucun problème » (un des cadres)

d. La rédaction

Les documents que rédigent les titulaires de la cellule communication sont nombreux. La plupart de ces documents, ils les rédigent sans qu'ils se recourussent à d'autres formulaires, comme nous le confie l'un des employés :

« Le contenu des documents que nous rédigeons dépend des différents cas, c'est à nous de trouver les expressions qui conviennent à ces cas »

La responsable de la cellule communication, nous déclare, quant à elle, à ce sujet :

« Nous rédigeons les PV et les CR de réunion, des réponses aux réclamations, des mises au point, des communiqués, demandes de contributions, les différents courriers. ».

À partir de leurs propos nous avons répertorié dans le tableau ci-dessous les documents que les membres de la DOT ont à produire :

Tableau 1 : Grille de classification des documents administratifs les plus récurrents

Les documents	Cas de rédaction	Récepteur (s)
Procès Verbal	Réunion	Tous les présents
Compte Rendu		
Demande de contribution	Nous recevons une demande pour que nous contribuions financièrement à un événement.	le directeur de communication au niveau de la Direction Générale.
Mise au point	à la suite d'un suivi d'articles de la presse écrite, le personnel administratif doit rédiger une réponse à ce qui a été écrit pour éclaircir ou donner des informations sur ce qui a été écrit.	

e. Les difficultés de rédaction en langue française

Les interviewés ont tous dit que la langue française est une langue difficile. Et surtout au début de leur carrière, ils ont eu beaucoup de lacunes pour ce qui est de l'écrit, en témoigne les propos ci-après de la chargée de cellule communication:

« En rédigeant, j'essaye de soigner ma langue. Je fais attention aux fautes, et je choisis mes expressions, surtout lorsque je m'adresse aux autres établissements ».

Elle rajoute :

« Au début de ma carrière j'ai eu du mal pour m'adapter à écrire en langue française, j'ai fait mes études en arabe. ».

f. Les difficultés linguistiques

Lorsque nous avons questionné les employés sur les difficultés qu'ils rencontrent lors de la rédaction, ils nous ont informés qu'ils ne parviennent pas à trouver les expressions et les outils d'expression qui conviennent, comme ils ont signalé la difficulté d'enchaîner leurs idées pour faire un écrit cohérent et les temps composés.

Nous retenons donc que c'est difficile d'organiser les phrases dites pendant la réunion dans le PV, et de choisir des expressions pour s'adresser à la hiérarchie, et même en ce qui est des termes parfois.

g. Les difficultés méthodologiques

Le PV de réunion pose un problème particulier outre que ceux qui sont signalés ci-dessus. La chargée de cellule communication nous a informé que lors de la réunion elle rencontre des difficultés à noter toutes les informations dites :

« Lors d'une réunion ce n'est pas la compréhension qui me cause problème, mais plutôt comment noter ce qui se dit pour que je puisse rédiger le PV, surtout qu'ils parlent tous à la fois. Noter les informations pendant la réunion est une tâche qui me perturbe »

II.2.3- Synthèse

Nous avons pu dégager plusieurs constats à partir de l'analyse des propos des employés de la DOT au sujet de leurs besoins. Nous retenons ce qui suit :

- Le personnel administratif a besoin d'une formation langagière spécifique à son domaine.
- Les difficultés de personnel administratif sont au niveau de l'expression écrite uniquement.

- Les employés, rencontrent des difficultés lorsqu'ils rédigent en langue française, en s'adressant à la hiérarchie et lorsqu'il s'agit de la communication extérieure. Nous pouvons dire à cet instar que leurs besoins sont en ce qui concerne des expressions et des termes à choisir.
- Les documents qui sont rédigés à partir de l'oral, créent chez le rédacteur le besoin de connaître la méthodologie de la prise de note pour faciliter la rédaction des PV et CR de réunion.
- Les salariés interviewés ont besoin de connaître les différents outils d'expression permettant d'enchaîner les expressions, et leurs propres idées.
- Les tâches que va accomplir un nouveau recruté sont : organiser des activités extérieures (portes ouvertes, journée d'information, etc.), suivre les informations publiées dans la presse écrite. Et ainsi rédiger les différents documents qui conviennent à chaque situation.

II.3- la collecte et l'analyse des données

II.3.1 - Analyse des genres discursifs

Nous allons effectuer sur les trois documents administratifs les plus récurrents et importants que le personnel rédige: la demande de contribution, la mise au point et le PV de réunion, une analyse de genre discursive selon le modèle proposé par J M Adam (1997) : une analyse sur le plan sémantique, énonciatif, longueur, pragmatique, compositionnel.

II.3.1- demande de contribution

C'est un document administratif rédigé par un organisme pour demander une contribution financière ou une participation à la réalisation d'une chose à un supérieur. (cf. annexe 3).

a- Analyse au niveau sémantique

Etant donné que Adam considère que l'analyse sémantique consiste à dégager la (les) rubrique (s) puis les familles événementielles dont lesquelles elles se sont classées, nous avons déterminé à partir du document demande de contribution: d'abord, l'objet qui en est la contribution à l'association sportive, étant une rubrique. En suite, la demande d'autorisation pour cette contribution, la demande est considérée comme une famille événementielle.

b- Analyse au niveau énonciatif

Dans ce document, l'énonciateur prend en charge tous les énoncés : d'abord par son identification qui se figure dans le « *je* » et le « *nous* » ; puis, par l'attitude qu'il porte vis à vis de son énoncé, l'adjectif important : « *considérant cet événement important, je [...]* ».

c- Analyse au niveau de la longueur

En observant d'une part le corps de la lettre dans le document mise au point, nous allons voir qu'il est court, mais d'autre part, en observant les phrases, nous remarquons l'emploi des conjonctions de coordination et les pronoms relatifs, ce qui permet de déterminer que les phrases sont longues.

d- Analyse au niveau pragmatique

La visée communicative dans ce document est informative. Le destinataire l'a rédigé dans le but de d'avoir une permission de son supérieur, ce que dévoile l'énoncé suivant : « *j'ai l'honneur de vous demander de bien vouloir nous autoriser à sponsoriser cet événement* ».

L'énonciateur informe en sollicitant le destinataire sur ce qu'il souhaite réaliser, afin qu'il lui accorde une autorisation.

