

RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE

Ministère de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique



Université Abderrahmane MIRA de Bejaia

Faculté des lettres et des langues

Département de français

Option : Linguistique et Didactique du FLE.

Mémoire présenté en vue de l'obtention du diplôme de Master

Thème :

*Le FOS pour les techniciens de génie mécanique du service après vente et maintenance de la maison FOTON : quels besoins et quelles propositions didactiques ?*

Présenté par :

M<sup>elle</sup> BERKATI Salima

Sous la direction de :

Dr AIT MOULA Zakia

M. BENNACER Mahmoud

2015

# *Remerciements*

Je tiens à remercier en premier lieu, DIEU le tout puissant de m'avoir donné le courage afin d'achever ce modeste travail

Je tiens à exprimer ma très profonde gratitude au Docteur AIT MOULA Zakia et Mr BENNACER Mahmoud pour avoir assuré la direction de mon travail de recherche avec autant de patience et vigilance. Je les remercie chaleureusement pour leurs générosités, conseils précieux, orientations et leur totale disponibilité.

J'exprime encore ma gratitude aux membres du jury pour avoir accepté de lire et d'évaluer mon travail et de participer à cette soutenance.

Je tiens à remercier, mon cher père, mes chères sœurs et frères ainsi ma chère Louisa pour leurs soutiens et leurs encouragements.

Je tiens à remercier tous les responsables et professeurs du département du français de l'université d'Abderrahmane MIRA de Bejaia particulièrement le docteur AMMOUDEN M'hand qui a veillé à notre formation et qui a été toujours présent pour nous.

Mes remerciements vont enfin à tous ceux qui m'ont aidée de près ou de loin à la réalisation de ce modeste travail particulièrement Mr. ALLOUL Mohamed et MEGHENEZ Nassima.

À vous tous, merci infiniment.

## Dédicace

*À la mémoire de ma très chère  
mère. Que DIEU le tout puissant  
accorde son paradis éternel*

*Je dédie ce modeste travail.*

# Sommaire

<b>Introduction générale</b> .....	06
<b>Chapitre 1 : Eléments théoriques</b>	
1. Vers un enseignement spécifique du français.....	12
2. Des formations destinées à des publics spécifiques.....	16
3. Les caractéristiques des formations du FOS.....	18
4. Les caractéristiques du discours spécialisé.....	28
5. Les genres en FOS.....	31
<b>Chapitre 2 : Analyse des besoins et collecte des données</b>	
Introduction.....	39
1. Présentation de l'entreprise d'accueil.....	39
2. Description des métiers de génie mécanique .....	44
3. Analyse des besoins des techniciens de génie mécanique.....	46
4. La collecte et le traitement des données.....	63
5. Conclusion partielle.....	75
<b>Chapitre 3 : Elaborations des activités</b>	
1. Qu'est ce qu'une séquence didactique ? .....	78
2. Les étapes de la séquence didactique .....	79
3. Séquence didactique.....	81
<b>Conclusion générale</b> .....	97
<b>Références bibliographiques</b> .....	100
<b>Liste des figures</b> .....	104
<b>Table des matières</b> .....	106
<b>Annexes</b>	

# *Introduction générale*

**Introduction générale :**

L'Algérie comme beaucoup d'autres pays, présente une richesse linguistique considérable. Le berbère, l'arabe classique, le français et l'anglais font partie de ce paysage linguistique très coloré, de ce fait, ce panorama linguistique fait de la société algérienne un environnement favorable au plurilinguisme. La langue française est la deuxième langue véhiculaire en Algérie, elle jouit d'un statut privilégié et elle est présente dans différents secteurs importants ; les médias, l'administration publique et privée et dans l'enseignement, du primaire à l'université.

L'enseignement de la langue française comme étant étrangère est intégrée dans les établissements et dans l'enseignement supérieur. De plus, elle est devenue un médium d'enseignement dans certaines filières scientifique et technique du supérieur (génie mécanique, génie civil, sciences vétérinaires, médecine, chimie, biologie...). Selon C CORTIER et A.KAABOUD : « *le français est en particulier resté un ensemble de raisons historiques et technique, langue d'enseignement à l'université et la langue de rédaction des travaux académiques dans les filières scientifiques et techniques* » (C.CORTIER et K. KAABOUD, 2010).

Par conséquent, le recours à la langue française est indispensable vu qu'elle occupe une place prépondérante dans tous les domaines professionnels à titre d'exemple le domaine technique. Tel que le cas des techniciens professionnels de génie mécanique dans le service de maintenance de concessionnaire FOTON. Où la langue française se voit attribuer un rôle très important. En effet dans toutes les situations de communications orales et écrites les professionnels, recourent à la langue française et que tous les documents utilisés dans ce domaine sont en langue française.

Nous voulons à travers notre recherche connaître et analyser les besoins langagiers des professionnels de génie mécanique au service de maintenance cas de concessionnaire FOTON. Notre recherche est inscrite globalement dans la didactique des formations en langues destinées à des publics spécifiques « Mangiante et Parpette, 2004, M. Ammouden, 2013 ».

Les recherches en didactique de langue ont démontré que les difficultés linguistiques des étudiants sont à l'origine de l'échec à l'université. D'après les études qui ont été faites dans le cadre du français sur objectifs spécifiques universitaire Ait Moula (2007, 2014) et Zaidi Derradji (2007) ont confirmé que les étudiants rencontrent énormément de difficultés dans leurs cursus universitaires.

Les étudiants universitaires expriment des besoins langagiers des filières scientifiques et techniques, par conséquent, ces difficultés peuvent persister dans le monde professionnel, dont fait partie notre public à savoir des techniciens professionnels de génie mécanique qui rencontrent des difficultés langagières et discursives. Nous pouvons dire que ces difficultés sont dues à la langue d'enseignement, ainsi au système d'enseignement universitaire auxquelles ils sont confrontés, ce qui confirme d'ailleurs les travaux de Ait Moula (2007, 2014) et Zaidi Derradji (2007).

En effet, Zaidi Derradji souligne dans son étude « *les besoins sont clairement ressentis partout de maîtriser plusieurs langues étrangères, non seulement pour communiquer en général comme un touriste, mais pour échanger techniquement et professionnellement, se tenir informé, s'adapter aux contextes multiples au sein desquels toutes les activités de trouvent désormais immergées* »

Beaucoup de professionnels et de spécialistes non francophones ont besoin de français dans leurs activités professionnelles. L'importance de ce besoin varie selon leurs milieux de travail. Dans ce contexte, la langue française est d'une grande importance pour les techniciens professionnels qui doivent faire face aux situations de travail.

Pour résoudre ces problèmes linguistiques, les langues de spécialité, le FOS, le FLP, et les langues appliquées sont apparus il s'agit d'une démarche d'enseignement/ apprentissage qui prend en charge les besoins de public bien précis. L'objectif principal de ces formations n'est pas seulement l'acquisition de la langue, mais également l'accès à des savoir-faire langagiers pour agir professionnellement et académiquement. Le FOS est né selon J.-P Cuq (2003) « *des soucis d'adapter*

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

Le FOS a comme public soit des professionnels ou des étudiants se trouvant dans l'urgence d'acquérir de nouvelles compétences linguistiques, méthodologiques et culturelles afin d'affronter de nouvelles situations professionnelles ou universitaires. (J.M Mangiante et Ch. Parpette : 2004).

Dans notre travail, le noyau de nos préoccupations reste les différentes compétences écrites requises dans le milieu professionnel particulièrement dans le domaine technique.

Notre travail de recherche consiste à mener une enquête sur les différents genres discursifs produits par les techniciens professionnels de génie mécanique dans le service de maintenance du concessionnaire FOTON. Ainsi nous nous interrogeons sur les difficultés rencontrées par ces techniciens lors de l'utilisation du français dans le milieu professionnel. Nous visons également de délimiter les compétences langagières requises dans ce domaine et de tenter d'élaborer un programme didactique afin de rendre l'enseignement du français technique plus rentable.

Notre problématique s'articule essentiellement autour de trois questions auxquelles nous tenterons d'adopter des éléments de réponse et qui sont les suivants :

- ✚ Quels sont les principaux genres discursifs produits dans ce milieu professionnel ?
- ✚ Quelles sont les difficultés linguistiques rencontrées par les techniciens professionnels de génie mécanique en réalisant leurs tâches langagières ?
- ✚ Comment pouvons-nous prendre en charge les besoins langagiers auxquels ce public spécifique est confronté ?

Les résultats d'une pré-enquête qui a consisté à nous entretenir avec certains techniciens professionnels de génie mécanique au sein de concessionnaire FOTON nous conduisent à mettre comme réponses provisoires à la première question.

- ✚ La première hypothèse, nous supposons que les genres écrits sont les genres dominant dans ce monde professionnel.

Dans ce contexte, J-J-Richer nous démontre que les genres discursifs sont présents au niveau des énoncés « *souvent très stéréotypés, spécifiques à chaque domaine de spécialité, et porteurs de réglages textuels contraignants qui laissent à l'énonciateur plus ou moins d'espace de variations (l'exemple type est représenté par la lettre administrative, mais on peut aussi signaler l'offre d'emploi, le guide touristique, le compte rendu d'activité économique* » (2008 :19-20).

- ✚ La seconde hypothèse, nous semblerons que la source principale des difficultés langagières des techniciens renvoie à la non-maitrise de la syntaxe de la langue française. (Règles grammaticales/ construction du discours)

La particularité du FOS sur le plan syntaxique est déterminée par la fréquence de l'apparition plus au moins élevée de certaines formes syntaxiques, comme le recours au présent de la vérité général et à la forme impersonnelle qui communique l'objectivité des discours scientifiques (Gambier, p47).

Comme on peut déduire que la langue de spécialité est une terminologie, une syntaxe et une organisation discursive qui vise la non-ambigüité de la communication dans un domaine particulier ( Qotd, Hani).

- ✚ La troisième hypothèse, nous supposons que les causes primordiales des lacunes de ces techniciens relèvent d'un faible niveau de leurs compétences quant à la production écrite.

Par ailleurs, à fin de trouver des solutions aux besoins langagiers rencontrés par ces techniciens professionnels nous proposerons comme programme didactique des activités dans le but de prendre en charge les besoins réels de ces professionnels permettant de rendre l'enseignement spécifique du français technique plus rentable.

Pour aboutir à la confirmation ou l'infirmité de ces hypothèses nous allons réaliser une enquête qui va se dérouler dans la direction technique du concessionnaire FOTON.

En premier lieu nous tenterons d'analyser les besoins langagiers de ces professionnels et cela par la distribution d'un questionnaire. En deuxième lieu, nous allons collecter les données auprès de ce concessionnaire, dans le but de repérer les caractéristiques linguistiques et discursives de discours collectés. En troisième lieu, nous allons proposer des activités didactiques pour ce public professionnel.

Dans le cadre limité de notre recherche, nous avons décidé d'organiser notre travail en le répartissant en trois chapitres qui seront les suivants :

- ❖ Le premier chapitre sera consacré aux éléments théoriques relatifs au français sur objectifs spécifiques (son historique, son développement, sa méthodologie, et les différentes notions de base de ce domaine).
- ❖ Le deuxième chapitre sera consacré à l'analyse de corpus collecté pour déterminer les besoins langagiers de ce public professionnel en décrivant les outils d'analyse auxquels nous avons eu recours, notre analyse s'effectuera à la base d'un questionnaire destiné aux techniciens professionnels de génie mécanique et à l'analyse des différents genres textuels qui circulent dans ce milieu professionnel ainsi à l'analyse des lacunes linguistiques dans les écrits des techniciens de génie mécanique.
- ❖ Le troisième chapitre sera consacré à l'élaboration d'un programme didactique : ensemble des activités, qui pourraient aider ces professionnels en question à développer leurs compétences langagières.

# **Chapitre 01**

## *Eléments théoriques*

Ce premier chapitre sera consacré aux éléments théoriques relatifs aux français sur objectif spécifique : son historique, son développement, suivis de la présentation de la démarche FOS (demande, analyse des besoins, collecte et traitement des données et élaborations des cours). De même nous allons aborder les différentes notions de base de ce domaine.

### **1. Vers un enseignement spécifique du français**

La didactique du français langue étrangère a toujours été en perpétuelle évolution, et cela afin de s'adapter aux différents changements qu'a subis son utilisation et aux divers rôles qui lui ont été attribués. De ce fait, le français sur objectif spécifique a subi plusieurs changements au cours de son développement, et il a adopté diverses appellations qui diffèrent dans leurs contenus comme dans leurs visées.

Selon H.Qotb, l'histoire du Français sur objectif spécifique remonte aux années vingt du siècle précédent, avec la naissance d'un type de français dont l'objectif est de répondre aux besoins langagiers des soldats francophones dans l'armée française. Une commission militaire était chargée d'élaborer un manuel de français militaire destiné à ses soldats non francophones combattants dans ses rangs : « *règlement provisoire du 7 juillet pour l'enseignement indigène* » ce manuel a deux objectifs d'une part, faciliter les rapports des soldats avec leurs collègues et leurs supérieures en français et d'autre part, il consiste à aider ces soldats à contribuer au développement de leurs pays une fois de retour. C'est de là qu'est né le français militaire, qu'on peut considérer comme étant l'un des germes du FOS.

Depuis 1960, on constate l'émergence d'une nouvelle branche de l'enseignement du FLE qui se dit « *spécifique* », et cela afin de répondre aux besoins langagiers relevant du français scientifique et technique des publics qui sont dans l'obligation d'utiliser la langue française pour des fins professionnels ou pour suivre des études supérieures en langue française. J.M. Mangiante et CH Parpette expliquent que : « *le terme de français de spécialité a été historiquement le premier à désigner*

*des méthodes destinées à des publics spécifiques étudiant le français dans perspective professionnels ou universitaire » (2004 :16)*

Le français scientifique et technique a subi l'influence de la méthodologie du FLE dominante à l'époque, à savoir la méthodologie structuro-globale-audiovisuelle (SGAV) qui est répandue depuis les années 60, ces méthodes qui rejoignent le son à l'image ont engendré la naissance de la méthode « *voix et image de France* » produite par le CREDIF.

Ce type de français, suit un modèle d'enseignement à trois stades : le premier, qualifié de générale, car il contient la base de la langue usuelle, le second, d'intermédiaire, car il initie à la science VGOG et le troisième, s'appelle « *niveau de perfectionnement par discipline* », il se focalise sur le VGOM « *vocabulaire général d'orientation médicale* ».

Pendant que le français scientifique et technique se propageait en France, le français instrumental voit le jour en Amérique latine dans les années 70 du siècle précédent. D'après Carras et Al ils ont considérés la langue comme « *un instrument d'accès des documentations scientifique et technique écrite* »(2009). Et celui-ci remet en cause le « *cursus long* », « *le comptage lexical* », « *les documents non authentiques* » ...etc. Ainsi, ce type de français considère la langue comme un instrument qui vise à faciliter la compréhension des textes spécialisés particulièrement des étudiants et des doctorants, Qotb affirme qu'il « *cherchent à suivre des cours qui poussent les rendre autonomes en compréhension écrite* » (2009 :28) de même il est influencé par l'approche communicative, ces principes fondamentaux sont : le recensement des situations de communication, des actes de paroles auxquelles le public sera confronté, la centration sur le public et ses besoins, l'utilisation des documents authentiques ainsi la détermination des contenus à enseigner en fonction des objectifs visés.

Arrivent les années 74-75 nous avons assisté à « *un enseignement du français fonctionnel* » qui prend en charge comme public professionnels et des étudiants chercheurs, en appliquant l'approche communicative met l'accent sur les

documents authentiques pour une meilleure insertion dans les situations réelles. (C. Carras et al.2007).

Le français fonctionnel est lancé pour la première fois par Louis Porcher qui opte pour un enseignement fonctionnel du français en lui proposant une définition : « *la meilleure définition de français fonctionnel nous parait être celle d'un français qui sert à quelque chose par rapport à l'élève* » (1974)

Plusieurs modèles du français fonctionnel ont été élaborés, tel que le modèle proposé par D.Lehmann qui met l'accent sur trois aspects qui sont : les besoins des apprenants, les situations de communication prévues et l'analyse des actes de parole. Puis, S.Moirand élabore un modèle similaire en ajoutant un quatrième aspect qui est l'analyse du discours.

Le français fonctionnel constitue un pivot important dans le développement du FOS, dans la mesure où son point de départ est non pas le contenu à enseigner, mais les besoins des apprenants et les situations de communication auxquelles ils sont confrontés, comme le souligne Lehmann : « *il n'y a donc pas de langage, et encore moins de langues, fonctionnelles, mais des enseignements plus ou moins fonctionnels de tel ou tel aspect langagier dans telle ou telle situation* » (1993 :99). Donc le français fonctionnel reste le point de départ du FOS.

Ch. Parpette et JM Mangiante ont défini le FOS par opposition au français de spécialité. «*Le terme circule encore beaucoup dans le domaine du français langue étrangère, et il peut paraître commode lorsque la formation proposée est effectivement ancrée dans une spécialité ou un champ professionnel. Le terme français sur objectif spécifique en l'avantage de couvrir toutes les situations, que celles-ci soient ancrées ou non dans une spécialité*» (2004 : 08).

En lisant cette définition, nous déduisons que le FOS prend ses origines du français de spécialité, puisque ce dernier se centre sur la spécificité du public, mais la démarche du FOS offre un français qui pourrait répondre à des besoins éloignés de la spécialité. Ces besoins peuvent rentrer dans un cadre professionnel ou d'autres besoins qui peuvent s'inscrire dans un cadre universitaire.