C'est un acte illocutoire : dans l'action de porter des éclaircissements se produit l'intention de vouloir informer.

e- **Analyse au niveau compositionnel**

Nous avons dégagé à partir du document mise au point le plan suivant :

- **Ouverture** : tél., email et référence, le destinataire : « *Monsieur le directeur opérationnel des télécoms* » et le destinataire : « *monsieur le directeur de la communication* ».
- **Exorde** : L'objet dont on met le sujet (ex. « Réponse à l'article du quotidien x »).
- **Corps de la lettre** : développement de l'objet, présentation du sujet « *Dans le cadre de l'organisation ... contribution au carré VIP*», Justification (ex. « *le logo d'Algérie Télécom sera fixé à cet écran*», « *considérant cet événement important* »), l'énonciation de la demande (ex. « j'ai l'honneur ...événement »).
- **Clôture** : formule de politesse «*salutations distinguées*» et signature.

Ce discours est de type argumentatif à dominante informative.

f- **Analyse au niveau stylistique**

Nous avons déterminé au niveau de la micro-linguistique ce qui suit :

- **L'emploi excessif des phrases passives** : « *la Direction Opérationnelle [...] est saisie par [...]* », « *l'écran qui sera installé* », « *le logo [...] sera fixé [...]* ».
- **Usage des temps verbaux** : temps **composés** : future (« aura », présent (« est saisie »). Temps **simples** : présent : (« j'ai ») future (« sera installé », etc.

II.3.2- La mise au point

La mise au point est un document qui est rédigé par un organisme ou une entreprise pour répondre à un article d'un journal qui a critiqué cette entreprise. Cela dans le but de régler la netteté de l'image qu'elle veut obtenir. (cf. annexe 2).

a. Analyse au niveau sémantique (thématique)

Le document mise au point comporte la rubrique: la panne internet publiée dans le quotidien. Cette rubrique est classée dans la famille événementielle réponse à un article d'un journal.

b. Analyse au niveau énonciatif

- L'énonciateur s'identifie dans ce document par le « j' ». Dans ce document les énoncés sont pris en charge par le sujet parlant « j' »:

En mettant ce « je » dans un écrit, le signataire assume la responsabilité de tout ce qui est dit. Dans l'énoncé « *j'ai l'honneur de porter à votre connaissance les éclaircissements* », le locuteur « j' » assume tous les énoncés qui suivent le verbe « *porter* ».

c. Analyse au niveau de la longueur

Dans ce document les phrases employées sont longues, même si la lettre dans son corps semble courte.

d. Analyse au niveau pragmatique

La visée communicative dans ce document est informative et explicative.

L'énoncé : « Suite à l'article paru le jeudi ... avril ... dans le quotidien « x », intitulé « *la connexion ADSL coupée depuis cinq jours* », j'ai l'honneur de porter à votre connaissance les éclaircissements » permet de comprendre que la visé de l'énonciateur est d'informer, expliquer et même justifier.

Informer par le fait d'informer l'événement « l'interruption du service internet au niveau de ... ». Expliquer et justifier l'occurrence de cette panne : « est dû à un défaut localisé sur une carte au niveau du DSLM desservant cette commun. ».

Le directeur général, qui est le destinataire dans ce document, est le responsable qui doit répondre à cet article. Et comme il n'est pas présent au niveau de lieu de la panne, il a besoin de s'informer sur cette panne auprès de ses subalternes présents dans le lieu où la panne s'est produite. Le subalterne doit donc porter toutes les informations sur cet événement.

Nous pouvons aborder dans ce document l'acte perlocutoire qui est l'effet produit, l'énoncé : « *réponse à l'article du quotidien* » est une réaction à un article paru dans le quotidien.

C'est la parution de cet article qui a suscité ce document. Cela peut être justifié par l'énoncé qui vient juste après : « *suit à l'article paru le jeudi ... avril ... dans le quotidien* « ... », j'ai l'honneur de porter à votre connaissance les éclaircissements ». Le terme « *suite à* » renvoie à : en réponse à, à cause de, etc. Ce document est la conséquence, c'est l'effet produit, résultat d'un acte qui est ici l'article du quotidien intitulé : « *la connexion ADSL coupée depuis cinq jours* ».

e. Analyse au niveau compositionnel

Le plan de texte que nous avons dégagé du document « mise au point » est comme suit :

- **Ouverture** : tél., email et référence ; le destinataire : « *Monsieur le directeur opérationnel des télécoms* » ; le destinataire : « *monsieur le directeur de la communication* »
- **Exorde** : L'objet : « Réponse à l'article du quotidien x »
- **Corps de la lettre** : développement de l'objet.
- **Clôture** : formule de politesse « *Veillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées* » et signature.

Le discours dans ce document est informatif.

f. Analyse au niveau stylistique

Nous avons remarqué dans ce document :

- L'emploi avéré des **phrases passives** : « *Les abonnés sont pris en charge systématiquement par les responsables* », « *des dispositions réglementaires seront prises* », « *instructions sont données* », etc.
- L'usage des **temps verbaux** : les temps **composés** : au passé : (« *paru* », « *a nécessité* »), au présent : (« *sont pris* », « *sont données* », etc.) au future : (« *seront prises* »), subjonctif présent (« *que les dérangements d'équipements soient pris en charge dans l'immédiat* »). Le présent de l'indicatif (« *j'ai* », « *est* »).

II.3.3- PV de réunion

Il est rédigé par un (ou des) participant(s) désigné comme « secrétaire de séance ». Il permet de garder une trace de ce qui s'est dit pendant la réunion et peut servir de référence en cas de litige ultérieur. (cf. annexe 4).

a- Analyse au niveau sémantique

Nous avons déterminé à partir du document PV de réunion qu'il y a deux rubriques : évaluation des dérangements et la production qui sont classées dans la famille événementielle qui est le PV réunion hebdomadaire.

b- Analyse au niveau énonciatif

Dans ce document l'énonciateur n'est pas le locuteur, il ne s'identifie pas, nous n'y trouvons pas les marques du sujet parlant. Dans ce document le discours est rapporté, ce qui nous permet de dire que l'énonciateur ne prend pas en charge les énoncés notés.

c- Analyse au niveau de la longueur

Dans le document PV de réunion le discours peut dépasser une feuille contrairement aux deux documents : mise au point et demande de contribution. La plupart des phrases employées sont longues.

d- analyse au niveau pragmatique

La visée communicative dans ce document est informative. Dans ce document les énoncés sont rapportés indirectement dans le but d'informer sur ce qui c'été passé durant la réunion.

e- Analyse au niveau compositionnel

Le plan de texte que nous avons dégagé du document PV de réunion est comme suit :

- **Ouverture** : l'objectif, la date et le lieu de la réunion et tous les présents. « Afin de ... une réunion est tenue le [...] au niveau de [...] en présence de [...] ».
- **Sujets traités**: les points soulevés, les évaluations, et les instructions données par le directeur. « Le directeur a fait le premier point sur [...] »,

« Les instructions suivantes ont été données [...] ». « Le deuxième point soulevé est [...] », « Des instructions ont été données pour [...] ».

- **Clôture** : dernier mot du directeur. « pour terminer le directeur a demandé [...] »

Le PV de réunion est à dominante informative.

f- Analyse au niveau stylistique

Dans ce document nous avons remarqué l'usage :

- Des phrases passives : « *Une réunion est tenue* », « *la [...] est classée toujours en [...]* », « *les instructions suivantes ont été données* », etc.
- Des temps verbaux : temps simples : présent (« *exige* », « *doivent* ») futur (« *occuperont* »). Temps composés : présent (« *est tenu* », « *a fait* », etc.), futur (« *sera accordé* », etc.) passé (« *été données* », etc.).

II.3.4- Synthèse de l'analyse des genres

À partir des genres que nous avons analysés : la demande de contribution, la mise au point et le PV de réunion, nous avons constaté ce qui suit :

- Dans les différents genres administratifs les phrases employées sont longues, cela par ce que, il est majoritairement nécessaire de mentionner le lieu et le temps, et toute information donnée doit être claire et détaillée et expliquée.
- L'emploi des phrases nominales, et l'usage des temps simple : passé présent et future, et le subjonctif.
 - L'emploi abusif des phrases passives et des temps composés : au passé, au présent, et au futur.

La demande de contribution et la mise au point nous ont permis de constater que :

- Les lettres administratives ont un plan de texte fixe. Et dans le corps de la lettre, il y a une marge de variations : choisir le sujet de la lettre ; les différentes formules de politesse, d'exposition, d'introduction de conclusion, etc. ; les différents outils d'expression, etc.
- Les documents qui s'adressent à une hiérarchie nécessitent l'emploi des termes courtois, et des formules de politesse.
- La visée communicative dans le genre lettres professionnelles est toujours explicative informative.
- Le discours dans ce genre est argumentatif à dominante informative.
- Nous pouvons dire, à partir de cette analyse, que le discours dans les lettres professionnelles fait partie des genres routiniers laissant une petite marge aux variations.

Au niveau du PV de réunion, nous avons pu comprendre que :

Le PV de réunion n'est pas une lettre car il n'y a pas de protagonistes, et il ne peut pas y avoir une réponse à cet écrit. Contrairement à la lettre qui a toujours un destinataire, destinataire, objet, et qui attend automatiquement une réponse. (Cas de la demande de contribution et mise au point que nous avons analysé).

Nous avons compris que les protagonistes sont implicites dans ce genre d'écrit, du fait qu'il y a un rédacteur, et un lecteur, mais on ne peut toujours pas l'appeler lettre professionnelle.

Ainsi, D. Maingueneau dans sa citation (Cité par Richer, 2008 :19) n'a pas parlé du PV, parce que la description qu'il a fait ne concerne que les lettres administratives, de ce fait, cet écrit ne fait pas partie des genres routiniers.

D'après les documents que nous avons analysés nous avons pu distinguer deux genres : le PV de réunion et la lettre professionnelles. De ce dernier découlent les deux sous-genres : demande de contribution et mise au point.

Ainsi nous pouvons dire que la demande de contribution et la mise au point font partie des genres routiniers, ce qui n'est pas le cas pour le PV de réunion.

Conclusion partielle

L'analyse de l'entretien nous a permis d'une part de connaître les besoins langagiers du personnel administratif et les difficultés qu'il rencontre en rédigeant ; d'autre part, elle nous a révélé certaines informations telles que les situations de communication auxquelles ils ont affaire et les documents les plus importants qu'ils rédigent. Ce qui nous a permis de collecter les documents et de les analyser pour déterminer les caractéristiques qui permettent d'enseigner le français administratif.

Nous pouvons dire d'après la synthèse de notre analyse que les compétences à acquérir concernent la grammaire, la syntaxe et l'orthographe. Cela nous a permis à faire des propositions didactiques afin de tenter de remédier aux besoins que rencontre le personnel administratif dans troisième chapitre.

Chapitre III : propositions didactiques

À la suite des différentes étapes de la démarche nous arrivons à la dernière étape : les propositions didactiques.

Cette étape, selon Parpette et Mangiante (2004 :8), représente un ensemble d'activités élaborés à partir des données collectées et analysées dans le cadre des situations de communication à traiter.

Il est à signaler que les données collectées sont des documents authentiques. Ces documents, d'après Cuq et Gruca, sont « élaborés à des fins de communication, ce sont donc des énoncés produits dans des situations réelles de communication et non en vue de l'apprentissage d'une seconde langue ils appartiennent ainsi à un ensemble très étendu de situations de communication et de messages écrits» (cité par Hani Qotb, 2008:152).

Dans ce troisième chapitre, nous allons tenter de faire des propositions didactiques dans le but de répondre aux besoins langagiers des personnels administratifs.

III.1- définition de la séquence didactique

La séquence didactique est aujourd'hui le dispositif le plus utilisé dans l'enseignement/apprentissage. Elle se constitue d'un ensemble de modules d'enseignement organisés de la manière qui permet d'améliorer une pratique langagière déterminée. (J. Dolzet B. Schneuwly, 1996 :57 Cité par Ammouden M. 2015)

Lafontaine L. (2010:4) trouve que « *la séquence est construite autour d'un projet de communication significatif négocié avec les élèves et amène ceux-ci à être dès le départ en situation de production orale ou écrite et donc à se mettre en action dans des contextes signifiants* ».

Et pour enseigner un genre écrit ou oral la séquence didactique semble la plus pertinente, ce que introduisent Dolz et Schneuwly « *une séquence didactique est un ensemble d'activités scolaires organisées de manière systématique autour d'un genre de texte oral ou écrit* » (cité par Lafontaine L., 2010 :4).

La séquence didactique est composée de cinq éléments selon le modèle de Dolz et Schneuwly: La mise en situation; la production initiale ; les modules (atelier de travail) ; la production finale. (Cité par De Pietro, 2002).