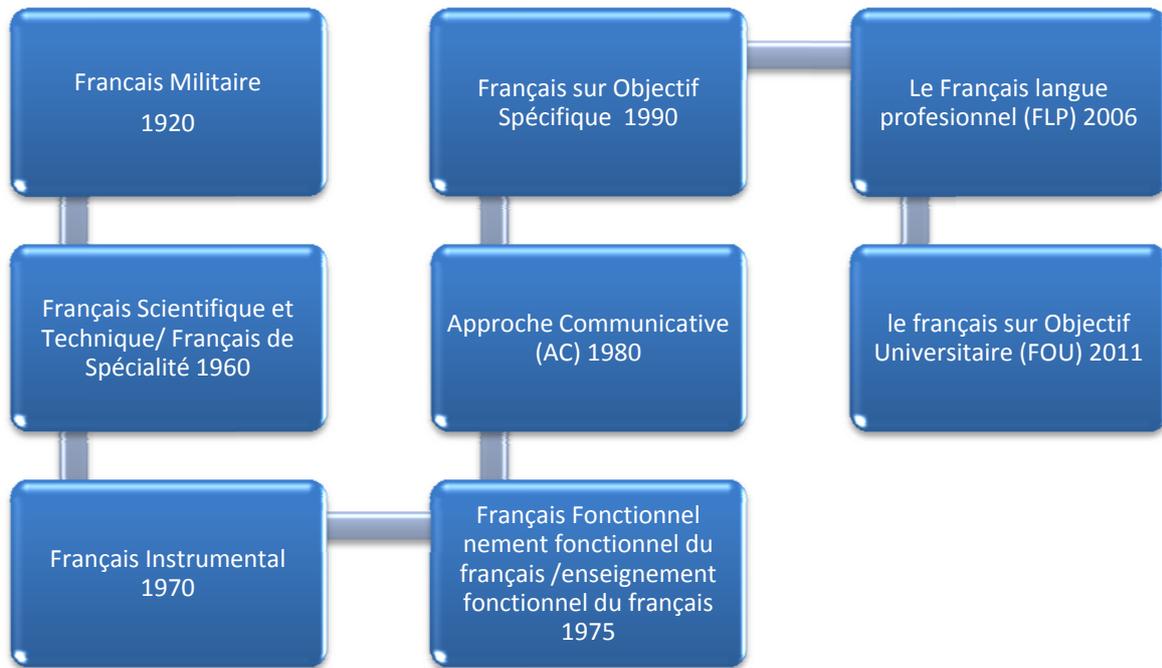
Ainsi, Le Français Sur Objectif Spécifique est concrétisé par le fait qu'il recouvre tous les domaines selon la demande des publics, nous pouvons citer les plus fréquents : français juridique, français du tourisme, français médical, français scientifique et technique... etc. (Qotb.Hani).

Il y'a également « *français professionnelle/ langue des métiers* » ce français est destiné à des publics professionnels qui travaillent en langue française soit dans leurs pays nats ou à l'étranger, dans le but de répondre à leurs besoins spécifiques ainsi de faire acquérir des compétences et des savoirs-faires liés au domaine professionnel.

De même, « *français à visée professionnelle* », cette dernière s'occupe de cerner les compétences communes aux différentes spécialités, et activités ainsi le « *français langue professionnelle* » qui s'occupe d'un public « *en voie de professionnalisation* » en ciblant des compétences professionnelles.

Finalement, le français sur objectif universitaire (FOU), qui ne prend en charge que le public universitaire et cela dans le but de répondre à leurs besoins d'intégration dans le processus d'enseignement universitaire ainsi afin qu'ils puissent réussir dans leurs études.

Le FOU est une spécialisation au sein du FOS qui vise à préparer les étudiants étrangers à suivre des études supérieures en français, soit dans leurs pays d'origine, soit dans des pays francophones. (Mangiante et Parpette 2001 :16).



**Figure 01** : Schématisation de l'évolution du français sur objectif spécifique.

## 2. Des formations destinées à des publics spécifiques

### 2.1. Le français à visée professionnelle/français langue professionnelle

Dans le champ de la didactique du français, on trouve le français à visée professionnelle qui est une appellation très récente J.P et Gruca affirment que « *depuis des années soixante est apparu un autre public, adulte celui-là est généralement porteur d'une demande communicative professionnelle* » (2003 :321)

Ce français est destiné à des publics professionnels un public spécifique qui travaille en langue française soit dans leurs pays natals ou à l'étranger, dans le but de répondre à leurs besoins spécifiques en leurs faisant acquérir des compétences et des savoirs-faires liés au domaine professionnel.

C.Carras, J.Tollas, P. Kohler et E. Szilagyi (2007 :20) nous confirment que ce français : « *s'inscrit dans une perspective transversale aux différents champs de spécialité et secteurs d'activités : d'un point de vue didactique, cet enseignement vise à faire acquérir des compétences décloisonnées (comme à différents secteurs d'activité, à différent poste de travail), liées à la communication dans le monde professionnel* »

De même, nous constatons que cette formation a deux objectifs, d'une part, une formation en langue française et d'autre part, en français et dans le domaine professionnel « *la formation des publics en voie de spécialisation, en voie de professionnalisation, et témoigne donc une double exigence de formation, en français et dans le domaine professionnel* » (idem)

D'après F.M Dallies le Français à visée professionnelle vise toutes les activités de travail « *le français à visée professionnelle serait comme un français général du monde professionnel puisqu'il proposerait une approche d'acquisition de la langue française à travers des situations de communication professionnelles récurrentes des différents domaines* » (2008 :93)

Depuis 2006, la chambre du commerce et d'industrie de Paris propose des certificats pour des spécialistes dans le monde professionnel à titre d'exemple (le diplôme du français médical, certificat du français juridique...etc.) :

« *Il me manquait qu'une officialisation par le biais d'une certification ce fût rapidement chose faite, avec le CFP (Certificat du français professionnel) de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris* ». (Idem)

## **2.2. Le français sur objectif spécifique**

Le français sur objectif a été le résultat d'un enchaînement progressif de plusieurs types de français et d'une multitude de facteurs qui ont contribué à son émergence.

C'est un nouveau concept qui est apparu dans le champ de la didactique du FLE. Ce dernier est marqué par le principe de la centration sur l'apprenant, il est destiné à des publics ayant des besoins d'apprentissage ou d'enseignement spécifique. Ces publics sont des spécialistes non en français, mais en leurs domaines professionnels ou universitaires voulant apprendre le français en un temps limité pour réaliser un objectif précis et immédiat. Dans ce contexte J.P CUQ propose une autre définition du FOS « *le français est né du souci d'adopter l'enseignement du FLE à des*

*publics adultes souhaitant acquérir ou perfectionner des compétences en français pour une activité professionnelle ou des études supérieures* » (2003 :109)

À la lumière de cette définition, nous remarquons que « l'apprenant » est au centre du processus d'enseignement/ apprentissage, un enseignement adapté à des domaines spécifiques pour atteindre les objectifs langagiers est compté.

Il y a une autre définition de J.J.Richer qui porte essentiellement sur « l'utilité » du FOS, il présente « *le FOS comme une didactique spécifique ayant pour enjeu de faciliter le processus d'enseignement / appropriation d'un agir communicationnel et professionnel* » (2008 :15).

En effet, la didactique du FOS vise à initier un public donné à communiquer par la production écrite ou orale dans une situation professionnelle.

De manière récapitulative, ce domaine se caractérise par l'hétérogénéité du public qui implique la diversité des besoins. Par ailleurs, Un processus d'enseignement et des supports pédagogiques adaptés à chaque cas, également, des objectifs langagiers qui relèvent de différentes habiletés, c'est-à-dire la compréhension de l'écrit ou la compréhension de l'oral, la production de l'écrit ou la production de l'oral.

### **3. Les caractéristiques des formations en FOS**

#### **3.1. Le français de spécialité et le français sur objectif spécifique quelle distinction ?**

D'après, O. Bertran et I. Schaffner, le français de spécialité est « *le terme est couramment employé pour désigner tantôt un enseignement sur un objectif spécifique, tantôt un domaine particulier des sciences. il considère comme un trait d'union entre le français général et un domaine de spécialité propre* » (2008 :31).

Les notions « français sur objectif spécifique » et « français de spécialité » apparaissent en adoptant une même démarche en prenant en charge les besoins spécifiques d'un public professionnel ou étudiant. J.M Mangiante et Ch.Parpette (2004) déclarent que ce qui différencie ces deux formations est le fait que formation FOS émane d'une « demande de formation » par contre, une formation FS découle d'une « offre de formation ».

Cette différence engendre des répercussions sur les contenus des deux types de formations : « français sur objectif spécifique » doit cibler des situations précises avec un contenu précis à chaque situation pour satisfaire les besoins spécifiques. Le français de spécialité touche le plus grand nombre de public possible, élargit son champ de travail, ce qui donnera un programme qui traite d'une manière globale une branche professionnelle.

La distinction entre le français de spécialité et le français sur objectif spécifique est sur les plans institutionnel et didactique (Bekkou, 2008 :29). Le français de spécialité est une approche globale d'une discipline ou d'une branche professionnelle, ouverte à un public le plus large possible. Elle tente de rendre compte de la diversité du champ traité. Alors que le français sur objectif spécifique travaille métier par métier, en fonction des demandes et besoins d'un public ciblé.

Il n'y a bien évidemment pas de frontière rigide entre le français de spécialité et le FOS. Un programme à la demande peut coïncider plus ou moins largement avec le contenu d'un matériel existant sur le marché, mais plus la demande sera claire, en lien avec des situations de communication précisément identifiées, plus l'enseignant aura à compléter ce que lui offrent les méthodes avec du matériel ad hoc répondant aux besoins spécifiques de son public. Une offre de formation sans demande particulière, dans un champ déjà balisé par du matériel pédagogique mis sur le marché, pourra au contraire s'appuyer sur les méthodes existantes. (Bekkou, 2008 :29).

Pour clarifier, la distinction des deux notions nous présenterons un tableau récapitulatif de Mangiante et Parpette (2004 : 16-18) cité par L. Derradji (2014 : 45).

<b>Français de spécialité</b>	<b>Français sur objectifs spécifiques</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diversité du champ traité (aborder différents points qui relèvent d'une même spécialité ou d'une même branche d'activité) ce qui implique :</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travaille au cas par cas en fonction de demandes et de besoins bien ciblés ce qui implique :</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un public plus large parce qu'une</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- un public bien restreint (enseignement à</li> </ul>

même formation linguistique – en FOU par exemple - peut regrouper des étudiants de spécialités différentes (étudiants d'économie de droit, de médecine...) ce qui implique aussi :	la carte) et nécessite un :
- Objectif plus large permettre à ces mêmes étudiants de perfectionner leur français afin qu'ils puissent suivre des cours universitaires.	- Objectif clair et précis (centration sur certaines situations cibles).
- Formation à moyen ou à long Terme.	- Formation à court terme (urgence).
- Contenus nouveaux non maîtrisés par l'enseignant ce qui exige de travailler en contact avec les acteurs du métier étudié.	- Contenus nouveaux non maîtrisés par l'enseignant ce qui exige de travailler en contact avec les acteurs du métier étudié.
- L'enseignant peut compléter et s'appuyer sur ce qui existe déjà comme méthode traitant du même champ.	- Matériel tout à fait nouveau à élaborer.

**Tableau : Distinction Français sur Objectif spécifique/ français de spécialité**

### 3.2. Le public spécifique du FOS

Le public Fos est caractérisé par leur diversité qui prend en considération plusieurs catégories, comme le démontre H. Gotb dans sa thèse « *À travers ce profil, nous indiquerons la diversité de ces publiques spécifiques qui, malgré les différences, ont des points communs. Ce profil met également en relief les besoins langagiers des apprenants qui représentent un élément-clé de l'enseignement/apprentissage du Fos* » (2008 : 59).

Le public FOS regroupe des travailleurs migrants, des spécialistes et des professionnels ainsi que des étudiants qui veulent suivre leurs études dans des universités francophones. Cette catégorisation est donnée dans le site FOS.com.

### **3.2.1. Les travailleurs migrants et leurs familles**

En France les travailleurs migrants et leurs enfants ont des vrais problèmes de communication en langue française dans leurs milieux sociaux et professionnels. En outre, leurs enfants qui sont scolarisés dans des établissements français où l'enseignement se fait en langue française ont besoin d'un français spécifique dans leurs travaux ainsi dans leurs vies quotidiennes dans le but d'accomplir certaines tâches et remédier à leurs problèmes de langue.

Vu que leur langue maternelle n'est pas la langue française, ces derniers se voient dans l'obligation de suivre des cours spécifiques du français. Ce que Lehmann souligne ce point a montré « *il s'agit en premier lieu, des travailleurs migrants et de leurs familles outre qu'ils vivent en France ou dans des pays européens francophones, ils ont à travailler ou à étudier dans une langue qui n'est pas leurs langues maternelles, ce qui représente pour eux des objectifs langagiers spécifiques* » (1993 :53)

### **3.2.2. Les professionnels**

Ce sont des spécialistes qui ont des besoins d'un français spécifiques dans leurs milieux professionnels, et ce type de formation a pour objectif d'intervenir et pallier leurs différentes lacunes ainsi de faciliter l'échange professionnel avec leurs homologues francophones.

Dans notre travail, nous nous intéressons à une catégorie qui est les professionnels de génie mécanique.

### **2.2.3. Les étudiants**

Deux catégories d'étudiants universitaires qui font appel aux cours de français sur objectif spécifique. La première catégorie ; sont des étudiants qui restent dans leurs pays natals et s'inscrivent dans des filières francophones, et la deuxième catégorie ; des étudiants étrangers qui s'intéressent à poursuivre des études dans des

universités francophones. Ces derniers ont besoin de maîtriser le français dans leur spécialité ainsi d'acquérir les compétences linguistiques requises.

### 3.3. La focalisation sur les besoins spécifiques

Les besoins spécifiques du public quelconque est une caractéristique principale du FOS. On distingue le public du FOS par rapport aux autres publics du français langue étrangère par des besoins spécifiques et on le considère comme apprentissage qui a pour fonction de réaliser des objectifs précis dans des contextes donnés.

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

Concernant la particularité d'un public spécifique D.Lehman énonce que : « *La particularité de ces publics est qu'ils ne représentent pas de besoins tels qu'ils puissent à proprement parler, constituer des objectifs spécifiques réels (...) public universitaire engagé dans les études qui ne sont pas le français, ils ont néanmoins à leur programme une langue étrangère, et il se trouve avoir opté pour le français (sans que ceci résulte toujours d'un choix libre et délibéré* » (1993 :54)

Dans le même sens, l'auteur ajoute que « *ces publics se caractérisent à la fois par leur très grande diversité, par le fait qu'ils ont des besoins précis en matière de capacités langagières visées, et qu'ils disposent de peu de temps pour atteindre les objectifs que ces besoins permettent de définir* ». (1993 :7)

En effet, nous présenterons la figure suivante qui montre les différentes spécificités du FOS. (Cité par Hani Qotb, 2008 :61).



**Figure 02:** les spécificités des publics de FOS.

### 3.4. La démarche FOS

Dans la perspective FOS, la visée n'est plus la maîtrise générale de la langue, mais plutôt une réponse à des besoins de communication en cette langue déterminée par les activités professionnelles ou universitaires des publics demandeurs de formation. (Bekkou 2008)

Le programme du français sur objectif spécifique induit une démarche bien différente qui constitue un processus de cinq étapes ; A présent nous allons présenter es cinq étapes de l'élaboration d'un programme FOS selon Chantal Perpette et J.M Mangiante (2004 :26)



**Figure 03 :** Présentation des étapes de la démarche FOS selon Chantal Parpette.

### 3.4.1 La demande de formation

La demande de formation FOS, se distingue par deux caractéristiques: la première est l'aspect urgent de la demande ; cela signifie qu'un demandeur d'une formation d'ordre linguistique est vraiment face à des problèmes soit communicationnels soit rédactionnels qui bloquent un public universitaire ou professionnel dans leurs domaines d'étude ou d'exercice. La seconde est l'existence d'un besoin ; ce dernier est une nécessité communicationnelle est totalement différente d'un public à un autre, d'un contexte à un autre, et même d'un pays à un autre.

(Carras et Al, 2007 :23) expliquent que « *L'identification de la demande, articulée avec l'analyse du public et des besoins, conduit le formateur à orienter le programme vers une demande Fos, vers le français de spécialité, voire vers du français général* »

Cependant, le français sur objectif spécifique serait donc une démarche qui conviendrait à toute personne ayant des objectifs bien précis. Puisque le programme se conçoit à base des demandes des universitaires ou des professionnels. Dans notre cas

sont des professionnelles de génie mécanique qui travaillent dans le service après-vente et la maintenance au sein du concessionnaire KIV MOTOR FOTON de la willaya de Bejaia.

« Un organisme demande à l'institution d'enseignement d'assurer un stage linguistique à un public particulier, avec un objectif précis de formation, dans des conditions particuliers de durées, d'horaires, voire de coût, etc., » Ch. Parpette et J. Mangiante (2004 :7).

Dans notre cas, nous avons affaire à une demande implicite ; que suite au premier contact avec le responsable du service après-vente et maintenance ce dernier, nous a avoué que les techniciens qui travaillent dans le service sont dans le besoin de suivre une formation linguistique en langue française afin de réussir dans leur monde professionnel.

### **3.4.2. L'analyse des besoins**

L'analyse des besoins est un passage obligatoire pour déterminer les situations de communication auxquelles les techniciens de génie mécanique peuvent faire face. Par ailleurs, cette étape consiste essentiellement à déterminer les besoins langagiers du public, des besoins relatifs aux différentes compétences de compréhension et de production.