III.2- les étapes d'une séquence didactique

➤ La mise en situation

La mise en situation est l'étape première, dont l'apprenant aura une idée sur le genre à produire, et l'enseignant sur les représentations des apprenants. J-F De Pietro(2002:4) affirme que la mise en situation « permet de faire émerger un projet de communication (interviewer des experts, débattre d'un sujet de controverse, etc.) et de motiver ce qui va suivre».

➤ La production initiale

Dans cette étape, l'apprenant doit faire une première rédaction qui permet à l'enseignant de savoir quelles sont les compétences à développer chez l'apprenant. Ce qui détermine le contenu des modules et activités à faire.

« Production initiale durant laquelle les élèves sont invités à réaliser une première fois l'activité communicative projetée, dans toute sa complexité ; cette première production est en même temps l'occasion de faire apparaitre les représentations que les élèves se font de ce qui deviendra l'objet de l'apprentissage, de rendre visibles leurs acquis et leurs difficultés.» (J-F De Pietro, 2002:4).

➤ Les modules

Qu'on appelle également ateliers de travail, seront construits à partir des difficultés que les apprenants ont rencontrées pendant la première production. Ce que voit J-F De Pietro (2002 :4), « Ces divers *ateliers* portent donc sur différents aspects du genre considéré et sont sélectionnés en fonction des difficultés apparues lors de la production initiale».

➤ La production finale

Dans cette phase, l'apprenant va revoir sa première production (sa production initiale) et va l'améliorer en suivant ce qui a été fait durant les modules.

« Au terme du travail en atelier, les élèves réalisent une seconde fois l'activité communicative (généralement selon des modalités légèrement différentes). Cette production finale se situe ainsi, comme en miroir à la production initiale, à l'articulation entre les projets de communication et d'apprentissage : aboutissement du projet communicatif, elle permet de mettre en œuvre les apprentissages effectués et de les rendre visibles »(op.cité)

Dans notre recherche, nous avons affaire à un public professionnel. À fin de répondre à leurs besoins langagiers dans le domaine administratif, nous allons tenter de faire des propositions d'activités en guise d'une séquence didactique d'un PV de réunion et d'une mise au point.

III.3- Séquence didactique

Objectif final : préparer l'apprenant à produire correctement un PV de réunion et une mise au point.

○ Le PV de réunion

Mise en situation

Le concepteur va présenter aux apprenants le genre administratif qui est le PV de réunion. Il doit leur expliquer que c'est un document qui sera rédigé à partir des notes prises ou des propos enregistrés lors d'une réunion, qu'il sert à informer sur les décisions prises, et les sujets traités lors de la réunion ainsi que les présents, la date le lieu, etc. Notre publique est déjà employé et connaît le genre en question, ce qui rend cette étape secondaire.

La production initiale

L'enseignant, après avoir fait écouter aux apprenants un extrait d'une réunion, va leur demander de rédiger un PV de réunion. C'est le premier essai qui va lui permettre de répondre à la question : quelles difficultés rencontrent-ils? Et quelles sont compétences à développer chez eux? Ainsi, il déterminera les lacunes qu'ils rencontrent et sur quel (s) plan (s) : linguistique, méthodologique, etc.

Les modules

Ils s'agissent de l'ensemble de modules et activités pour remédier aux difficultés que rencontrent les membres du personnel administratif.

Module 01 : comprendre un PV de réunion.

Objectif : amener l'élève à savoir distinguer un PV de réunion.

Objectif : amener l'élève à maîtriser les différentes étapes d'un PV de réunion.

Activité : En observant le document ci-dessous, répondez aux questions qui suivent :

Titre de l'instance

Date de la réunion.

Présidence :

Monsieur (ou Madame) (précisez le nom)

Secrétaire :

Monsieur (ou Madame) (précisez le nom)

Absents excusés :

Monsieur (ou Madame) (précisez le nom)

Invités ou intervenants :

Monsieur (ou Madame) (précisez le nom)

La séance est ouverte à (précisez l'heure), par (précisez le nom du Président de séance).

Ordre du jour de la réunion

1. Titre de la question

2. Titre de la question

I. Titre de la question

Les documents nécessaires à la présente réunion ont été communiqués aux membres de la réunion le (précisez la date).

Exposé de la situation (ou du projet, de la question) par (précisez le nom de l'intervenant).

Exposé des débats et des délibérations

A l'issue d'un vote à main levée, les membres présents approuvent (ou désapprouvent) le projet susmentionné par (nombre) voix favorables et (nombre) voix défavorables.

II. Titre de la question n°2

III. Titre de la question n°3

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à (précisez l'heure).

La prochaine réunion se tiendra le (précisez la date) à (précisez le lieu).

Nom et signature du Secrétaire

Ce document est :

- Un PV de réunion
- Un PV de réception (de travaux)
- Un CR de réunion

A quoi sert-il ?

Déterminez les différentes étapes de ce document ?

Quel est l'élément qui manque dans ce document ?

Qui est le rédacteur de ce document ?

Comment les membres présents ont approuvé (ou désapprouvé) le projet susdit ?

Module02: la virgule

Objectif : amener l'apprenant à savoir utiliser la virgule en identifiant l'ordre des mots.

Activité:

Corrigez l'emploi de la virgule dans les phrases suivantes :

- Si nous ne recevons pas la somme prochainement, nous serons contraints d'engager les procédures nécessaires, afin de recouvrer notre créance.
- Le vent souffle dans notre direction, l'odeur du feu nous envahit de partout ; bientôt, nous devons demander, aux villes voisines de nous apporter de l'aide.

- La présente, est pour vous aviser que vous avez un solde impayé de X
- Il est proposé que, le comité de gestion approuve la mise en œuvre des projets numéro 1 et 3, tel que décrits aux documents « projets de financement », en annexe X.

- **Module03** : la prise de note.

Objectif :

- faire découvrir à l'apprenant des stratégies facilitant la prise de note.

Activités

- notez les informations qui conviennent aux éléments écrits dans le tableau ci-dessous en écoutant ce discours tenu lors d'une réunion:

Propos du dirigeant de la réunion	
Premier point	
Instructions	- - -
Deuxième point	
Instructions	- -
Clôture (le vote)	

- Remplissez le tableau ci-dessous par les abréviations qui conviennent chaque mot, ou signification (mot) de chaque abréviation :

Abréviation	Mots	abréviation	signification
.....	Toujours	pb
.....	Etre	ts
.....	Avant	Tous
.....	Comment	SS
.....	Par ce que	Nombreux
	Supérieur	Parallèlement

Module 04 : les marques de relation

Objectifs : Aider l'apprenant à savoir enchaîner les différentes informations pour présenter un écrit cohérent.