D. LEHMANN précise que le FOS a comme objectif cardinal de « *développer des vastes systèmes reposant sur l'analyse des besoins langagiers des apprenants, sur l'inventaire de l'analyse des situations de communication en langues étrangères dans lesquelles sont supposés être placés ces derniers, le tout débouchant sur des objectifs et des contenus* » (1993).

Ainsi, le spécialiste en FOS vise à dégager tous les paramètres qui définissent les situations de communication dans lesquelles l'apprenant va être. Cela veut dire les connaissances et les savoirs faire langagiers qu'ils auront acquérir durant cette formation

Encore, Mangiante et parpette affirment que « *le concepteur du programme FOS peut référer à son expérience personnelle pour tenter de dégager les situations auxquelles seront confrontés les apprenants* » (2004 : 22)

Afin de dégager les besoins des personnes à former, le spécialiste en FOS doit avoir recours à des moyens d'investigation qui lui permettent de mettre à jour les besoins spécifiques. Mangiante et parpette ont proposé quelques outils d'investigation, « *les questionnaires écrits ou les entretiens avec les professionnels du domaine et le public à qui est destinée la formation* » (2004 : 26,27)

Dans notre travail nous avons opté pour le questionnaire destiné aux techniciens de génie mécanique au service d'après vente et maintenance auprès du concessionnaire FOTON.

### **3.4.3 La collecte et le traitement des données**

La collecte et le traitement des données est une étape prépondérante voir primordiale dans l'élaboration du programme FOS. Elle permet au concepteur de découvrir les documents collectés et réunir les informations nécessaires pour la constitution d'un cours. Ch. Parpette et J.Mangiante déclarent que « *pour l'enseignant-concepteur, le degré de familiarité avec les situations cibles est différent d'un cas à l'autre. Les prévisions qu'il peut faire sur le contenus des formations varient dans les mêmes proportions, d'où la nécessité d'analyser attentivement les données recueillies pour connaître les composantes des situations de communication à traiter. Une grande partie des discours collectées sont nouveaux dans le cadre de la didactique des langues et n'ont pas fait l'objet d'analyse. il faut donc s'interroger sur leurs contenus et leurs formes* » (2004 :08).

Dans le même contexte, les mêmes auteurs expliquent clairement que « *en fonction de la demande, l'enseignant connaît plus ou moins bien les situation cibles sur lesquelles il aura à travailler. Pour construire le programme de formation, il lui faut entrer en contact avec des acteurs du milieu concerné, s'informer sur les situations de communication, recueillir des informations, collecter des discours. Cette étape réactive l'analyse des besoins dans la mesure ou elle permet de confirmer les*

*hypothèses faites par l'enseignant, de les compléter, voire au contraire de les modifier considérablement* » (idem)

Pour notre part, en fonction des genres écrits repérés suite à l'analyse des besoins à savoir les documents techniques produits par les techniciens professionnels en question (PV de réparation, rapport technique, décharge, bordereau d'envoi) nous tenterons d'analyser ces genres discursifs en suivant la grille d'analyse effectuée par Chartrand . Ce dernier caractérise les genres discursifs sur différents plans qui sont (communicationnelles, discursives, textuelle, linguistiques, graphiques et matérielles).

#### **3.4.4. Élaboration des activités des cours du FOS**

« *L'élaboration des activités* » est une étape finale de la démarche FOS. Cette dernière sera guidée par les résultats obtenus lors de l'analyse des étapes précédentes, plus particulièrement « *collecte et l'analyse des données* ». En effet « *à partir des données collectées et analysées, l'enseignant envisage les situations de communications à traiter, les aspects culturels à étudier, les savoir-faire langagiers à développer en priorité, et construit les activités d'enseignement.* »(Mangiante et Parpette. 2004 : 8).

Le contenu de programme FOS est déterminé par un ensemble d'activités ayant comme dessein l'acquisition d'un ou plusieurs savoirs faire langagiers ou non langagiers correspondant à des besoins de formation identifiés pour un public bien défini. ( Bekkou 2008 :37)

*Chantal perpette propose trois options méthodologiques pour l'élaboration des activités les plus appropriées à répondre aux besoins des apprenants :*

- ❖ *Développer des formes de travail très participatives qui permettent une pratique maximale de la langue et favorisant l'apport important des apprenants en rendant ainsi la participation de l'enseignant plus discrète. En effet, la classe doit être un champ d'action des apprenants ou la pratique devient le seul moyen optimal qui assure l'apprentissage et pas l'enseignement en lui-même.*
- ❖ *Favoriser le plus possible une communication réelle dans le cours en élargissant l'espace des échanges d'informations et de concentration pour mieux en bénéficier.*

- ❖ *Combiner le travail collectif avec des moments de travail individuel, voire autonome.* Cité par Z. Ait Moula (2007 :40).

## 4. Les caractéristiques du discours spécialisé

### 4.1. Notion du discours

D'après Barry (2002 :04) la notion de discours fait partie des notions les plus flottantes. « *Ce terme englobe à la fois plusieurs acceptions et une variabilité de discours qui empêchent toute tentative d'harmonisation des points de vue autour d'une définition unique qui serait acceptable pour tous les chercheurs* ».

Après avoir donné plusieurs définitions Franck, Cobby (2009) aboutit à la conclusion suivante : « *Le discours implique un acte langagier d'où émerge un texte, un contexte et une intention. Le discours est donc une entité complexe ayant une dimension linguistique (en tant que texte), une dimension sociologique (en tant que production en contexte), et une dimension communicationnelle (en tant qu'interaction finalisée).* » (Cité par Yessad Aimirouch 2014)

Les didacticiens qui travaillent sur cette notion, s'appuient largement sur cette conception. Cela dit, il est à noter qu'ils préfèrent souvent l'appellation « l'analyse du discours », assez fréquente en sciences du langage, celle de « l'analyse de discours » : « *On ne parle plus aujourd'hui d'analyse du discours, mais d'analyse de discours; cette approche plurielle est bien illustrée en didactique par la diversité des genres de textes abordés en relation avec le contexte de leur production* » (Cuq, 2004 :74 cité par Yessad Aimirouch (2014)

Parler des discours de la géologie ou des discours de la médecine est, sur le plan didactique, beaucoup plus opératoire que se référer à la notion de langue de la géologie ou de la médecine. (Bekkou, 2008 :30) Cette dernière, en effet, tend à focaliser l'attention sur les champs lexicaux spécifiques à chaque discipline et à ignorer les autres aspects, masquant ainsi bien les diversités au sein d'une même discipline que les transversalités entre disciplines. « *Hors du champ lexical, il existe, sur le plan discursivo-linguistique, plus de points communs entre un cours de droit et un cours de géologie, qu'entre un cours de droit et un arrêté de droit. Les discours*

*sont en effet beaucoup plus façonnés par les paramètres de la situation de communication que par les contenus véhiculés* », explique Parpette (idem).

## **4.2. Les spécificités du discours spécialisé**

Les discours spécialisés à des caractéristiques sur plusieurs niveaux :

### **4.2.1. Sur le plan syntaxique**

Linguistiquement parlant, la syntaxe désigne l'ordre des mots dans une phrase et la façon de les relier entre eux conformément aux règles linguistiques.

D'après le Robert Micro (1995) « *le discours spécialisé possède une syntaxe qui toute à fait celle des langues de références, mais avec des prédilections en manière d'énonciation comme (le fameux style impersonnel des sciences) et des phraséologies professionnelles (comme les formules stéréotypée des administrations)* ».

Marginalement, la syntaxe a peu d'intérêt dans les langues spécialisées, car son domaine est aussi général « *la syntaxe des langues spécialisée est une syntaxe des groupes de mot, dans une large mesure* ». (Le Robert micro, Robert, paris, 1992.)

Parmi la caractéristique majeure dans l'analyse syntaxique des langues spécialisées, c'est l'aptitude à rendre compte linguistiquement d'habitude d'expression statistiquement dominante dans le type de texte cette propension concerne pas seulement la grammaire, construction du discours, la nominalisation ou la transformation, mais aussi l'enchaînement des phrases et leurs enchaînements logiques. De ce fait cela permet aux textes spécialisés de jouer un rôle spécialement cardinal non négligeable des bancs d'essai des théories et des disciplines. (Fertouni farah, 2013 :18)

Ajoutant que la particularité du FOS par rapport au français général sur le plan syntaxique c'est que cette dernière est déterminée par la fréquence de l'apparition plus au moins élevée de certaines formes syntaxiques comme le recours au présent de vérité générale et à la forme impersonnelle qui communique l'objectivité des discours scientifiques ( Gambier 1998 : 47).

Concernant la spécificité du français sur objectif spécifique P. Lerat considère qu'« *elles (les langues spécialisées) ont une syntaxe qui est tout à fait celle des langues de référence, mais avec des prédilections en matière d'énonciation (comme le fameux style impersonnel des sciences) et des phraséologies professionnelles (comme les formules stéréotypées des administrations)* ». (1995 :29)

Ainsi, l'usage de certaines évaluations ou jugements de valeur qui indiquent la présence de la subjectivité dans les domaines d'artisanat, de commerce et de l'industrie. (Moirand, 1990 : 52).

#### **4.2.2. Sur le plan morphologique**

La morphologie est une branche de la linguistique qui étudie les Règles de combinaison et de réalisation des différents morphèmes d'une langue.

La morphologie en discours dénomme une unité distinctive et significative qu'on appelle morphèmes. Ainsi le morphème dans le discours spécialisé est l'unité la plus petite du système linguistique.

Par ailleurs, les structures morphologiques dominantes dans les langues spécialisées particulièrement au niveau du discours spécialisé donnent lieu à la création de mots comportant certains signes graphiques spéciaux comme la graphie des unités lexicales. Ces derniers ont une immense dimension dans le processus de nominalisation sur les formes écrites. ( Fertouni farah, 2013 :19)

Pierre Leart (1995) a conclu que : « *les discours spécialisé se caractérise par une morphologie composite, accueillante aux alternances de morphèmes, aux emprunts dénommatifs et aux formules complexes, incluant du lexique général et du lexique spécifique* ». (LERAT Pierre, les langues spécialisées, Puf, Paris, 1995).

#### **4.2.3. Sur le plan lexical**

Le lexique est le trésor de la langue française. Il est composé de tous les mots des différents domaines de l'expérience humaine, représentés en langue. D'après le dictionnaire, le lexique est un Ensemble des unités significatives formant la langue

d'une communauté, d'une activité humaine, d'un locuteur, et considéré abstraitement comme l'un des éléments constituant le code de cette langue.

Au niveau lexical, les langues de spécialité ne sont pas purement univoques, car elles n'excluent pas la polysémie. Selon G. Vigner et M. Martin, les langues de spécialité ayant *un « caractère univoque et mono référentiel (qui) se reconnaît au fait qu'il est impossible de substituer un terme à un autre »* (1976 :08).

En effet la spécificité du lexique ne relève pas d'une catégorisation du lexique courant au sein duquel il constituerait une « *sous-catégorie* » car le critère d'appartenance au domaine de spécialité, des termes étudiés, est extérieur au discours lui-même (Lerat 1995). Ce caractère provient d'une fréquence d'emploi, par des spécialistes du domaine, et qui est réduite à des contextes particuliers et à une utilisation dans des situations professionnelles spécifiques. L'appartenance au domaine de spécialité révèle la part prise par le lexique dans la détermination des interactions hiérarchisées, des relations d'interdépendance et des rapports de force. (Lerat 1995).

## **5. Les genres en FOS**

Notre étude porte également sur les genres discursifs qui circulent dans ce mode professionnel. Quelles sont les spécificités de ces genres ? Avant d'apporter les éléments de réponses à cette question, nous allons traiter d'abord la notion du genre.

### **5.1. La focalisation sur les genres :**

« *français de spécialité* » est la première des dénominations utilisées par Ch. Parpette et J. Mangiante pour désigner « *des méthodes destinées à des publics spécifiques étudiant le français dans une perspective professionnelle ou universitaire* »

« *Les langues de spécialité ne sont-elles pas des langues purement référentielles, purement Instrumentales et univoques* » Ainsi leurs termes ont une histoire de même, ils migrent d'un domaine disciplinaire à un autre. Par ailleurs, leurs termes effectuent des allers-retours entre la langue courante et la langue de spécialité (Richer 2008)

Cependant, dans les langues de spécialité, le lexique est soumis à la variation due au contexte sociolinguistique, ainsi le rappelle J.Boutet « *l'intense création verbale au travail aboutit à ce que s'y confrontent au moins trois ensembles lexicaux : le lexique commun, conventionnel, celui de l'ensemble des personnes qui parlent le français ; le lexique technique ou spécialisé, c'est-à-dire le lexique qui est prescrit par les offices de terminologie ou les directions d'entreprises ou les organismes de formation ; le lexique des salariés eux-mêmes, celui qu'ils ont créé, soit pour remplacer les dénominations communes, soit pour remplacer les mots techniques* » (2001 :192, cité par Richer 2008 : 18)

Egalement, la singularité des langues de spécialité ne demeure-t-elle pas dans le lexique qui s'y trouve soumis aux mêmes variations sémantiques et sociales que dans les langues ordinaires.

Les particularités des langues de spécialité ont aussi été recherchées dans le domaine de la syntaxe. Parmi les caractéristiques syntaxiques mises en avant on prend comme exemple le recours massif à la voix passive, qui trouverait sa justification dans les contraintes de présentation des faits dans le domaine technique. Aussi la forte fréquence du présent de vérité générale dans les écrits scientifiques/ techniques.

Toujours sur le plan syntaxique, des langues de spécialité ont été remise en question par l'analyse de discours qui a montré que les traces de subjectivité ont beaucoup présenté dans les énoncés de spécialité. Ainsi la spécificité des langues de spécialité ne peut-elle être localisée dans une mise en œuvre particulière de la syntaxe.

Si le lexique et la syntaxe de spécialité ne divergent pas de ceux de la langue courante, toutefois, les langues de spécialité se singularisent de cette dernière, non plus au niveau de la phrase, mais à celui des énoncés dans leur totalité, par la présence de genres de discours. (Richer 2008 : 19).

Le texte « genres routiniers » de D. Maingueneau il le définit de la manière suivante : « *les paramètres qui les constituent résultent en effet de la stabilisation de contraintes liées à une activité verbale qui s'exerce dans une situation sociale déterminée. À l'intérieur de ces genres routiniers on peut définir une échelle : d'un côté les genres totalement ritualisés, qui laissent une marge de variation minimale (actes juridiques, par exemple), de l'autre ceux qui, à l'intérieur d'un script peu*

*contraignant, laissant une grande part aux variations personnelles.* » (2004 : 110 cité par Richer 2008).

De plus, des genres discursifs, les langues de spécialités possèdent une autre caractéristique inappréciable : dans les secteurs de spécialités, le langage est souvent intimement lié à l'action. Cela veut dire lorsque « *les actes de langage y constituent les actes de base du travail. Faire consiste alors à dire. C'est le cas des métiers de la vente, de la relation de service* » (Richer, 2008 :40).

Les genres discursifs sont présents au niveau des énoncés. Ils sont « *souvent très stéréotypés, spécifiques à chaque domaine de spécialité, et plusieurs de réglages textuels contraignants qui laissent à l'énonciateur plus ou moins d'espace de variations (l'exemple type est représenté par la lettre administrative, mais on peut aussi signaler l'offre d'emploi, le guide touristique, le compte rendu d'activité économique* » (Richer, 2008 : 19-20).

Si les langues de spécialité comportent une spécificité, cette dernière ne réside pas dans le lexique, ni dans la syntaxe comme le pensait la recherche sur les langues de spécialité dans les années 60/70, mais elle est à chercher dans les genres de discours spécifiques suscités par chaque domaine professionnel. (Richer 2008)

Ce dernier ajoute également « *que la prise en compte effective de cette pluralité des genres de discours a été plus précoce et rapide chez les didacticiens que chez les linguistes, ceux-ci s'étant montrés très réticents à l'égard des notions venues de la pragmatique* (idem)

## **5.2. La notion du genre**

Selon la voie tracée par Bakhtine, le genre est considéré comme un objet d'étude pluridisciplinaire à la croisée de la linguistique et de la sociologie, voire de l'anthropologie et de la psychologie.

Pour Bakhtine, les genres sont des types d'énoncés liés aux différents domaines ou sphères de l'activité humaine (orale ou écrite). Les «représentants de tel ou tel domaine de l'activité humaine» produisent des énoncés, oraux ou écrits.

Plusieurs définitions ont été attribuées à cette notion de genre parmi eux ;

M. Bakhtine définit la notion de genre comme suit « *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* » (Bakhtine, 1952, cité par F. Saussez, 2010 :192 cité par Dr Ammouden M'hand, 2015).

À partir des travaux du cercle de Bakhtine, Jean-Michel Adam a tiré trois hypothèses :

En premier lieu, les genres sont d'une infinie diversité, à l'image de l'activité humaine, et donc des pratiques socio-discursives. De plus, ils évoluent et se complexifient en même temps que les formations sociales.

En second lieu, un genre est un prototype ; les textes ne relèvent que plus ou moins des genres. « *Les catégorisations semblent fonctionner par regroupements autour de prototypes, par « airs de famille »* ». (Adam, Jean-Michel. 1999 :90). Le caractère normé des genres n'interdit pas la variation : « *un texte est ... un objet en tension entre les régularités inter discursives d'un genre et les variations inhérentes à l'activité énonciative des sujets engagés dans une interaction verbale ... historiquement singulière* ». (Adam, Jean-Michel. 1999 :93).

En troisième lieu, les énoncés reflètent les conditions spécifiques et les finalités des domaines de l'activité humaine de leurs énonciateurs aussi bien dans leur contenu (thématique) que dans leur style de langue et dans leur construction compositionnelle. (Bakhtine 1984 :265)

Ainsi, Jean-Michel Adam affirme qu'«*un genre relie ce que l'analyse textuelle parvient à décrire linguistiquement à ce que l'analyse des pratiques discursives à pour but d'appréhender socio discursivement* ». (Adam, Jean-Michel. 1999 : 83)

Chaque texte se rattache à une famille de textes reliée à une pratique socio - discursive, cela veut dire «*En fonction de leurs objectifs, intérêts et enjeux spécifiques, les formations sociales élaborent différentes sortes ou « familles » de textes qui présentent des caractéristiques assez stables pour qu'on les qualifie de « genres »* ». (Adam, Jean-Michel. 1999 : 84)

Il a ajouté que « *le genre rattache — tant dans le mouvement de la production que de celui de l'interprétation — un texte toujours singulier à une famille de textes. Un genre relie ce que l'analyse textuelle parvient à décrire linguistiquement à ce que l'analyse des pratiques discursives a pour but d'appréhender socio discursivement.* » (Adam, 1999 : 83).

On distingue plusieurs définitions du genre selon les positionnements théoriques des analystes :

Moirand, insiste sur l'aspect social du genre. Elle considère qu'un genre est une « *représentation sociocognitive intériorisée que l'on a de la composition et du déroulement d'une classe d'unités discursives, auxquelles on a été "exposé" dans la vie quotidienne, la vie professionnelle et les différents mondes que l'on a traversés* » (Moirand, 2003 : 20 cité par Ammouden M'hand, 2015).

Le même auteur explique également que la présentation d'un genre constitue « *une sorte de patron permettant à chacun de construire, de planifier et d'interpréter les activités verbales ou non verbales à l'intérieur d'une situation de communication, d'un lieu, d'une communauté langagière, d'un monde social, d'une société...* ». (Moirand, 2013 : 20 cité par Amomouden M'hand, 2015)

De même, les usagers des langues peuvent par conséquent s'appuyer globalement sur les mêmes critères aussi bien pour produire des textes appartenant à ce genre ou pour les interpréter correctement. Cette caractéristique est clairement exprimée dans la définition du genre que propose Chartrand : « *Un genre est un ensemble de textes oraux ou écrits qui possèdent des caractéristiques conventionnelles relativement stables. C'est pourquoi différents exemples d'un même genre peuvent être aisément reconnus par les membres d'une même culture comme appartenant à un genre* » (S.-G. Chartrand, 2008 : 23 cité par Ammouden M'hand, 2015).

### 5.3. Les spécificités des genres discursifs

Dans notre travail nous tenterons également d'analyser quelques genres discursifs qui circulent dans ce milieu professionnel à titre d'exemple : le PV de réparation, rapport technique du véhicule, décharge et le bordereau d'envoi.

Dans l'analyse de nos documents techniques, nous nous appuierons sur la grille d'analyse effectuée par Chartrand.

Les caractéristiques par lequel se distingue le « genre » quand on le compare au « type », font que son étude obéit inévitablement à plusieurs niveaux d'analyse. Dans le même contexte, Richer explique que « *les genres constituent des réglages qui (...) opèrent à cinq niveaux constitutifs de la totalité textuelle* ». Ils les énumèrent de la manière suivante (Ammouden M'hand 2015).

- « *au niveau socio-énonciatif-pragmatique : tout genre investit globalement et préférentiellement un des deux systèmes d'énonciation (discours ou récit) mis en évidence par E. Benveniste (1966). Il règle la place, le statut social des coénonciateurs. Il constitue un acte de parole global (informer/ expliquer/convaincre/ polémiquer ...) qui vise à agir sur les représentations, les savoirs, les croyances du destinataire ;*
- *au niveau matériel : un genre sélectionne un médium spécifique (écrit/ oral/ visuel/ multimédia, hypertextuel...), ou une combinaison de ces médias, qui modèle l'énoncé (comme le montrent les travaux de médiologie de R. Debray);*
- *au niveau thématique : un genre impose des contraintes thématiques autorisant tel contenu thématique, en excluant d'autres ;*
- *au niveau formel : tout genre présente un plan de texte (conventionnel ou occasionnel (Adam, 1999 : 69)) qui impose ou exclut des schémas séquentiels (narratifs/ descriptifs/ explicatifs/ argumentatifs/ dialogaux) articulés selon des enchaînements spécifiques à chaque genre ;*
- *au niveau stylistique : un genre opère dans les sous-systèmes linguistiques composant une langue des sélections lexicales, grammaticales. » (Richer, 2005 : 69 cité par Ammouden M'hand).*

Ainsi Adam à singulariser cinq niveaux d'analyse, ils les énumèrent de la manière suivante :

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

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

**Longueur** : (brièveté VS développement)

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

**Compositionnel** : (plans de textes et séquences)

**Stylistique** : (texture micro-linguistique) » (Adam, 1997 : 17)

De même Chartrand, estime quant à elle, que le genre se distingue par cinq types de caractéristiques, qui sont d'ordre :

- *communicationnelles* : *situation de communication!*: *but ou intention de communication; énonciateur et destinataire!*; *lieu social de production / réception!*; *temps et lieu!*;

- *discursives* : *mode de mise en discours dominant!*: *narration, description, argumentation...*; *univers représenté; thèmes traités!*;

- *textuelles* : *structuration de l'information: plan de texte, séquences textuelles!*;

- *linguistiques* : *structures et formes langagières!*;

- *graphiques* : *iconographie et marques graphiques, mise en page;*

- *matérielles* : *supports divers!*: *livre, affiche, dépliant, site Web, courriel, etc.* » (S.-G. Chartrand, 2008 : 26 cité par Ammouden M'hand 2015).

Retenons que les trois auteurs que nous venons citer suggèrent des niveaux d'analyse qui s'avèrent être globalement très proches. ( Ammouden M'hand 2015).

Après avoir défini les notions de base de la démarche FOS, nous tenterons de les mettre en pratique. En effet, nous allons analyser, dans le prochain chapitre, les difficultés langagières des techniciens de génie mécanique et cela à l'aide d'un questionnaire distribué au sein de la direction technique et nous analyserons les genres qui circulent dans ce milieu.

# **Chapitre 02**

*Analyse des besoins et  
collecte des données*

## **Introduction**

Ce deuxième chapitre sera consacré à la présentation de l'organisme d'accueil KIV MOTOR FOTON et la description des différents métiers de génie mécanique. Il traitera également de l'analyse des besoins de ce public spécifique, ainsi que la collecte et le traitement des données se rapportant aux différents genres discursifs circulant dans ce mode professionnel que nous tenterons d'analyser. Par ailleurs, nous essayons d'analyser les lacunes linguistiques des écrits des techniciens de génie mécanique. Cela nous permettra de préciser les compétences que nous aborderons dans notre prochain chapitre traitant des « propositions didactiques ».

### **1. Présentation de l'entreprise d'accueil**

#### **1.1. Situation géographique du Concessionnaire FOTON**

Notre enquête s'est déroulée auprès du concessionnaire **KIV FOTON MOTOR** de la wilaya de Bejaia, qui se situe au village irza RN°12 Commune Oued Ghir W. Bejaia. Nous avons visé un public professionnel qui sont des techniciens de génie mécanique qui travaillent dans le service après-vente et la maintenance.

Le groupe KIV, commercialise les marques BYD, MG, ZOOMLION, CHENGGONG, GOODSENSE, CIMC et JCM. Son siège social est situé à Annaba (pôle industriel et portuaire dans l'Est algérien) au Boulevard Rachi à proximité du centre commercial principal de la ville, dénommé El Hattab.

KIV Group compte 11 succursales ainsi que 29 agents agréés répartis à travers tout le territoire national, dont 05 concessionnaires dans la région Centre, 5 à l'Ouest, 23 dans la région est et 6 dans le Sud.

#### **1.2. L'organisme FOTON**

KIV FOTON MOTOR ALGÉRIE est une entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée créée en 2001. En sa qualité de concessionnaire, agréée par les autorités nationales, Eurl KIV (Khoudja Importation Véhicule) importe et distribue les

véhicules industriels lourds et légers, les véhicules utilitaires et ceux de transports de voyageurs et de marchandises ainsi que les engins de travaux publics et d'équipements divers. Elle est gérée par un staff de cadres expérimentés et aguerris animé par son gérant en l'occurrence Mr KHODJA Ahcene , actionnaire unique dans le capital de l'entreprise .

Son activité principale de commercialisation de tout types de matériels roulants, Eurl KIV assure également et pleinement les missions de services près vente à l'ensemble de sa nombreuse clientèle qui représente tous les segments du marché (particuliers, entreprises publiques et privées, administration et collectivités territoriales, etc.)

Le concessionnaire FOTON une société mixte algéro-chinoise aura pour mission de développer cette marque exclusivement sur les segments des poids lourds et des utilitaires. En effet, notre source nous révèle que ce siège de Bejaia dispose d'un vaste show-room où sera exposée une grande partie des modèles de la gamme, d'un atelier d'entretien et de réparation et d'un magasin de pièces de rechange d'origine. Du service après-vente.

Pour rappel, Beiqi Foton Motor Co., Ltd. (FOTON) a été créé en 1996. La société, à travers ses représentants, emploie quelque 40,000 personnes dans le monde. Le constructeur dispose de centres de recherche et de développement en Chine, au Japan et en Allemagne. En 2012, Foton a vendu plus de 621,000 véhicules ce qui l'a placé comme premier constructeur chinois de véhicules utilitaires et de poids lourds.

### **1.3. Les différents services du concessionnaire FOTON**

le concessionnaire FOTON est composée 4 services qui assurent de différentes tâches qui sont les suivants :



**Figure 04** : Présentation de différentes composantes du Concessionnaire FOTON.

### 1.3.1. Service après Vente et la Maintenance

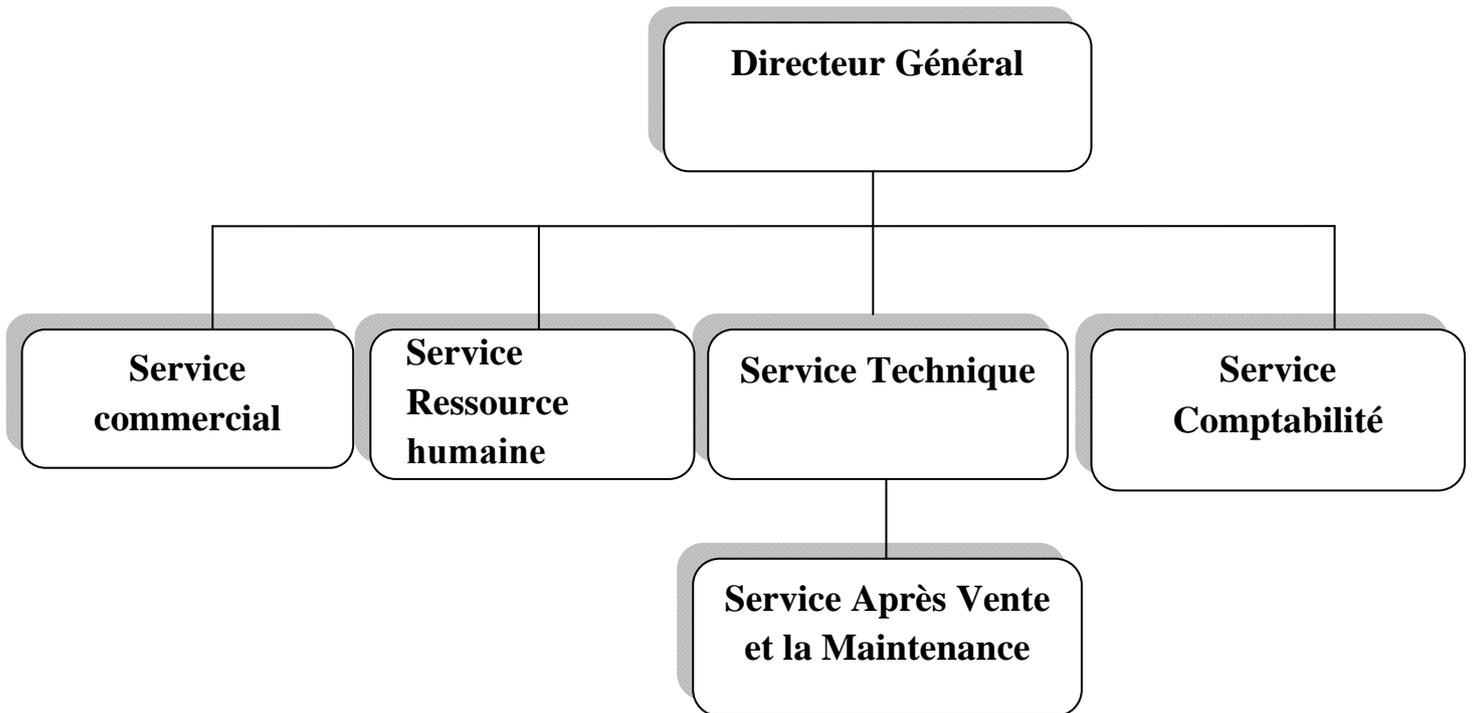
Service après-vente est un des services du concessionnaire FOTON assurant la mise en marche, l'entretien et la réparation d'un bien que cette entreprise a vendu ou pas. Le SAV est souvent réduit à la notion d'intervention technique, mais il inclut l'ensemble des services associés aux biens concernés, réalisés après la vente. Où il est souvent associé à la maintenance.

Dans le domaine de l'industrie, le service après-vente accompagne la vie d'un équipement de production, assurant la prise en charge de l'installation, de la mise en route, des dépannages et autres réparations, de l'assistance technique et de la gestion des pièces de rechange. Ainsi, le service après-vente reste une forte valeur ajoutée que le service commercial doit bien exploiter lors des négociations commerciales.

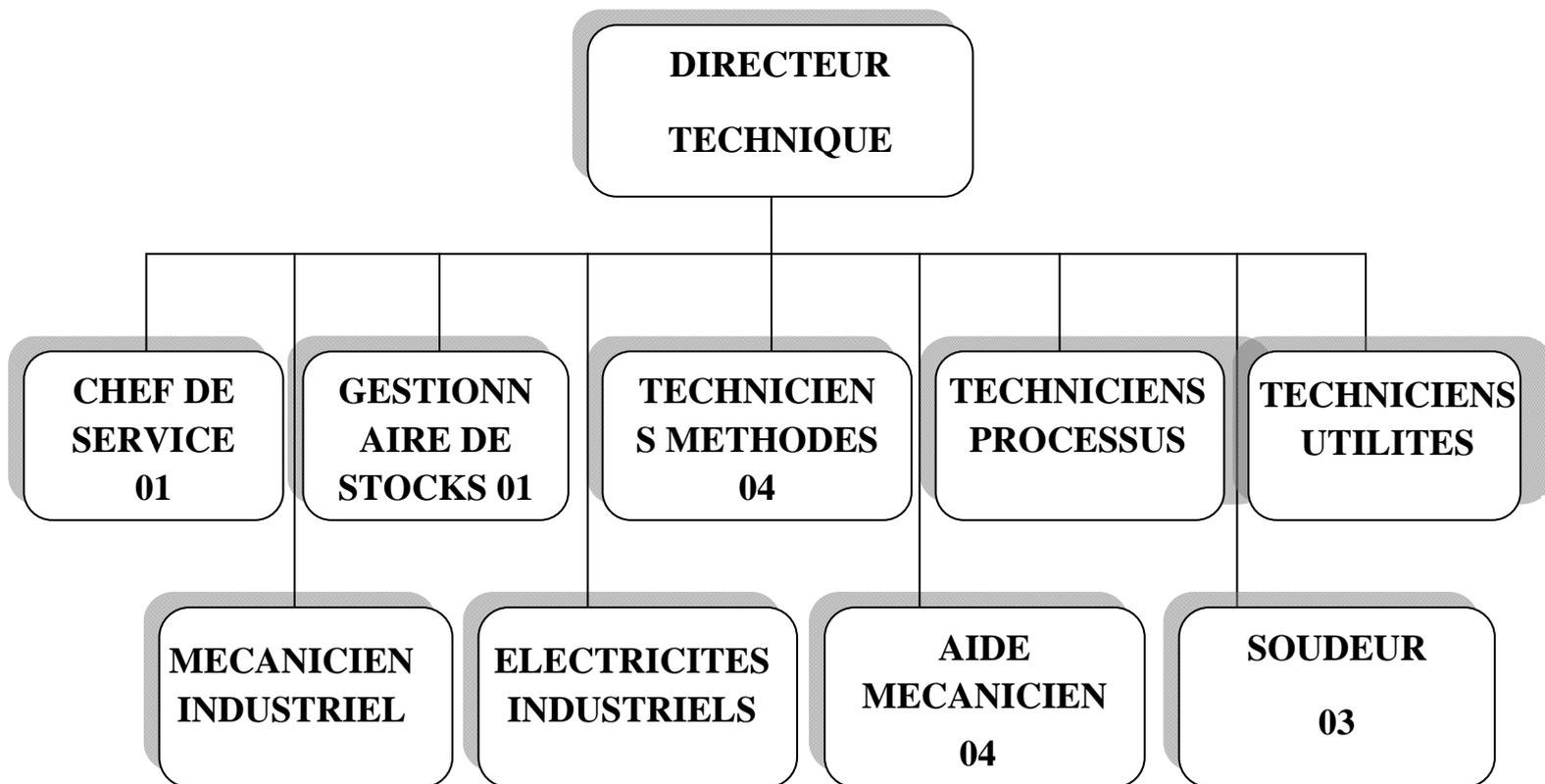
Selon la définition de l'AFNOR, la maintenance vise à maintenir ou à rétablir un bien dans un état spécifié afin que celui-ci soit en mesure d'assurer un service déterminé. Donc ce service regroupe les actions de dépannage et de réparation, de réglage, de révision, de contrôle et de vérification des équipements matériels (machines, véhicules, objets manufacturés, etc.)