Activités

Enchaîner les énoncés suivants en utilisant les expressions qui marquent la relation entre eux

Le directeur donne les instructions suivantes :

- x doit relever tous les dérangements binômes de sa circonscription avant le x et baisser le nombre qui est aujourd'hui de x à moins x.
- le nombre de dérangements x ne doit pas dépasser x
- le chef de service clientèle ne doit pas assurer un suivi régulier des dérangements x et transmettre une situation journalière au x.
- informer les Actels du nécessaire fait des opérations « x ».
- Le département technique doit prendre en charge les x dérangements des trois MSAN de x,
- Terminer l'assainissement des chantiers « x » avant le x

Module 05 : la voix passive

Objectif :

- conduire l'apprenant à employer les phrases passives.
- Conduire l'apprenant à maîtriser le temps des verbes à la voix passive.

Activités

Réécrivez les phrases suivantes à la voix passive :

- Le club de Bejaia a saisi la DOT pour une contribution financière
- Ils vont installer un écran géant sur lequel sera fixé le logo d'AT.
- AT a organisé un évènement au niveau de l'université de Bejaia.
- Le directeur a donné des instructions
- L'intervention de l'ACTEL x signale la saturation de l'IRSS x

Module 6: utiliser les temps du discours

Objectif : aider l'apprenant à maîtriser les temps verbaux dans un discours

Activité :

Mettez les verbes entre parenthèses au temps qui convient :

- Sachant que ce nouveau service ... (être) disponible sous trois formules.
- Fimaktabati(Permettre) aux clients d'accéder à des milliers d'ouvrages (Issir).
- NoonBooks est la Bibliothèque Numérique Arabophone qui (permettre) aux passionnés de lecture d'accéder aux dernières publications des maisons d'éditions internationales.
- La DOT (saisir) par une association sportive.
- Il (demander) à tous les directeurs de prendre les dispositions nécessaires.
- Des demandes (effectuer) auprès des autorités locales.
- Le directeur..... (souligner) qu'il est essentiel de poursuivre dans cette dynamique.
- Ils (clôturer) la réunion à 13h 30.

Module 7 : Production finale.

Objectif : amener l'apprenant à bien rédiger un PV de réunion.

Activité : rédigez un PV de réunion à partir du discours suivant.

○ **Mise au point**

Module 01 : compréhension

Objectif : comprendre un article dans un journal pour savoir positionner sa réponse

Activité :

Lisez les deux paragraphes ci-dessous puis répondez aux questions qui suivent :

Paragraphe 01 :

Cette année, les coupures de l'ADSL sont devenues quasi-quotidiennes, au point où l'on s'étonne quand la connexion ne coupe pas ! A Bordj-mira, chef-lieu de la commune de Taskriout, l'internet est devenu un vrai casse-tête payant ! Impossible de se connecter depuis samedi passé. Même pour réclamer auprès des services concernés, c'est devenu laborieux ! Ceux qui se sont rendus à l'Actel d'Aokas pour déposer leurs doléances ont été orientés vers l'Actel de kherrata, ceux qui se sont rendus directement à celle-ci sont orientés vers l'Actel d'Aokas ! «À Aokas, on nous a dit que c'est kherrata qui est chargée de cette région, et à Kherrata, on nous a dit que c'est Aokas qui s'occupe des problèmes de connexion !», nous on répété certains clients désarçonnés. «Avant, on croyait que les coupures sont reliées au mauvais temps, mais maintenant c'est dû à quoi ?» se demandent-ils. «Est-ce pour pousser les gens à utiliser la 3G ?», s'interrogent d'autres.

Article extrait du journal : « la dépêche de la Kabylie »

Paragraphe 02 :

Ainsi et trois mois après son lancement à Alger, le WiCi débarque à Bouira au grand bonheur des consommateurs d'internet, notamment les jeunes, friands des réseaux sociaux. Mais concrètement, qu'est-ce que le «WiCi», comment peut-on en profiter et quels sont ses avantages et inconvénients ? Afin de répondre à ces questions, nous avons testé ce nouveau service durant toute une journée.

Article extrait du journal : « la dépêche de la Kabylie »

Quelle entreprise évoquent les deux articles ?

Quel est le sujet traité dans chacun de ces articles ?

A quel article l'entreprise doit répondre?

Comment appelle-t-on le document que l'entreprise rédige dans ce genre de cas ?

Module 02 : le lexique des termes administratifs

Objectif : amener l'apprenant à écrire des phrases claires et précises.

Objectif : guider l'apprenant à rédiger de manière objective.

Activité : Distinguez les formes correctes de celles qui ne le sont pas en mettant devant le nombre de phrase la lettre de la forme que vous trouvez correcte:

1- ...

- a- Je vous invite à me fournir sous huitaine vos observations écrites afin de justifier du fait que nous n'avons aucune attestation de la recevabilité de votre dossier.
 - b- Veuillez m'écrire avant le 28 avril 2005 une note expliquant pourquoi vous ne pouvez pas me fournir les documents Y et Z.
- 2- ...
- a- Veuillez retourner le document ci-joint.
 - b- Veuillez remplir et signer le document Y132 ci-joint, puis me le renvoyer à l'adresse figurant en en-tête.
- 3- ...
- a- Vous obtiendrez votre certificat d'immatriculation après une visite dans un centre agréé.
 - b- Vous obtiendrez le certificat d'immatriculation de votre véhicule après lui avoir fait subir un contrôle technique dans un centre agréé.
- 4- ...
- a- Vous êtes heureusement âgé de plus de 20 ans, vous avez donc la chance de bénéficier de...
 - b- Étant donné que vous êtes âgé de plus de 20 ans, vous pouvez bénéficier de...
- 5-
- a- Pensez à profiter de la possibilité d'employer un membre de votre famille comme tierce personne.
 - b- Cette tierce personne peut être un membre de votre famille.
- 6- ...
- a- Faites votre demande avant le 30 avril 2005 car les dispositions de ce décret ne seront plus valables après cette date.
 - b- J'attire votre attention sur le fait que les dispositions de ce décret n'autorisent le dépôt des demandes que jusqu'au 30 avril 2005.