Le service après-vente et la maintenance du concessionnaire KIV FOTON représentent notre population d'enquête, nous avons 30 effectifs occupent des différents postes.

**Organigramme N°1 : Organisation de la Direction Général du Concessionnaire FOTON.**



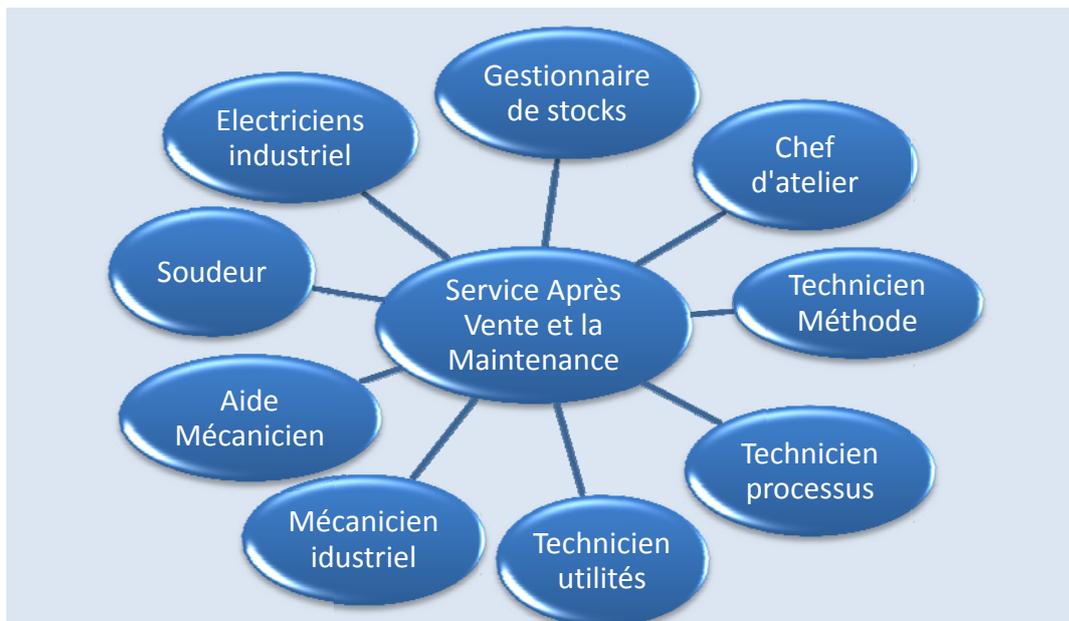
**Organigramme N°2 : Organisation de la Direction Technique du Concessionnaire FOTON.**



## 2. Description des métiers de génie mécanique

Le génie mécanique est une branche de l'ingénierie elle opère dans tous les domaines de l'industrie. Les spécialistes de ce métier s'occupent de la conception, la fabrication, l'installation, l'exploitation d'engins, de machines et de processus de fabrication.

Le service de la direction technique (service après-vente et la maintenance) est composé de 30 fonctionnaires qui sont des techniciens de génie mécanique et chacun d'entre eux occupe des postes différents qui sont les suivants :



**Figure 05 :** Présentation de notre population d'enquêté.

### **Chef d'atelier/ chef service**

Un métier au cœur de l'atelier entre planification, charges et gestion des ressources, parmi les activités ses activités est d'abord de planifier et coordonner le travail, définir et répartir les postes de travail. Puis, étudier et analyser les caractéristiques de fabrication, d'analyse, de contrôle ou d'essais à effectuer et

améliorer. Enfin, apporter une assistance technique pour la fabrication et le réglage des machines

### **Technicien méthode**

Le technicien méthode est un chaînon indispensable entre le bureau d'étude et l'atelier, il optimise les opérations de productions. Parmi ses activités est d'étudier et déterminer les procédures à suivre pour chaque fabrication. Ainsi, de concevoir et réaliser des outils de suivi et d'analyse (tableaux de bord, graphiques...).

### **Technicien processus**

Le technicien supérieur processus étudie la faisabilité de la fabrication, ainsi que le montage et l'assemblage du produit, dégage des solutions de mises en œuvre et propose pour validation à l'entreprise la solution la plus appropriée en termes de coût et d'obtention de la qualité. La finalité de cette profession est de rendre un projet, conçu par l'ingénierie, industrialisable conformément au cahier des charges.

### **Électricien industriel**

Électricien est le nom donné au métier qu'exercent les hommes de l'art en matière d'électricité. Il désigne ceux-ci sont chargés de la réalisation, de la maintenance, de la modification d'installations électriques. Ils doivent respecter les normes en vigueur pour la réalisation de leurs travaux.

### **Soudeur**

Le soudeur assemble les pièces réalisées par d'autres professionnels. Cet homme de finitions commence par étudier le plan d'ensemble du produit à réaliser, afin de repérer la position relative de ses différentes pièces. Le soudeur doit également savoir lire des documents techniques ainsi prendre connaissance afin de découper des pièces métalliques et leur donner forme.

## gestionnaire des stocks

Le gestionnaire de stocks travail en collaboration avec le service de production son rôle est de gérer et d'optimiser la gestion des stocks dans le concessionnaire. Il est chargé d'élaborer des plannings d'approvisionnement en fonction des commandes passées par les clients ainsi de coordonner le stockage des produits en tenant compte à la fois de l'arrivage et des livraisons à effectuer. Déterminer les besoins de stockage.

### **3. Analyse des besoins des techniciens de génie mécanique**

Selon Sylvie Bureau, « *l'analyse des besoins est un effort de réflexion, d'observation et de collecte de données (faits, opinions, compétences, attitude, ...)* » (2009 :08)

Dans ce présent travail, nous allons analyser les difficultés langagières que rencontrent les techniciens de génie mécanique dans le service de la maintenance auprès du concessionnaire FOTON. Pour pouvoir dégager leurs réels besoins et proposer par la suite des activités didactiques dans le but d'y remédier.

#### **3.1. Le questionnaire : l'outil d'analyse des besoins**

Le questionnaire est l'un des outils les plus utilisés dans l'étape de l'analyse des besoins. Il permet de connaître son public et de découvrir ses prés requis par rapport au domaine visé et par conséquent cerner ses difficultés et les situations auxquelles il sera confronté.

Notre analyse est centrée sur les techniciens professionnels auxquels nous avons distribué un questionnaire qui se compose de 27 questions, au niveau de service après-vente et maintenance auprès du concessionnaire FOTON de la willaya de Bejaia, notre but est de recueillir des informations qui nous permettraient d'établir un bilan des besoins réels de ces techniciens.

#### **3.2. Objectif du questionnaire**

Notre questionnaire a pour objectif de recenser les différentes situations dans lesquelles les techniciens de génie mécanique rencontrent le plus de difficultés, ce qui nous permettra de choisir les compétences qu'on visera dans nos propositions didactiques.

Les questions sont réparties sur cinq paliers qui sont les suivants :

### **Questions portant sur le profil des techniciens**

- ✚ Question N°01, cette question est posée a fin de savoir depuis combien d'années ces techniciens ont débutés dans le domaine technique.
- ✚ Question N°2, 3, 4, 5, 6 traitent du parcours antérieur des techniciens par lesquelles nous voulons vérifier s'ils ont suivi une autre formation en langue française, nous avons ciblé également le poste qu'exerce chaque individu.

### **Questions portant sur le niveau de la langue française des techniciens**

- ✚ Question N° 7, 8, ces questions ont pour but de connaitre/découvrir l'origine des difficultés rencontrées, à quoi elles sont dues et quelles sont les compétences qui posent problème. Et savoir si ces difficultés persistent toujours dans leur vie professionnelle.
- ✚ Question N°9, cette question a pour but de découvrir si la langue française est importante dans la direction technique.
- ✚ Question N°10, 11 ces questions portent sur le niveau de langue française à l'oral et à l'écrit et déterminer comment les techniciens jugent /estiment leurs niveaux de langue.

### **Questions portant sur l'usage du français dans le milieu professionnel**

- ✚ Question N°12, 13, 14, 15, 16, 17 ont pour objectif d'énumérer les langues utilisées, par les techniciens au sein de la direction technique.

### **Question portant sur les besoins spécifiques et les genres qui posent problème**

- ✚ Question N°18 l'objectif visé à travers cette question est de recenser les différents genres écrits que les techniciens produisent dans leur monde professionnel.
- ✚ Question N°, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 à travers ces questions nous voulons découvrir/dégager les types de difficultés que rencontrent ces techniciens et dans quelles situations ils ont plus de problèmes.

### Questions portant sur les attentes du public visé

- ✚ Question N°26 a pour objectif de savoir si les techniciens ont besoin d'un programme pour améliorer leurs niveaux de langue.
- ✚ Question N°27 à travers cette question nous cherchons à savoir les points essentiels sur lesquels les techniciens aimeraient mettre l'accent où ? Quand ?

### 3.3. Dépouillement du questionnaire

**Question N°01 :** Ancienneté professionnelle : « nombre d'années de votre expérience ? »

Réponses	Effectif	Taux
De 1 an à 5 ans	17	56,66%
De 6 ans à 10 ans	08	26,66%
De 11 ans à 15 ans	05	16,66%
20 ans et plus	00	00%
Total	30	100%

À partir des réponses recueillies, nous avons remarqué que, 56,66% des techniciens interrogés ont une expérience de 1 an à 5 ans, et 26,66% autres ont entre 6 ans à 10 ans.

À partir de ces résultats, nous remarquons que la plupart des techniciens ne sont pas expérimentés c'est-à-dire ils ne possèdent pas une grande expérience dans le domaine technique. On peut supposer que le manque d'expérimentation peut révéler des obstacles en langue française en particulier et dans la direction technique en général.

**Question N°02 :** En plus de votre diplôme, avez-vous reçu d'autres formations pour améliorer votre niveau en langue française ?

Réponses	Effectif	taux
Oui	02	6,66%
Non	28	93,33%
Total	30	100%

Les résultats du tableau nous montrent que presque la totalité des techniciens 93,33% n'ont pas suivi d'autres formations dans le but d'améliorer leurs niveaux en langue française. En revanche nous trouvons qu'il ya deux techniciens (technicien méthode et gestionnaires des stokes) qui représentent 6,66% de notre population d'enquête, qui ont suivi des formations afin de progresser en langue française. Les formations reçues par les professionnels de génie mécanique sont :

Le technicien méthode : « nouveaux équipements ».

Le gestionnaire des stokes : « études des procédés ».

**Question N°03 :** vous occupez quel poste ?

Réponses	Effectif	Taux
Technicien méthode	04	13.33%
Technicien processus	04	13.33%
Technicien utilités	05	16.66%
Mécanicien industriel	06	20%
Aide-mécanicien	04	13.33%
Électricien industriel	02	6.66%
Soudeur	03	10%
Gestionnaire des stocks	01	3.33%
Chef service	01	3.33%
Total	30	100%

L'ensemble des réponses obtenues, nous montre que sur 30 techniciens interrogés, il y'a 20% possèdent le poste de mécanicien industriel, 16,66% possèdent

le poste de techniciens utilités, 13,33%, poste de techniciens méthode, 13,33% possèdent le poste d'aide-mécaniciens, 10% possèdent le poste de soudeur, 6,66% possèdent le poste d'électriciens industriel, 3,33% gestionnaire des stokes, 3,33% possèdent le poste de chef de service.

En observant ce tableau nous constatons qu'ils existent plusieurs postes (neuf postes) au sein de service de maintenance de la direction technique on peut supposer que les besoins langagiers de ces possessionnels sont différents d'un technicien à un autre.

**Question N° 04 :** niveau d'instruction : « quel est votre niveau d'instruction ? »

Réponses	Effectif	Taux
Universitaire	22	73.33%
Formation professionnelle	08	26.66%
Total	30	100%

73,33% des techniciens ont fait leurs études à l'université alors que, 26,66% d'entre eux ont suivi des formations professionnelles hors de l'université. On peu dire que ces techniciens étaient en contact avec le français utilisé dans leur domaine technique.

**Question N° 05 :** vos études à l'université/ formation professionnelle étaient en quelle langue ?

Nous remarquons que l'ensemble des techniciens ont coché plusieurs cases cela veut dire qu'ils ont fait des études en deux langues

Réponses	Effectif	Taux
Arabe	00	00%
Français	08	26.66%
Anglais	00	00%
Français + anglais	22	73.33%
Total	30	100%

Nous constatons suite aux réponses qu'aucun technicien n'a suivi des études en langue arabe ou en langue anglaise seulement. Donc la langue française est la seule langue d'enseignement.

**Question N°06 :** Avez-vous des difficultés linguistiques à suivre vos études ?

Réponses	Effectif	Taux
Oui	22	73.33%
Non	8	26.66%
Total	30	100%

Comme il est indiqué clairement dans le tableau, 73,33% des techniciens avaient des difficultés à suivre leurs études contrairement à 26,66% qui ont déclaré le contraire.

On peut supposer que la majorité des techniciens professionnels de génie mécanique ont des difficultés à suivre leurs études universitaires. On peut supposer que les difficultés rencontrées à l'université pourraient persister toujours dans les milieux professionnels.

**Question N°07 :** Ces difficultés sont au niveau de :

Réponses	Effectif	Taux
De l'oral	00	00%
De l'écrit	22	73.33%
Aucune difficulté	08	26.66%
Total	30	100%

A la lumière des réponses obtenues nous constatons que la totalité des techniciens professionnels de génie mécanique n'ont pas des difficultés au niveau de l'oral par contre il y'a 73,66% ont des difficultés au niveau de l'écrit, et 26,66% de notre public n'ont pas donné de réponse.

En nous référant à la majorité des techniciens professionnels, ces derniers ont des besoins essentiellement à l'écrit.

**Question N°08 : ces difficultés persistent toujours ?**

Réponses	Effectif	Taux
Oui	22	73.33%
Non	00	00%
Aucune réponse	08	26.66%
Total	30	100%

73,33% des techniciens confirment que les difficultés persistent toujours et 26,66 déclarent qu'ils n'ont plus de difficultés. On peut supposer que ces techniciens ont pu les surmonter grâce aux efforts personnels.

**Question N°9 : Jugez-vous que l'utilisation du français au sein de votre administration est importante ?**

Réponses	Effectif	Taux
Oui	30	100%
Non	00	00%
Total	30	100%

L'analyse de ce tableau nous a conduites à dire que l'ensemble des techniciens 100% déclarent que l'utilisation de la langue française est très importante dans leurs milieux professionnels. Cela nous renvoie essentiellement aux différents genres écrits existants écrits en langue française puisqu'à l'oral le recours à ce dernier est restreint.

**Question N°10 : comment estimez-vous votre niveau de langue ?**

Réponses	Oral		Écrit	
	F	%	F	%
Faible	00	00%	06	20%
Moyen	12	40%	16	53.33%
Avancé	17	56,66%	08	26.66%
Total	30	100%	30	100%

En observant ce tableau, nous constatons que 53,33% de notre public a un niveau moyen à l'écrit, 26,66% des techniciens estiment leurs niveaux avancés, et 20% jugent que leurs niveaux sont faibles à l'écrit.

À partir des résultats de ce tableau, nous remarquons que 40% des techniciens ont un niveau intermédiaire à l'oral et 56,66% d'entre eux ont un niveau avancé. On peut supposer que les techniciens ont besoin d'améliorer leurs productions écrites.

**Question N°11:** utilisez-vous le français dans la vie quotidienne ?

Réponses	Effectif	Taux
Oui	30	100%
Non	00	00%
Total	30	100%

Suite à l'analyse de ce tableau nous constatons que l'ensemble 100% de notre public utilise la langue française dans leurs vies quotidiennes. Donc la langue française joue un statut prépondérant, est une langue de communication même hors de travail.

**NB :** ces résultats nous amènent à nous interroger sur les représentations de l'oral chez les techniciens, il peut renvoyer seulement l'usage de quelques mots en langue française. Alors ces déclarations sont à vérifier sur terrain.

**Question N°12 :** Quelles sont les langues que vous utilisez dans votre domaine professionnel ?

Réponses	Effectif	Taux
Kabyle + arabe dialectal	00	00%
Kabyle + français	04	13.33%
Kabyle + anglais	00	00%
Kabyle + arabe dialectal+ français+ anglais	26	86.66%
Total	30	100%

Chacun des techniciens professionnels avait plusieurs propositions 86,66% utilisent la langue kabyle, l'arabe dialectal, langue anglaise et la langue française. 13,33% utilisent la langue kabyle et la langue française.

Nous remarquons que l'ensemble de notre public utilise plusieurs langues au sein de la direction technique/milieu professionnel ce que nous laisse dire que l'ensemble des techniciens sont bilingue.

Nous supposons que les techniciens professionnels réfèrent à plusieurs langues parce qu'ils ne maîtrisent pas une langue donnée.

Nous constatons que la langue française est dominante dans ce milieu professionnel vu que la totalité des techniciens utilise habituellement et quotidiennement cette langue.

**Question N°13 : Recevez-vous des clientèles francophones ?**

Réponse	Effectif	Taux
Oui	30	100%
Non	00	00%
Total	30	100%

En observant ce tableau, nous constatons que l'ensemble des techniciens 100% reçoivent des clients francophones ce qui les met dans l'obligation de communiquer avec eux en français aussi bien à l'écrit qu'à l'oral.

**Question N°14 : comprenez-vous ce que vos clients francophones disent ?**

Réponses	Effectif	Taux
Oui	30	100%
Non	00	00%
Total	30	100%

Tous les techniciens déclarent qu'ils n'ont pas des difficultés à comprendre le discours ou la conversation avec leurs collègues, leurs homologues ainsi, que la clientèle. Cela nous amène à écarter les besoins en compréhension orale.

**Question N°15 :** Avez-vous l'habitude de communiquer en français avec :

Réponses	Collègues		Supérieur hiérarchique		Homologues		Clientèle	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Oui	04	13,33%	23	76,66%	21	70%	30	100%
Non	26	86,66%	07	23,33%	09	30%	00	00%
Total	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%

D'après la lecture de ce tableau nous constatons que la majorité des techniciens communiquent souvent et habituellement entre homologues, supérieur hiérarchique et la clientèle en langue française.

Cela veut dire que la langue française circule dans ce milieu professionnel. Elle est très importante, voire primordiale, au point que la majorité de notre public communique entre eux en français. Alors la communication en langue française implique l'apprentissage de certaines compétences.

**Question N°16 :** faites-vous des lectures en français ?

Réponses	Effectif	Taux
Oui	30	100%
Non	00	00%
Total	30	100%

En observant ce tableau on constate que l'ensemble des techniciens 100% font des lectures en langue française.

 Si oui, quels sont les documents que vous lisiez ?

Réponses	Effectif	Taux
----------	----------	------

Revue de spécialité +dictionnaire de spécialité + fiche technique	07	23,33%
Livres de spécialité + fiche technique	05	16,66%
Autre	18	60%
Total	30	100%

Nous remarquons que l'ensemble de notre public a coché plusieurs propositions que nous avons mises comme réponses ;

On constate que la minorité des techniciens (40%) lisent les documents des spécialités, et la majorité (60%) d'entre eux font d'autres lectures. Cela nous renseigne peu sur les difficultés en compréhension écrite.

**Question N°17 : utilisez-vous le français dans vos écrits professionnels ?**

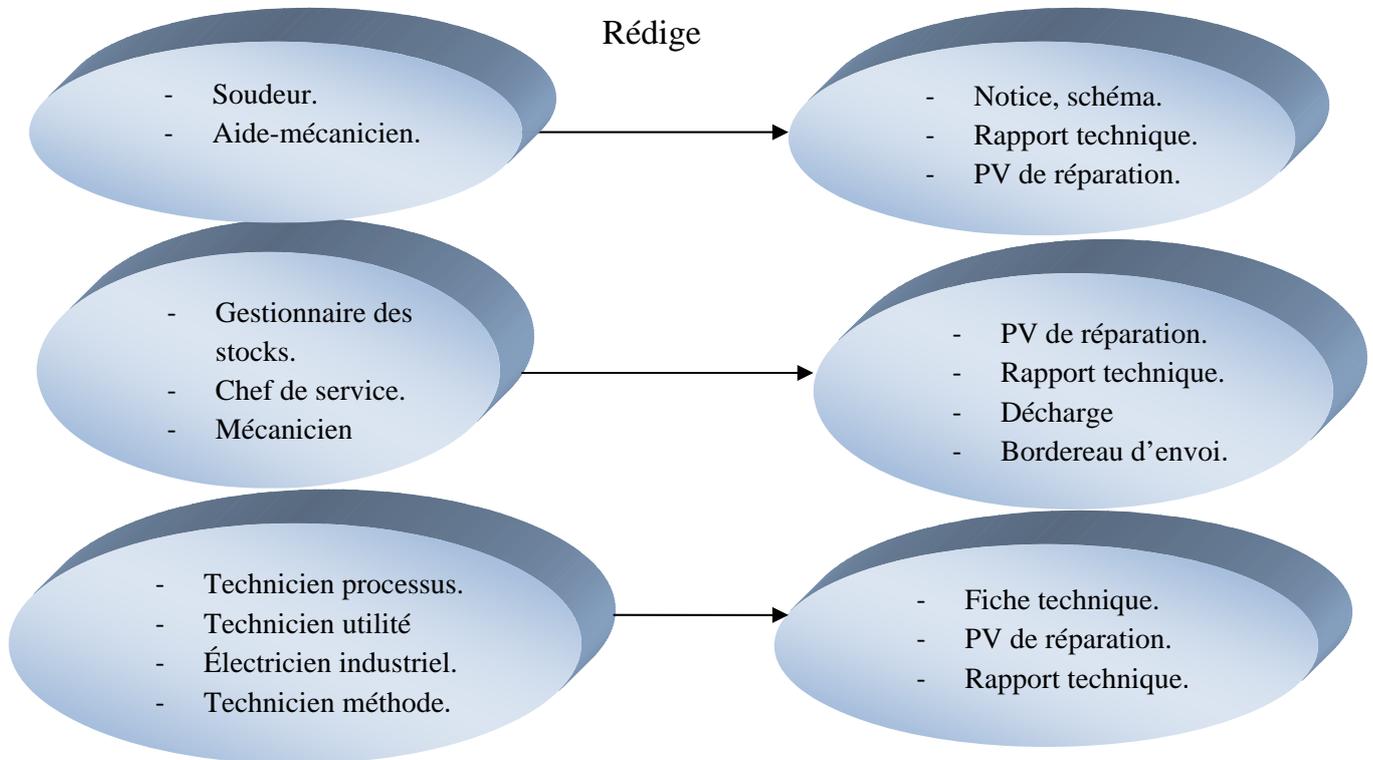
Réponses	Effectif	Taux
Oui	30	100%
Non	00	00%
Total	30	100%

L'ensemble des techniciens 100% déclarent qu'ils utilisent la langue française dans leurs écrits professionnels. Après avoir mené notre pré enquête dans le même service de maintenance, nous avons constaté que tous documents écrits produits par ces techniciens sont écrits en langue française.

**Question N°18 : quels sont les différents genres d'écrits que vous produisez ?**

Réponses	Effectif	Taux
PV de réparation+ rapport technique+ décharge+ bordereau d'envoi.	08	26,66%
Notice+ schéma + fiche technique.	7	23,33%

Fiche technique+ PV de réparation + rapport technique.	15	50%
Total	30	100%



**NB :** chef de service produit tous les documents techniques ainsi le PV de réunion.

**Question N°19 :** trouvez- vous des difficultés à comprendre des documents de votre spécialité ?

Réponses	Effectif	Taux
Oui	00	00%
Non	30	100%
Total	30	100%

Après avoir analysé ce tableau nous remarquons que l'ensemble des techniciens 100% ne rencontrent pas des difficultés en ce qui concerne la compréhension des documents de leurs spécialités.

**Question N°20** : trouvez-vous des difficultés à lire des documents de votre spécialité ?

Réponses	Effectif	Taux
Oui	00	00
Non	30	100%
Total	30	100%

La totalité de notre public 100% n'ont aucune difficulté à lire des documents de leurs spécialités. Donc la lecture des documents technique ne pose pas problème.

**Question N°21** : éprouvez-vous des difficultés à prendre la parole ?

Réponses	Effectif	Taux
Oui	00	00%
Non	30	100%
Total	30	100%

L'ensemble des techniciens 100% ne rencontrent pas des difficultés en ce qui concerne l'expression orale, donc tous les techniciens arrivent facilement et sans difficulté à prendre la parole et à communiquer en français.

**Question N°22** : Avez-vous des difficultés à rédiger des documents techniques ?

Réponses	Effectif	Taux
Oui	22	73.33%
Non	08	26.66%
Total	30	100%

Suite à l'analyse de ce tableau, nous constatons que 73,33% des techniciens déclarent qu'ils ont des difficultés à rédiger des documents techniques il est clair que les techniciens ont besoin d'une prise en charge au niveau de l'écrit.

 Si oui, quels sont ces documents ?

Réponses	Effectif	Taux
----------	----------	------

Rapport technique	13	59,09%
PV de réparation	09	40,90%
Décharge	00	00%
Bordereau d'envoi	00	00%
Total	22	100%

La majorité des techniciens ont des difficultés rédactionnelles, ainsi, 59,09% ne maîtrisent pas la technique d'un PV de réparation et 40,90% d'entre eux, ont des difficultés à rédiger un rapport technique. Donc on peut supposer que la technique de rédaction d'un rapport ou d'un procès-verbal de réparation n'est pas enseignée à l'université.

**Question N°23 :** Les principales difficultés en français relèvent-elle essentiellement de lexique de spécialité ?

Réponses	Effectif	Taux
Oui	00	00%
Non	30	100%
Total	30	100%

Nous remarquons que l'ensemble des techniciens 100% n'ont pas des difficultés concernant le lexique de spécialité. On trouve ces résultats évidemment logiques parce que notre public est constitué de professionnels donc, ces derniers ont une maîtrise relativement parfaite du lexique de spécialité.

**Question N°24 :** trouvez-vous des difficultés au niveau de la syntaxe de la langue française?

Réponses	Effectif	Taux
Oui	22	73,33%
Non	08	26,66%
Total	30	100%

73,33% des techniciens nous confirment qu'ils ne maîtrisent pas la syntaxe de la langue française et 26,66% restant ont répondu qu'ils ne rencontrent pas des difficultés à ce niveau.

**Question N°25 :** trouvez vous des difficultés au niveau de :

Réponses	Effectif	Taux
Vocabulaire général+ construction du discours	05	22,72%
Vocabulaire de spécialité	00	00%
Vocabulaire général+ grammaire	04	18,18%
Orthographe+grammaire	02	09,09%
Grammaire+ construction du discours	11	50%
Total	22	100%

Les réponses de cette question nous montrent que la majorité des techniciens en questions ont besoin d'un renforcement linguistique au niveau des règles grammaticales et de la construction du discours.

**Question N°26 :** pensez-vous qu'un programme de français élaboré selon vos besoins aurait pu améliorer votre niveau de langue et vous éviter ces difficultés ?

Réponses	Effectif	Taux
Oui	22	73.33%
Non	08	26.66%
Total	30	100%

73,33% des techniciens pensent qu'un programme de français élaboré selon leurs besoins les aurait beaucoup aidés contrairement à 26,66% d'entre eux qui estiment avoir un bon niveau de langue et n'expriment aucun besoin d'un renforcement linguistique.

**Question N°27 :** Si oui, quels sont les points que vous aimerez particulièrement développés ?

Réponses	Effectif	Taux
Connaissances lexicales générales+ Connaissances du vocabulaire général	10	45,45%
Connaissances lexicales spécialisées	00	00%
Connaissances du vocabulaire général		00%
Connaissances du vocabulaire de spécialité	00	00%
Connaissances de construction de discours spécialisé + Connaissances des règles grammaticales	12	54,54%
Connaissances des règles grammaticales		
Total	22	100%

Un nombre considérable des techniciens avouent qu'ils ont des besoins spécifiques en langue française, et suite aux résultats de ce tableau, nous constatons que les points de langue que les techniciens en question aimeraient particulièrement développés sont les règles grammaticales et la construction du discours.

### 3.4. Synthèse

Après avoir traité les résultats obtenus lors de l'analyse des besoins effectués aux questionnaires distribués aux techniciens de génie mécanique, nous avons conclu ceci :

- ✚ À travers de ce questionnaire, nous avons constaté que la majorité des techniciens n'avait pas une grande expérience dans ce domaine technique.
- ✚ L'utilisation de la langue française au sein de la direction technique est très importante, voire primordiale, donc elle jouit un statut privilégié vu que tous

les documents techniques produits par ces techniciens professionnels se font en langue française.

- ✚ La majorité des techniciens de génie mécanique ont des difficultés à suivre leurs études universitaires, et ces difficultés ont persisté sur le monde professionnel notamment au niveau de l'écrit.
- ✚ D'après leurs estimations, le niveau à l'oral de la majorité des techniciens est avancé, par contre à l'écrit certains jugent moyen et l'autre déclarent qu'ils ont un niveau faible.
- ✚ Les techniques d'expression écrite est une urgence qu'il faut rapidement combler.
- ✚ Quant à leurs difficultés, les résultats obtenus, nous oriente que ces derniers pourraient être causées par la non-maitrise de la syntaxe de la langue française ainsi les règles grammaticales et la construction du discours. Et cela est un handicap devant l'accomplissement des différents documents exigés dans leur milieu professionnel.
- ✚ Le PV de réparation et le rapport technique sont deux techniques qu'il faut absolument travailler. Ces deux documents sont rédigés par l'ensemble des techniciens de génie mécanique.
- ✚ La majorité des techniciens jugent qu'un programme de français élaboré selon leurs besoins les aiderait beaucoup.

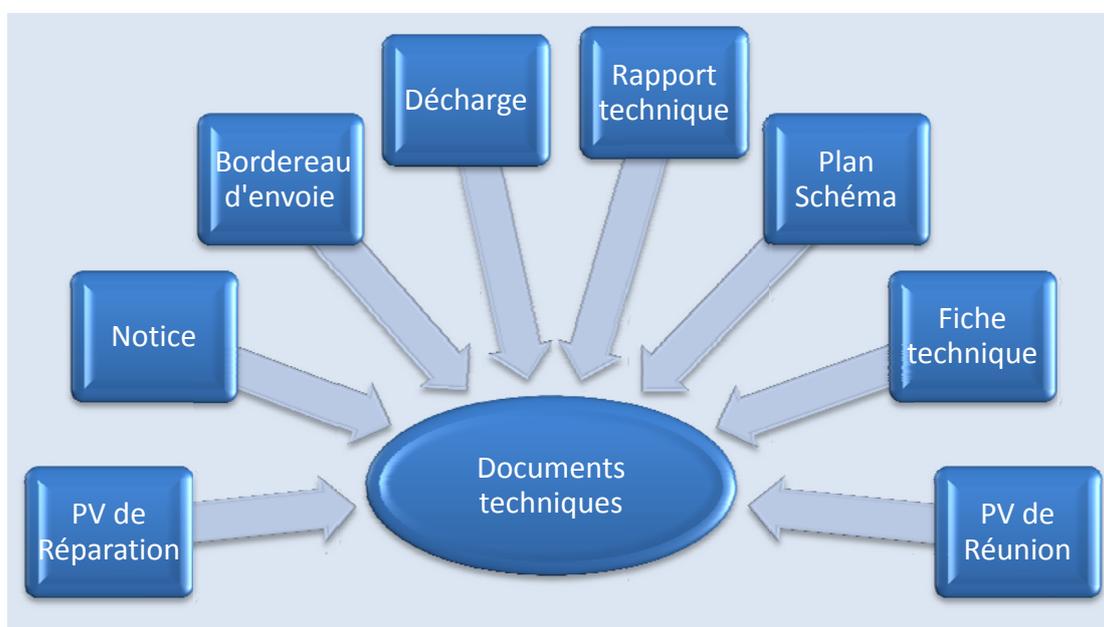
Après cette étape d'analyse des besoins des techniciens de génie mécanique, nous arrivons à la « collecte des données » qui sera guidée par les résultats de l'étape précédente qui nous a renseignées que le principal obstacle des techniciens en questions se situe au niveau des productions écrites, à savoir la rédaction d'un PV de réparation et le rapport technique du véhicule. Ainsi le PV de réunion et compte- rendu des travaux qu'on na pas pu y accéder.

## 4. La collecte et le traitement des données

### 4.1. Les genres discursifs qui circulent dans le milieu professionnel

En relation avec le domaine technique, nous allons citer des documents souvent utilisés par les techniciens professionnels de génie mécanique tel que (PV de réparation, décharge, bordereau d'envoi, etc.) et nous essayons de les analyser sur différents plans, communicationnelles, discursives, textuelles, linguistiques, graphiques et matérielles. Selon la grille d'analyse de Chartrand.

Nous donnerons ce qui suit des exemples des genres qui circulent dans ce monde professionnel.



**Figure 06:** présentation des documents techniques circulant dans le monde professionnel.

#### Fiche technique

La fiche technique est une fiche descriptive qui présente avec précision un produit à vendre ou à acheter. Elle reprend les caractéristiques du véhicule dans le but d'informer les clients ou professionnels sur sa composition et ses usages. Elle a pour objectif de donner confiance au client et le rassurer avant l'achat du produit. Ainsi de fournir à un professionnel ou à un employé les informations techniques qu'il doit maîtriser face à un fournisseur.

### **Rapport technique**

Fiche descriptive rédiger par des techniciens professionnels, la rédaction d'un rapport technique fait appel à l'art d'informer, à l'art d'analyser (et d'expliquer) et à l'art de convaincre. Respectivement, ils permettent à leurs destinataires de connaître, comprendre et agir. Son but est de convaincre le destinataire du bien-fondé de la position défendue.

### **Compte-rendu d'une réunion**

Le compte rendu est un document de suivi d'une réunion. Il permet de synthétiser la réunion afin de garder une trace de ce qui a été revu, et de voir rapidement les points traités pour la planification d'une prochaine réunion. Le compte rendu est un outil de synthèse d'informations.

Tous les écrits techniques on à caractère utilitaire joue un rôle commun d'informer. C'est d'ailleurs l'enjeu le plus courant des écrits qui circulent dans notre société. Mais l'information n'a pas toujours la même valeur, la même portée.

## **4.2. Caractéristiques de quelques genres discursifs selon Chartrand**

Afin de collecter les données recueillies, qui sont des documents techniques (PV de réparation, rapport technique du véhicule, bordereau d'envoi et le décharge) produits par les techniciens en questions qui travaillent dans le service de maintenance auprès du l'organisme KIV FOTON, nous tenterons d'analyser la décharge et le bordereau d'envoi même s'il ne figure pas parmi les écrits qui posent plus de problèmes chez les techniciens et cela dans le but de connaitre davantage les caractéristiques de genre qui circulent dans ce service.