Module 03 : les usages administratifs

Objectif : maîtriser les nuances sémantiques dans un écrit administratif

Complétez les énoncés suivants par les termes qui conviennent :

- Un employé écrit à son directeur : «j'ai l'honneur de (porter à votre connaissance/vous rendre compte)..... de la mission que vous avez bien voulu me confier»
- Le directeur s'adresse au recteur : « J'ai l'honneur de (bien vouloir/vouloir bien)..... autoriser x à organiser cet événement au niveau de x ».
- Un subordonné qui s'adresse à son supérieur : « J'ai l'honneur de (vous faire retour/faire renvoi)..... sous ce pli, revêtue de la mention d'approbation, de la délibération du conseil municipal du 13 mars 1981 relative au surclassement de cette commune ».
- Le recteur s'adresse au directeur : « (Je vous serais obligée de bien vouloir/il semble utile)..... assister à la prochaine réunion de notre Conseil qui aura lieu : le mercredi 24 septembre »

Module 04: la nominalisation

Objectif : conduire l'apprenant à savoir utiliser les phrases nominales

Activité : soulignez les phrases nominales dans le texte ci-dessus :

Dans le cadre de l'organisation du Marathon International de la ville de Bejaia, qui aura lieu le 1^{er} Mai 2015. La direction X est saisie par l'association sportive X, organisatrice de l'évènement, pour une contribution financière de la somme de X DA locution.

Module 05 : le discours informatif

Objectif : savoir maitriser le discours informatif

Activité : précisez le discours dominant dans le texte suivant :

Dans le cadre de l'organisation des portes-ouvertes prévues du.../.../...au.../.../..., concernant le lancement d'un nouveau service bibliothèque numérique Arabophone « NoonBooks » qui permet aux passionnés de lecture, étudiants, enseignants et chercheurs d'accéder aux dernières publications de centaines de maisons d'édition internationales en langue arabe et dans tous les domaines, j'ai l'honneur de vous demander de bien vouloir autoriser Algérie Telecom Bejaia à organiser cet évènement au niveau de x.

Module 06 : la production finale

Objectif : amener l'apprenant à rédiger une mise au point.

Activité : rédigez une mise au point en répondant à l'article suivant :

Cette année, les coupures de l'ADSL sont devenues quasi-quotidiennes, au point où l'on s'étonne quand la connexion ne coupe pas ! A Bordj-mira, chef-lieu de la commune de Taskriout, l'internet est devenu un vrai casse-tête payant ! Impossible de se connecter depuis samedi passé. Même pour réclamer auprès des services concernés, c'est devenu laborieux ! Ceux qui se sont rendus à l'Actel d'Aokas pour déposer leurs doléances ont été orientés vers l'Actel de kherrata, ceux qui se sont rendus directement à celle-ci sont orientés vers l'Actel d'Aokas ! «À Aokas, on nous a dit que c'est kherrata qui est chargée de cette région, et à Kherrata,

on nous a dit que c'est Aokas qui s'occupe des problèmes de connexion!», nous on répété certains clients désarçonnés. «Avant, on croyait que les coupures sont reliées au mauvais temps, mais maintenant c'est dû à quoi?» se demandent-ils. «Est-ce pour pousser les gens à utiliser la 3G ?», s'interrogent d'autres.

Article extrait du journal : « la dépêche de la Kabylie »

Conclusion générale

Au fil de notre modeste travail, notre objectif été de déterminer les besoins langagiers des personnels administratifs de la Direction Opérationnelle des Télécommunications de Bejaia. Notre enquête de terrain nous a confirmé que le français est la langue de travail dans la plupart des entreprises algériennes. Et particulièrement, celles qui se situent dans les communautés kabyles. Les employés de ces entreprises sont censés d'avoir des compétences en langue française. Ce qui nécessite l'intervention des didacticiens pour les prendre en charge.

Notre premier corpus que nous avons analysé (les propos des interviewés), nous a révélé les besoins des professionnels administratifs de la DOT de Bejaia que nous avons pris en compte.

Le personnel administratif de la DOT de Bejaia a besoin d'une formation spécifique. Il rencontre des difficultés en rédigeant les différents genres administratifs.

Dans notre deuxième corpus, qui est les documents récoltés, nous avons exécuté une analyse à plusieurs niveaux. Ce qui nous a permis de dégager les principales caractéristiques du discours administratif.

Nous avons adopté la méthodologie du FOS dans notre travail. Nous avons respecté toutes les étapes que Mangiante et Parpette ont mises en place :

- La demande de formation : dans notre cas, la demande nous a été offerte implicitement.
- Analyse des besoins : nous avons retenu les besoins à travers les entretiens que nous avons faits avec les personnels.
- Collecte des données : nous avons récolté les documents que nous avons jugés nécessaires : documents rédigés par le personnel.

- Analyse des données : nous avons analysé les propos des interviewés, et les documents que nous avons récoltés au sein de l'entreprise.
- Élaboration didactique : dans cette dernière étape, nous nous sommes inspirés des besoins que nous avons recensés, et des caractéristiques du discours administratif pour faire des propositions didactiques.

Les analyses et les résultats de notre travail de recherche n'ont pas acquis l'exhaustivité. Ils peuvent être développés et conçus en se reprochant aux autres domaines. Nous pensons en premier lieu au domaine des TICE, pour un enseignement rapide et plus facile. Et en second lieu, au domaine du développement personnel, pour un recensement exacte, détaillé et réel des besoins d'un apprenant.

Références bibliographiques

Adam J-M (1997), « Unités rédactionnelles et genres discursifs : cadre général pour une approche de la presse écrite », In Pratique N°94 [En ligne] http://pratiques-cresef.fr/p094_ad1.pdf (consulté en avril 2015)

Adolfo M., Ndomingiedi Z. (2013), « 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 ». (Dir. Jean-Pierre Cuq) [En ligne] <https://halshs.archives-ouvertes.fr/tel-00840355/document> (consulté en mai 2015)

Ait moula Zakia(2014), «L'enseignement du français scientifique en « sciences te technologies» thèse doctorat, université Bejaia, (Dir.Kara A. et Cortier C.)

Ammouden Mhand (2015), «Cours et activités de didactique de l'écrit L'enseignement/apprentissage par genres » [En ligne] http://elearning.univbejaia.dz/pluginfile.php/156346/mod_resource/content/0/AMMOUDEN_M_2.Didactique%20de%20l%27%C3%A9crit.pdf (consulté en avril)

Ammouden Mhand (2015), « cours et activités de didactique de l'écrit l'enseignement apprentissage par séquences didactiques » [En ligne] http://elearning.univbejaia.dz/pluginfile.php/156348/mod_resource/content/0/AMMOUDEN_M_4.S%27%C3%A9quence-didactique.pdf (consulté en juin)

Cuq Jean Pierre (2004), « *Dictionnaire de didactique du français, langue étrangère et seconde* », Paris CLE International.