Nous avons choisi d'analyser ces différents genres selon la grille d'analyse effectuée par Chartrand qui estime que le genre se distingue par cinq types de caractéristiques, qui sont d'ordre :

« - *communicationnelles : situation de communication!; but ou intention de communication; énonciateur et destinataire!; lieu social de production / réception!; temps et lieu!;*

- *discursives* : mode de mise en discours dominant: narration, description, argumentation...; univers représenté; thèmes traités!;
- *textuelles* : structuration de l'information: plan de texte, séquences textuelles!;
- *linguistiques* : structures et formes langagières!;
- *graphiques* : iconographie et marques graphiques, mises en page;
- *matérielles* : supports divers: livre, affiche, dépliant, site Web, courriel, etc. » (S.-G. Chartrand, 2008 : 26 cité par Ammouden M'hand, 2015)

Nous avons choisi d'analyser les écrits des techniciens de génie mécanique selon la grille d'analyse de Chartrand parce qu'elle nous semble la plus pertinente et adéquate à nos documents techniques.

#### 4.2.1. Caractéristiques communicationnelles

##### PV de réparation

La situation de communication				
Le but ou l'intention de communication	Énonciateur	Destinataire	Lieu social de production/de réception	Temps et le lieu
Contrôle et vérification après la réparation du camion	Le gestionnaire des stokes Mécanicien Aide-mécanicien Chef de service	Mr Challal mohand akli	Concessionnaire FOTON service après-vente	Bejaia le 25/05/2014 (Annexe 2.1, p.06)

##### Décharge

La situation de communication				
Le but ou l'intention de communication	Énonciateur	Destinataire	Lieu social de production/de réception	Temps et le lieu
A pour but de t'témoigner/prouver l'accusé de réception de tel aux telles marchandises ou produit	Techniciens méthode	Client	Concessionnaire FOTON service après-vente	Bejaia le 01/07/2014 (Annexe 3.1, p.10)

 **Bordereau d'envoi**

La situation de communication				
Le but ou l'intention de Communication	Énonciateur	Destinataire	Lieu social de production/de réception	Temps et le lieu
Témoigne l'accusé de réception de PDR (la pièce de décharge)	Chef service	Gardé au niveau des archives de la direction technique	Concessionnaire FOTON service après-vente	Bejaia le 02/09/2014 (Annexe.4.1, p.12)

 **Rapport technique du véhicule**

La situation de communication				
Le but ou l'intention de communication	Énonciateur	Destinataire	Lieu social de production/de réception	Temps et le lieu
informations sur le véhicule, le client, il donne des explications de la panne ainsi l'analyse de la cause de la panne et les améliorations proposées	Chef de service	sauvegardé dans les archives de la direction technique	Concessionnaire FOTON service après-vente	Bejaia le 20/05/2014 (Annexe.5.1, p.14)

**4.2.2. Les caractéristiques discursives**

Suite a l'analyse des documents (PV de réparation, rapport technique du véhicule, bordereau d'envoi, décharge) nous constatons que le discours dominant est le descriptif, nous illustrons par cet extrait suivant :

« Vérifications et essaie du camion après remplacement de la différentielle : l'axe de planétaire, les planétaires, les stellites, bague étanche pour différentielle, goujons différentiels ». (Annexe.2.1, p.06)

« Après vérifications, notre technicien a localisé au niveau des pistons, jeu de segment, des chemises et coussinets de bielle». (Annexe 5.1, p.14)

« Le brui la barre stabilisatrice des deux côtés droit et gauche » (Annexe 5.6, p. 19).

### 4.2.3. Les caractéristiques textuelles

#### PV de réparation

Le PV de réparation est un document technique produit quotidiennement par les techniciens professionnels de génie mécanique, doit comporter les mentions suivantes : (Annexe 2.1, p. 06)

- ❖ En haut, à droite le lieu précis et la date : Bejaia le : 25/05/2014
- ❖ Toujours en haut, mais cette fois à gauche on trouve la référence :  
Réf : 002/GHANI/14
- ❖ Juste en bas au milieu de la page on trouve le titre de document : PV de réparation.
- ❖ Puis on trouve quelques indications relatives aux marchandises à importer
  - Nature de marchandise : camion
  - La date et l'heure de contrôle : l'an deux mille quatorze et le vingt-cinq du mois de mai
  - Non de fournisseur ou de vendeur : Mr Challal Mohand Akli
  - *Le type : BJ1032*
  - *N° du série : LVAV2JBB1DE004580*
  - *Matricule : 14019.313.23*
  - *Date de livraison : 29/10/2013*
- ❖ Juste en bas on trouve l'ordre du jour sous forme de deux paragraphes :
  - Le premier paragraphe : *« le responsable de service de maintenance déclare les vérifications et essaie du camion après remplacement de la différentielle : l'axe de planétaire, les planétaires, les satellites, bague étanche pour différentielle et goujons différentielle ».*

- Le deuxième paragraphe : « *après la vérification du camion par les techniciens, ces derniers déclarent que le camion est en bon état de marche et de fonctionnement* ».
- ❖ En bas on trouve les signatures approuvées par le magasinier, le mécanicien, aide-mécanicien, le responsable de KIV et le propriétaire du véhicule.
- ❖ Toujours en bas, mais cette fois-ci à droite on trouve le caché de **KIV (Khoudja importation véhicule)**.
- ❖ Enfin, toute en haut de la page on trouve l'adresse complète de concessionnaire FOTON :

*EURL- KIV- Suc- BEJAIA*

*49 Zone industrielle Les 04 Chemins Bejaia*

*RC N°06/01-0363379B02 – NIF : 000223036337985 – Al : 0601 3901448- Tel : 034  
10 25 51 – Fax : 034 10 22 82*

#### **Bordereau d'envoi**

- ❖ Tout en haut de la page on trouve l'adresse complète de concessionnaire FOTON
- ❖ Juste en bas et au milieu, on trouve le titre de document qui est : le Bordereau d'envoi ainsi, la référence N° 016/PDR/2014
- ❖ Juste en bas on trouve un tableau devisé en trois cases
- La première case est réservée au service de maintenance qui est la désignation. Elle contient de vente recette PFR moins juillet

*Versement CPA N°249854 du 10/07/2014*

*Versement CPA N°250679 du 23/07/2014*

*Versement CPA N° 251250 du 03/07/2014(Annexe)*

- La deuxième case est réservée au QTS, qui est sous forme de numéro
- La troisième case est réservée à l'observation, c'est à remettre au service de comptabilité.

- ❖ En bas de tableau à gauche, on trouve un espace réservé à l'accusé de réception et à droite on trouve le lieu et la date : fait à Bejaia, le 02/09/2014
- ❖ A la fin toute en bas de la page on trouve l'adresse complète de concessionnaire FOTON. (Annexe. 4.1, p.12)

### **La décharge**

Ce document doit être dûment signé par le client importateur et doit comporter les mentions suivantes :

- ❖ Tout en haut et au milieu de la page, on remarque l'objet qui possède décharge.
- ❖ Juste en bas et au corps de la page, nous trouvons deux paragraphes
- ❖ Le premier paragraphe, il engage le mon de l'importateur et celui de fournisseur gestionnaire de stocks. Ainsi le montant en devise et contre valeur en dinars.
- ❖ Dans le deuxième paragraphe, nous trouvons ce qui suit :
- ❖ Après ces deux paragraphes, on trouve à gauche le cachet de concessionnaire FOTON et à droite la signature de caissier
- ❖ En bas de la page à gauche on trouve un espace réservé à la signature de l'intéressé ainsi le lieu et la date de production
- ❖ enfin toute en haut de la page on trouve l'adresse complète de concessionnaire FOTON. (Annexe. 3.1, p.10)

### **Rapport technique du véhicule**

- ❖ Tout en haut de la page et au milieu on trouve l'intitulé de document qui est : Rapport technique du véhicule.
  - ❖ Juste en bas et au milieu de la page, on trouve le numéro de référence et la date de production :
  - ❖ Juste en bas on trouve un tableau qui se compose de sept colonnes :
- 1- information sur le véhicule qui comporte les éléments suivants : le type de véhicule, la référence, date de fabrication, la date de production, le numéro de la série, et le type et le numéro du moteur.

- 2- Information sur le client qui contient le nom du client, la date de livraison du véhicule, le numéro de téléphone et le lieu et la date de la panne.
  - 3- Informations sur les anomalies du véhicule : PDR ç remplacés.
  - 4- Explication sur la panne : le bruit la barre stabilisatrice des deux côtés droit et gauche.
  - 5- Analyse de la cause de la panne : après la vérification, notre mécanicien à localiser la panne au niveau des deux silentblocs de la barre stabilisatrice.
  - 6- Dispositions prises : remplacement des deux silents blocs de la barre stabilisatrice.
  - 7- Améliorations proposées : aucune.
- ❖ Juste au-dessus de ce tableau on trouve un paragraphe qui déclare l'information essentielle de qualité signifie la plupart du temps une rupture de base des pièces.
  - ❖ Juste en bas de paragraphe, on trouve les signatures de magasinier, le mécanicien et le responsable de KIV. (Annexe. 5.6, p.19)

#### **4.2.4. Caractéristiques linguistiques**

##### **4.2.4.1. Sur le plan syntaxique**

Suite à l'analyse de PV de réparation et le rapport technique de véhicule, nous retenons par exemple :

- ❖ La prédominance des phrases nominales :

« La panne est due aux mauvais matière de fabrication de carter de boite a vitesse » (Annexe 5.5, p.15).

« Analyse de la cause de la panne ». (Annexe 5.5, p.17)

« Sortie d'huile moteur au niveau de Reniflard ». (Annexe.5.1, p.14)

« Disparition d'huile moteur dans le bloc ». (Annexe.5.1, p.14)

- ❖ La forte présence du présent de l'indicatif qui est une caractéristique majeure du discours scientifique et technique :

« L'information essentielle de qualité signifie la plupart du temps une rupture de base des pièces ». (Annexe 5.6, p.19)

« La panne est due aux mauvais matière de fabrication de carter avant de boite a vitesse ». (Annexe 5.2, p.15)

« Ils déclarent que le véhicule est en bon état de marche et de fonctionnement ». (Annexe 2.4, p.09)

- ❖ L'utilisation du pronom indéfini ON qui représente une forme d'objectivité du discours

« On déclare que la panne au niveau de carter avant de boite a vitesse, désormais que cette panne est irréparables » (Annexe. 5.5, p.18)

« On déclare que la cause de la panne est due d'un bruit dans la barre stabilisatrice des deux côtés droit et gauche ». (Annexe 5.4, p.17)

- ❖ Le recours à la forme passive qui est aussi une forme d'objectivation du discours.

#### 4.2.4.2. Sur le plan lexical

L'ensemble des documents possède des caractéristiques syntaxiques et lexicales dont on peut citer :

- ❖ Nous retenons également la dominance du vocabulaire technique à titre d'exemple :

- « Injecteur, pièces de décharges, consommation d'huile moteur, des pistons, jeu de segment, des chemises, coussinet de bielle, boite à vitesse amortisseurs la barre stabilisatrice ». (Annexe.5.3, p.16)

- ❖ Nous constatons la dominance des abréviations comme le montrent les exemples suivants :

- **KIV** : (Khoudja importation véhicule). (Annexe.3.1, p.14)

- **PDR** : pièce de recharge (Annexe. 5.1, p.14)

- **PV** : procès verbal (Annexe.2.1, p.06)

- **TSF** : triangle de suspension inférieur (Annexe.5.4, p17)
- ❖ Ainsi, suite à l'analyse de décharge, nous remarquons la dominance des chiffres pour exprimer un numéro, une référence, la date et la somme en devise et en dinars.
- Type : BJ1036V3JB3.
- Matricule : 02093-314-06
- N° du série : LVAV3JBB56789099
- Date de livraison : 10/11/2013
- Versement CPA N°249854 DU 10/07/2014. (Annexe.2.1, p06)
- L'an deux mille quatorze et le vingt-cinq du mois de Mai, à seize heures,
- On signale également le recours aux lettres, à cotés des chiffres, pour présenter les montants  
 « **Un optique gauche de BYD F3 de somme 9165, 26 Da, soit NEUF MILLE CENT SOIXANTE-CINQ et 26 CTS** ».  
 « **La somme de 377 601, 75 DA soit 377 601 DA et 75 CTS** ». (Annexe.3.1, p.10)

#### 4.2.5. Caractéristiques graphiques et matérielles

Les genres discursifs		Rapport technique	PV de réparation	Bordereau d'envoi	Décharge
Sur le plan graphique	Iconographie et graphiques	Tableau et paragraphe (Annexe.5.1, p.14)	Cinq segments (Annexe.2.1, p.06)	Tableau (Annexe.4.1, p.10)	Deux paragraphes (Annexe.3.1, p.10)
Sur le plan matériel	Supports divers	Affiche	Affiche	Affiche	Affiche
	Références	N° 006/Service après Vente KIV Bejaia 2015 Du : 20/04/215	Réf : 002/GHANI/14	N° 016/PDR/2014	Aucune référence

### 4.3. Synthèse

Suite à l'analyse de ces genres discursifs qui circulent dans le monde professionnel des techniciens de génie mécanique, nous constatons que ces documents présentent des particularités sur tous les plans (communicationnel, textuel, linguistique, graphique et matériel) et ces caractéristiques peuvent être la source de difficultés des techniciens en question. Ainsi tenterons de les prendre charge dans le dernier chapitre par l'élaboration des activités dans le but d'y remédier.

Suite aux écrits collectés, nous procédons à l'analyse les lacunes linguistiques des écrits des techniciens de génie mécanique. Il s'agit des lacunes constatées dans les écrits collectés qui ne sont pas produits par notre public dont nous analysons les besoins. Il est à noter que ces lacunes ne nuisent pas à la lisibilité des documents.

### 4.4. Analyse des lacunes linguistiques des écrits des techniciens de génie mécanique

Après avoir analysé notre questionnaire ainsi les différents genres discursifs qui circule dans ce milieu professionnel nous avons constaté que les PV de réparations et les rapports techniques de véhicules présentent quelques lacunes linguistiques.

Nous présenterons une analyse des difficultés linguistiques des deux documents technique qui est PV de réparation et le rapport technique du véhicule :

#### 4.4.1. Analyse de rapport technique du véhicule

##### ❖ Des erreurs d'orthographe

✚ Une confusion entre les graphèmes : qui relève essentiellement du « c » et « s », « au » et « eau », « de » et « du » c'est l'exemple de :

- Cervice au lieu de service. (Annexe.5.3, p.16)
- Fishes au lieu de fiches. (Annexe.5.1, p.14)
- Aux mauvais au lieu de au mauvaise (Annexe.5.2, p.15)
- Nivau au lieu de niveau (Annexe.5.5, p.18)
- type du moteur au lieu de type de moteur (Annexe.5.1, p.14)

✚ La suppression des accents (accent aigu, accent grave, accent circonflexe)

- véhicule au lieu de véhicule (Annexe.5.4, p.17)
- des activites au lieu des activités (Annexe.5.2, p.15)
- dèsormais au lieu de désormais (Annexe.5.3, p.16)
- vérification au lieu de vérification (Annexe.5.5, p.18)
- tres au lieu de très (Annexe.5.1, p.14)
- larrét au lieu de l'arrêt (Annexe.5.2, p.15)

❖ **Des erreurs grammaticales :**

 la marque du genre

- Suppression de la marque du nombre :
  - les mécanicien au lieu les mécaniciens (Annexe.5.1, p.14)
  - des activité au lieu des activités (Annexe.5.2, p. 15)
- Adjonction de la marque de pluriel
  - au niveaux au lieu de au niveau (Annexe.5.3, p.16)
- emploi erronée des articles :
  - la cadre au lieu de le cadre (Annexe.5.2, p, 15)

❖ **Des erreurs morphosyntaxiques**

 L'accord en genre entre le nom et l'adjectif

- Suppression de l'accord en genre « le féminin »
  - Activité mensuel au lieu d'activité mensuelle. (Annexe.5.3, p.16)
  - situation est désastre au lieu de situation est désastreuse (Annexe.5.4, p.17)
- L'accord en nombre entre le nom et l'adjectif :
  - activités technique au lieu de activités techniques (Annexe.5.5, p.18)
  - « le nombre de pièces prise en charge » au lieu de « le nombre de clientes prises en charge » (Annexe.5.1, p.14)

#### 4.4.2. Analyse de PV de réparation

❖ **Des erreurs d'orthographe**

 La non maîtrise de l'usage de la majuscule tantôt avec la suppression et tantôt avec l'adjonction : on prend l'exemple de :

- « directeur » au lieu de « Directeur » (Annexe.2.4, p.09)

- « «monsieur » au lieu de « Monsieur » (Annexe.2.3, p.08)

✚ La suppression de la consonne :

- « transmetre » au lieu de « transmettre » (Annexe.2.1, p.06)
- « honeur » au lieu de « honneur » (Annexe.2.3, p.08)

#### ❖ Des erreurs grammaticales

✚ la marque du genre :

- Suppression la marque du féminin  
« L'intéressé » au lieu de « L'intéressée ». (Annexe.2.4, p.09)

#### ❖ Des erreurs morphosyntaxiques

✚ Suppression de l'accord en nombre « le pluriel »

« Nouveau cas » au lieu de « Nouveaux cas » (Annexe.2.4, p.09)

#### ❖ Conjugaison

✚ La confusion entre le mode de l'indicatif et le participe présent du verbe

Nous possédant au lieu de nous possédons (Annexe.2.1, p.06)

✚ La confusion entre les modes de l'impératif et de l'indicatif

Voulez agréer au lieu de veuillez agréer (Annexe.2.2, p.07)

### 4.1.3. Synthèse

Suite à l'analyse des points de langue des deux documents techniques nous constatons que ces derniers éprouvent plusieurs difficultés en rédigeant leurs tâches langagières, ces difficultés sont d'ordre syntaxique, grammatical, orthographe et conjugaison.