De Pietro Jean-François (2002), « Acquisition et interaction en Langue étrangère» [En ligne]
<http://aile.revues.org/1382?lang=en> (consulté en mai 2015)

Debrauwere Sébastien (2004), « Note de lecture Linguistique textuelle : Des genres de discours aux textes » [En ligne]
<http://Genres%20De%20Discoursgerfl.pdf> (consulté en février 2015)

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 doctorat, université Bejaia, (Dir. Kebbas M. et Parpette C.)

Drevojkova Vera(2014), « Conception d'un cursus du français sur objectif spécifique » [En ligne]
http://is.muni.cz/th/327519/pedf_b/ (consulté en mai 2015).

Dubois Jean, Mathée (1994), « *dictionnaire de linguistique et des sciences du langage* », Hachette.

Gahmia Amir (2009), « méthodologie d'élaboration d'un cours de français sur objectif spécifique (F.O.S.) dans des établissements de la formation professionnelle », synergies Algérie n°8 [En ligne]
<http://gerflint.fr/Base/Algerie8/amir.pdf> (consulté en avril)

Gajewska Elżbieta (2011), « L'analyse du discours et l'enseignement des LE sur objectif spécifique » [En ligne]

<http://www.wuj.pl/UserFiles/File/Romanica%20Cracoviensia%202011/19-Gajewska-RC-2011.pdf> (consulté en Mai 2015)

<http://www.lesla.univ-lyon2.fr/sites/lesla/IMG/pdf/doc-592.pdf>

Lehmann Denis (1993), « Objectifs spécifiques en langue étrangère ». Les programmes en question, Hachette, Paris.

Malrieu Denise, Rastier François (2001), « Genres et variations morphosyntaxiques », Traitement Automatique des langues vol. 42, n°2 [En ligne] <file:///D:/Malrieu%20&%20Rastier%20%20%20Genres%20et%20variations%20omorphosyntaxiques.htm> (consulté en avril)

Mangiante Jean-Marc, Chantal Parpette (2012), « Le Français sur Objectif Universitaire : de la maîtrise linguistique aux compétences universitaires », Synergies Algérie n° 15. [En ligne] <http://gerflint.fr/Base/Algerie15/mangiante.pdf>

Mangiante Jean-Marc, Parpette Chantal (2004), « Le français sur objectif spécifique ou l'art de s'adapter » [en ligne]

Mangiante Jean-Marc, Parpette Chantal (2012), « Le Français sur Objectif Universitaire : de la maîtrise linguistique aux compétences universitaires », Synergies Algérie n° 15 [en ligne] <http://gerflint.fr/Base/Algerie15/mangiante.pdf> (consulté en février 2015).

Moirand Sophie (2003), « Quelles catégories descriptives pour la mise au jour des genres du discours ? » [En ligne] http://www.O0LEPnRunDYZ4vDwY445pug&sig2=R0_O4XcvTDF_fpMk4LQ (consulté en mai 2015)

Mourlhon-Dallies (2006), « penser le français langue professionnel », In Le français dans le monde, coll. recherches et applications, Clé international n° 346 . [En ligne] <file:///D:/mon%20memoire/ARTICLES%20FOS/MOURLHON-DALLIES%20F%202006%20Penser%20le%20FLP.htm> (consulté en avril 2015)

QOTB Hani Abd Alazim (2008), « Vers une didactique du français sur objectifs spécifiques Médie par Internet » [En ligne] <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00335245/document> (consulté en avril 2015)

Richer Jean-Jacques (2008), « Le FOS ou une didactique du langage et de l'action », Synergies Chine n°3 [En ligne] <http://gerflint.fr/Base/Chine3/richer2.pdf> (consulté en mars 2015)

Richer Jean-Jaques (2008), « Le français sur objectifs spécifiques (F.O.S.) : une didactique spécialisée », Synergies Chine n°3 [En ligne] <http://gerflint.fr/Base/Chine3/richer.pdf> (consulté en Janvier 2015)

Sebaa Rabeh (2002), « Culture et plurilinguisme en Algérie ». [En ligne] <http://www.inst.at/trans/13Nr/sebaa13.htm>. (février 2015)

Viljamaa Heidi(2012), « La compétence pragmatique en FLE : Emploi des requêtes et des remerciements chez des étudiants finlandais » [En ligne] <http://fr.m./pragmatique%29> (consulté en mai 2015)

Annexes

Annexe

- Guide d'entretiens
- La mise au point
- La demande de contribution
- Le PV de réunion

Annexe 1 : guide d'entretiens

1— Voyez-vous le besoin de parfaire le français des personnels?

.....
.....

2— Pensez-vous qu'un personnel administratif aura besoin d'une formation spécifique en langue française ?

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

3— Quelles sont les difficultés que vous rencontrez lors de la rédaction?

4— Vous arrive-t-il de ne pas comprendre un mot ou une expression en lisant un document donné ou en assistant à une réunion ?

.....
.....

5— Quels sont les documents que vous rédigez ?

.....
.....

6— Dans quels cas vous les rédigez et à qui vous vous adressez dans chacun de ces écrits ?

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

7— Quels sont les documents qui nécessitent votre auto diligence lors de la rédaction ? Ceux que vous rédigez sans vous vous recourir à un formulaire donné ?

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

8— Parvenez-vous à trouver aisément les termes qu'il faut utiliser dans vos rédactions ?

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

9— Arrivez-vous à exprimer facilement les détails qui doivent être mentionnés dans vos rédactions?

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

Avez-vous autre chose à dire ?

.....
.....

Annexe 2 : mise au point



**ALGERIE TELECOM –SPA-
DELEGATION REGIONALE DES TELECOMS DE SETIF
DIRECTION OPERATIONNELLE DES TELECOMMUNICATIONS DE LA WILAYA DE BEJAIA
CELLULE COMMUNICATION**

Tél : 034 22
Email :@.....dz
Réf : DOT/...../.....

Monsieur le Directeur opérationnel Des Télécoms

A

**Monsieur le Directeur de le Communication
Direction Générale ALGERIE TELECOMS**

OBJET : Réponse a l'article du quotidien « »

Suite à l'article paru le jeudi 10 avril 2014, dans le quotidien « » intitulé « la connexion ADSL coupée depuis cinq jours », j'ai l'honneur de porter à votre connaissance les éclaircissements:

L'Actel d'..... est l'entité gestionnaire des clients rattachés aux localités de et De ce fait, les abonnés de ces localités sont pris en charge systématiquement par les responsables de cette structure. L'interruption du service internet au niveau de est dû à un défaut localisé sur une carte au niveau du DSLAM desservant cette commune.

Le rétablissement de ce dérangement a nécessité l'intervention de plusieurs services notamment le service réseau d'entreprise de la Direction Opérationnelle des Télécommunications, le Département Haut Débit de l'Actel et l'ERA de S'agissant du retard mis pour sa relève, une enquête est ouverte pour déterminer si des manquements sont à signaler dans la prise en charge du défaut et des dispositions réglementaires seront prises à l'encontre des éventuels responsables. Cependant, des instructions fermes sont données aux cadres à tous les niveaux pour que les dérangements d'équipements soient pris en charge dans l'immédiat.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Copie : Monsieur, le DRT de Sétif.



Bejaia
Le Directeur Opérationnel
des Télécommunications - Béjaia

Signé:

Annexe 3 : demande de contribution



ALGERIE TELECOM_SPA
DELEGATION TERRITORIALE DES TELECOMMUNICATIONS SETIF
DIRECTION OPERATIONNELLE DES TELECOMMUNICATIONS BEJAIA
Cellule Communication

Tél : 034 22 [redacted]
Email : [redacted].dz

Réf: DOT/[redacted]

Monsieur le Directeur de la Communication DG Alger

Objet : A/S de la demande de contribution.

Dans le cadre de l'organisation du [redacted] Marathon International de la ville de Bejaia qui aura lieu le 1^{er} Mai [redacted].la Direction Opérationnel des Télécommunications de Bejaia est saisie par l'Athlétique Méditerranéen Club de Bejaia ([redacted]) association sportive organisatrice de l'événement, pour une contribution financière de la somme de [redacted] DA (location d'un écran géant) et [redacted] modems [redacted] pour une retransmission directe de la course sur l'écran qui sera installé en face au carré VIP le logo d'Algérie Télécom sera fixé à cet écran.

Considérant cet événement important, j'ai l'honneur de vous demander de bien vouloir nous autoriser à sponsoriser cet événement.

Salutations distinguées.

Copie : Mr. le DRT de Sétif



Bejaia le [redacted]

Le Directeur Opérationnel
des Télécommunications - Bejaia

Signature: [redacted]

Annexe 4 : PV de réunion



Procès Verbal de réunion

Afin d'analyser la situation des dérangements et des ventes de la première semaine du mois de mars, une réunion est tenue le [REDACTED] au niveau de la [REDACTED], en présence du Directeur de la [REDACTED]

Le Directeur de la DOT après avoir souhaité la bienvenue à tous les présents, a fait le premier point sur la situation [REDACTED] et [REDACTED] de la [REDACTED] et des [REDACTED] qui sont constamment en hausse, tout en indiquant qu'au niveau national la [REDACTED] de Béjaïa est classée toujours en [REDACTED].

Il a rappelé que malgré les orientations de la réunion qui s'est tenue le mardi passé, la relève n'est pas [REDACTED] et le [REDACTED] des équipes est resté toujours [REDACTED], donc il exigé de chacun d'accorder une attention particulière pour faire [REDACTED] la [REDACTED] de cette [REDACTED].

Suite aux différentes interventions des CPTs, les instructions suivantes ont été données:

- ✓ A partir de dimanche [REDACTED], les dérangements binômes seront sous la responsabilité des Actels et les CPTs ne s'occuperont que des dérangements sous terrains (LA/LS).
- ✓ Mobiliser toutes les équipes LS pour relever le maximum de dérangements durant cette semaine.
- ✓ Réunir les équipes binômes, les informer de la décision prise [REDACTED] concernant leur [REDACTED] aux [REDACTED] (conformément à la réglementation), les sensibiliser sur le rendement qui est [REDACTED] et sur la nécessité absolue d'améliorer [REDACTED].
- ✓ Le CPT d'Aokas doit avoir moins de [REDACTED] dérangements LS d'ici le [REDACTED].
- ✓ Le chef de département [REDACTED] et le chef de service [REDACTED] ou doivent faire le point avec le CPT Béjaïa, Sidi Aich et Akbou pour fixer un objectif de dérangements à relever d'ici le [REDACTED] (Béjaïa : [REDACTED] Sidi Aich : [REDACTED] et Akbou : [REDACTED]).
- ✓ Informer les entreprises privées sur le respect des délais des réalisations des travaux car aucun délais supplémentaire ne leurs sera accordé.
- ✓ Le CPT d'Aokas doit céder un autre véhicule au point de présence technique de Kherrata pour terminer tous les dérangements binômes de sa circonscription.

Le deuxième point soulevé durant la réunion est lié à la production qui est toujours [REDACTED] malgré les maintes sensibilisations du DOT. Pour redynamiser [REDACTED], des instructions ont été données pour:

- ✓ Appeler tous les clients disposant du téléphone et les convaincre à souscrire à l'ADSL.
- ✓ Organiser des sorties chaque jour pour faire la prospection des clients.
- ✓ L'Actel Liberté doit raccorder au minimum [REDACTED] par jour ([REDACTED], à vérifier [REDACTED]).
- ✓ Assainir toutes les demandes RE (contacter les clients et les inviter à se rapprocher de l'Actel)
- ✓ Considérer le point de présence technico commercial comme une entité rattachée à l'Actel. Le directeur d'Actel doit assister, informer et être à la disposition de ce point de présence.
- ✓ Ajouter en urgence deux positions au point de présence El kseur et assurer leurs mises en place.

[REDACTED]

✓ Pour le manque [REDACTED], un plan de [REDACTED] pour l'a [REDACTED] a été élaboré selon les besoins de chaque structure et communiqué [REDACTED]

✓ [REDACTED]

[REDACTED] ns
[REDACTED] s cousteg
[REDACTED] que la responsabilité
[REDACTED]

Pour terminer, le Directeur a demandé avec la plus grande insistance à redoubler d'efforts afin de rattraper les retards et que les réunions d'évaluation continueront d'être programmées tous les mardi.

La [REDACTED]

[REDACTED]