## 5. Conclusion partielle

Suite à l'analyse des besoins langagiers et les documents collectés, nous constatons que les techniciens en questions rencontrent une multitude de difficultés en réalisant leurs tâches langagières notamment à l'écrit. Ainsi l'analyse des genres effectuée nous oriente vers les contenus de formation à proposer.

D'après les résultats obtenus lors de notre analyse, nous constatons que la plupart des problèmes sont liés aux failles dans les connaissances de syntaxe, d'orthographe et des règles grammaticales de la langue française.

En outre, cette analyse nous permet de situer les besoins langagiers des techniciens de génie mécanique et cela afin de proposer des pistes didactiques dans le chapitre qui suit.

En effet, puisque notre recherche s'inscrit dans le domaine du français sur objectif spécifique, nous essaierons d'élaborer des propositions didactiques qui pourraient remédier intégralement ou partiellement aux difficultés rencontrées par les techniciens de génie mécanique. Cela fera l'objet du chapitre suivant.

# **Chapitre 03**

## *Elaboration des activités*

Dans ce présent chapitre nous allons présenter une proposition de programme didactique dans le but de remédier aux besoins langagiers des techniciens de génie mécanique :

« *L'élaboration des activités* » est la dernière étape de la démarche FOS, elle consiste à élaborer des activités d'enseignement à partir de l'analyse effectuée sur les données collectées. Dans ce sens, Mangiante et Parpette affirment que : « *à partir des données collectées et analysées, l'enseignant envisage les situations de communications à traiter, les aspects culturels à étudier, les savoir-faire langagiers à développer en priorité, et construits les activités d'enseignement* » (2004 :08)

C.Carras, J. Tollas, P. Kohler et E. Szilagyi, ajoutent que les concepteurs des programmes FOS élaborent des activités didactiques dont ils utilisent des documents purement authentiques, « *les supports utilisés auront été collectés au plus près du terrain, il s'agira de document authentique à caractère professionnel ou spécialisé* » (2007 :46).

En effet, les activités relevant d'un programme FOS se caractérisent par l'authenticité des supports utilisés et qui sont collectés sur le terrain, le souci de développer l'autonomie des apprenants en leur fournissant des stratégies qui leur permettront de poursuivre et d'enrichir leurs enseignements même après la formation. Elles se caractérisent également par son objectif qui est l'usage du français dans des situations spécifiques. (Carras et al.2007).

Concernant ce chapitre, nous allons essayer de proposer une séquence didactique dans le but de répondre aux besoins langagiers des techniciens de génie mécanique et de leur permettre de surmonter les difficultés que nous avons identifiées suite aux étapes précédentes.

### **1. Qu'est-ce qu'une séquence didactique ?**

J-F. De Pierto définit la séquence didactique de la manière suivante : « *La séquence didactique constitue un dispositif qui structure l'enseignement de manière à la fois systématique et souple et qui est censée favoriser l'appropriation par les apprenants de savoirs et savoir-faire définis dans des objectifs d'apprentissage ; les*

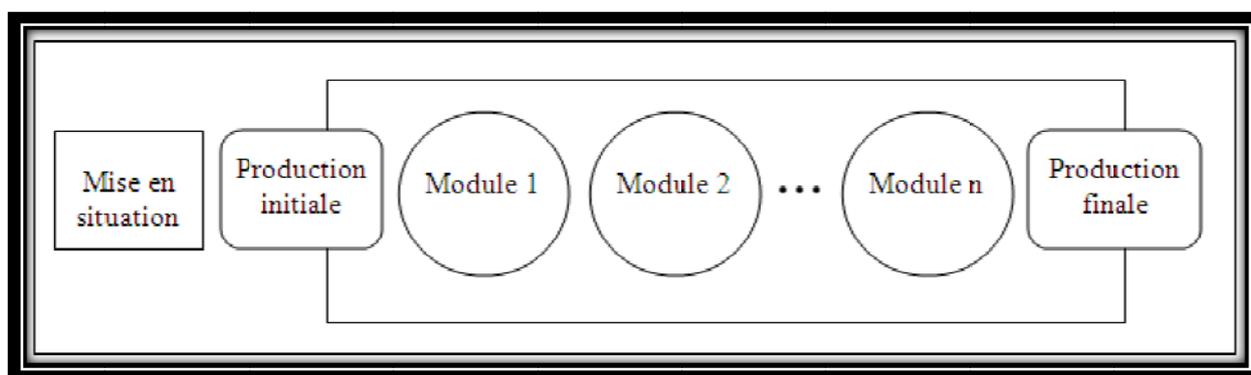
*savoir-faire visés consistent en outils langagiers constitutifs de divers genres textuels publics et relativement formalisés* ». (2002 : Par. 16)

Selon A. Armand, M. Descotes, J. Jordy et G. Langlade, une séquence didactique ; « *organise sur un ensemble de séances des activités de lecture et d'écriture visant à faire acquérir à des élèves clairement identifiés un certain nombre de savoir et de savoir-faire préalablement définis* » 1992 : 17

Ainsi, S. Aebly Daghé démontre qu'une didactique se compose en quatre étapes : « *Elle implique un mouvement qui part du complexe – la représentation du genre et une première production – pour aller au simple – le travail ciblé sur des dimensions textuelles dans les modules – et revenir au complexe, à l'occasion de la production finale* » (2012 :63).

## 2. Les étapes de la séquence didactique

Certains comme Dolz, Noverraz et Schneuwly (2002) ont proposé un nouveau modèle considéré comme étant plus rentable. Ces trois schématisent la séquence didactique comme suit : ( Ammouden M'hand 2015)



**Schéma de la séquence didactique (Dolz, Noverraz & Schneuwly, 2002)**

J. Dolz et B. Schneuwly proposent une nouvelle démarche pédagogique qui recommande des outils et des matériaux nécessaires pour enseigner et évaluer la production textuelle. Cette démarche passe par quatre étapes fondamentales qui sont : la mise en situation, la production initiale, des ateliers de travail ou modules et une production finale.

### ✚ Mise en situation

La mise en situation est la première phase de la démarche d'une séquence didactique elle permet à l'apprenant d'avoir une première idée sur le genre à produire et le projet à réaliser. Ainsi elle détermine les représentations des apprenants sur le sujet et les genres auxquels il aura à faire et les compétences qu'il doit développer au cours de cette séquence. D'après J-F. De Pierto, la mise en situation : « *qui 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.* ».

### ✚ Production initiale

L'apprenant est soumis à une situation de test même s'il n'a que quelques connaissances sur le genre à produire. La production initiale permet de déceler les lacunes des apprenants dans le genre en question. En fonction de l'évaluation de cette production initiale, les modules ou activités (séances) à leur faire se font jour.

Le même auteur confirme que: « *les élèves sont invités à réaliser une première fois l'activité communicative projetée, dans toute sa complexité; (...) cette première production est en même l'occasion de faire apparaître la représentation que les élèves se font de ce qui deviendra l'objet de l'apprentissage. De rendre visible leurs acquis et leurs difficultés. C'est ainsi que , à partir des du projet communicatif initial, elle permet de fonder un second projet d'apprentissage- dans le cadre duquel les élèves vont travailler dans des modules atelier, les principales difficultés apparues*» (2002: Par. 17-18).

### ✚ Les modules ou les ateliers de travail

Ces modules faits, les difficultés que les apprenants éprouvent dans les productions du genre textuel (ou de discours) sont sensées être réglées.

Le même auteur démontre que les modules portent « *sur différents aspects du genre considéré et sont sélectionnés en fonction des difficultés apparues lors de la production initiale ; par exemple, on pourra être amené à travailler "la relance" dans une séquence portant sur l'interview, ou "la reprise du discours de l'autre" dans une séquence sur le débat* ». (2012 :Par.18)

Selon (Aeby Daghe Sandrine, « *L'organisation en modules permet d'aborder différents niveaux de la textualité: la représentation de la situation de*

*communication, l'élaboration des contenus, la planification du texte et la mise en texte, incluant l'utilisation d'un vocabulaire approprié à une situation donnée, la variation des temps verbaux et le recours à des organisateurs textuels pour structurer le texte » (2012 :03)*

### **La production finale**

J-F. De Pierro explique clairement qu'on « *terme de travail en atelier, les élèves réalisent une seconde fois l'activité communicative (généralement selon les modalités légèrement différentes) cette production finale se situe aussi, comme en miroir à la production initiale, à l'articulation entre les projets de communication et l'apprentissage : aboutissement du projet communicatif. Elle permet de mettre en oeuvre les apprentissages effectués et de les rendre visibles» (2002 : Par. 17-18)*

Ainsi E. Lousada signale que : « *La séquence didactique débouche sur une production finale qui est le lieu d'intégration des savoirs construits et exercés .Elle donne aux élèves la possibilité à travers la réalisation de l'activité langagière dans sa totalité, de mettre en pratique et d'intégrer les savoirs élaborés et les divers outils sémiotiques appropriés abordés dans les ateliers ».* (Op.Cit, 94).

Dans notre étude, nous nous intéressons à l'élaboration d'une séquence didactique d'un rapport technique et le PV de réparation, ces propositions d'activités devraient permettre de remédier aux difficultés que rencontrent les techniciens de génie mécanique en réalisant leurs tâches langagières dans leur mode professionnel.

### **3. séquence didactique**

Il est à noter que cette proposition n'est qu'un modeste exemple de la séquence didactique. Il s'agit simplement des exemples d'activités que l'on peut proposer et non pas l'ensemble.

**Objectif terminal :** Amener l'apprenant à produire convenablement un rapport technique et le PV de réparation.

 Le rapport technique du véhicule :

### **Mise en situation**

L'enseignant doit présenter le genre en question : le rapport technique fait appel à l'art d'informer, à l'art d'analyser et d'expliquer. Il permet à leurs destinataires de connaître, comprendre et agir. Son but est de convaincre le destinataire du bien-fondé de la position défendue. Cette étape n'est pas vraiment importante parce que notre public connaît déjà le genre à produire.

### **La production initiale**

C'est l'initiation à rédiger un rapport technique. L'enseignant demande aux apprenants de réaliser une première production écrite spontanée d'un rapport technique ou d'un PV de réparation dans le but de détecter les difficultés rencontrées par ces derniers. C'est le premier essai de l'apprenant qui sert à vérifier leurs niveaux de connaissances et distinguer le niveau de maîtrise de ses principales caractéristiques sur le plan communicationnel, textuel et linguistique donc c'est une sorte d'une évaluation diagnostique des compétences de l'apprenant.

### **Les ateliers de travail**

Les modules permettent résoudre les problèmes liés à la maîtrise de ses différentes caractéristiques. Ainsi ces modules consistent à un ensemble des séances et d'activités pour remédier aux lacunes et difficultés que rencontrent les techniciens.

**Module 01** : compréhension de l'écrit.

**Objectif** : comprendre un rapport technique.

**Objectif** : expliquer en quoi consiste un Rapport technique.

**Objectif** : Présenter les différentes étapes d'un rapport technique.

**Activité** : Observez le document ci-dessous puis répondez aux questions ci-dessous :

N°: 0600503 /Service Après Vent/BEN KHOUDJA

**Rapport technique du véhicule**

Information sur le	Type de Véhicule	BJ1032V3JB3-A	Date de fabrication	04/12/2013
	N° de série	LVAV2JBB1DE004580		
	N° du moteur	B01-126	Type de moteur	N485QA
véhicule Information sur le client	Non du client	KHALED	Kilométrage parcouru	KM 20765
	Date De livraison du véhicule	29/10/2013	Date de vente	04/12/2013
	Téléphone	0776738449		
	Lieu de la panne	BEJAIA	Date de la panne	
Information sur les anomalies Du véhicule	PDR à Remplacées	Désignation de la PDR remplacé(e)		
		ENSEMBLE DE PONT ARRIERE		
	Autres			
Explication sur la panne	<b>IMPORTANT : la panne est due au mauvais fonctionnement du nez de pont</b>			
Analyse de la cause de la panne	Après vérification, notre technicien à localiser la panne au niveau du la suspension avant et arrière			
Dispositions Prises	Remplacement des triangles de suspension gauche/droite, des amortisseurs avant et arrière.			
Améliorations Proposé	Remplacement des pièces défectueuses.			

L'information essentielle de qualité signifie la plupart du temps une rupture de base des Pièces, par **exemple** : armature, carlingue, bielle, axe, détraqué, fendillage de couverture du réducteur de transmission. Ceux-ci influencent la qualité de fonctionnement du véhicule, ou un défaut essentiel existe dans les pièces de sécurité, par exemple : vérification de la tige de traction et le bras d'articulation de direction desserrent et le fendillage.

**SUCCURSALE SAV KIV BEJAIA :**  
**mécanicien**

Nom : BELHADDAD  
Prénom : A/GHANI

**Date du rapport**

20/05/2014

**Signature de**

De quoi s'agit-il ?

Comment s'intitule le document ?

A quoi sert le rapport technique ?

Quelles sont les différentes informations indiquées sur l'en-tête de ce rapport technique ?

Quel type de véhicule s'agit-il ?

Quelle est la raison de la panne ?

Suite à ce rapport à ce qu'il y'a une disposition prise ?

Quelles sont les améliorations proposées pour la panne ?

**Module 02 : la nominalisation**

**Objectif :** Amener l'apprenant à maîtriser l'emploi des phrases nominales :

**Activité 01:** Lisez le texte ci-dessous puis repérez les phrases nominales

Un moteur diesel n'existe qu'avec l'injection. Le carburateur qui a été majoritairement remplacé par l'injection pour des raisons d'efficacité sur les moteurs essence existe que sur des blocs essence. Un moteur essence a donc un mélange gazeux de carburant (vapeurs) et d'air qui arrive par la soupape d'admission alors qu'un moteur diesel n'a que de l'air qui arrive par la soupape d'admission le carburant étant inséré par l'injection dans la chambre de combustion pour l'injection directe et dans la chambre de précombustion dans le cas d'injection indirecte.

**Activité 02 :** à partir de ces listes de mots, construisez des phrases nominales

- Permettre – avoir- mélange d'air.
- Manipuler - injection – essence – la soupape.
- Distinguer- les paramètres moteurs – température d'air.
- Diminuer – le diamètre – écrasement- mécanique.
- Enflammer – faire – gaz – piston.

**Module 03 : moyens d'explication**

**Objectif :** découvrir les différents moyens d'explications

**Activité 01 :** Relevez dans les deux énoncés ci-dessous les conjonctions qui expriment le rapport de la cause.

L'opération consiste à lancer le moteur à plein régime, puisque le frein doit actionner progressivement jusqu'à ce que la vitesse de rotation du moteur soit stabilisée, la commande des gaz restant grande ouverte, car le couple moteur est exactement égal au couple de freinage.

D’ailleurs la puissance revendiquée par les constructeurs est toujours une valeur maximale parce qu’il est disponible uniquement au régime indiqué, et à condition que la commande des gaz soit grande ouverte...

**Activité 02 :** complétez les vides dans les deux paragraphes suivants par des conjonctions de coordination qui expriment la cause.

**Paragraphe N°01 :**

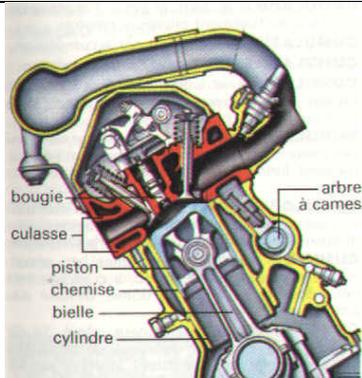
Contrairement à l'essence, le moteur diesel n'a pas besoin de bougie d'allumage. Comment se peut-il qu'il y ait combustion ..... n'y a pas d'étincelle pour allumer le tout ? Et bien la réponse paraîtra pour certains étonnante ..... le gazole brûle de lui même lorsqu'il est fortement comprimé.

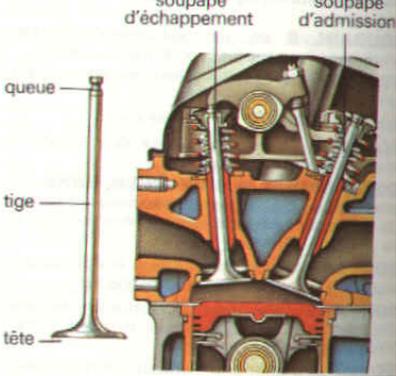
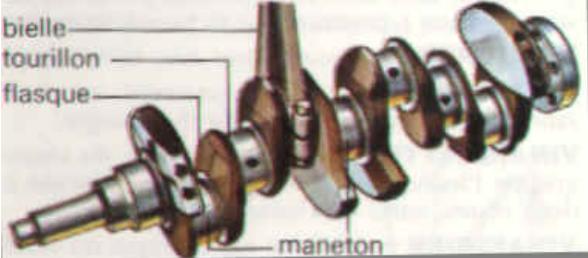
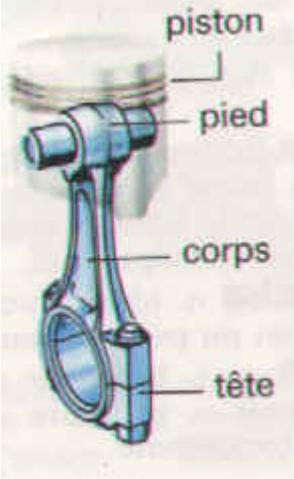
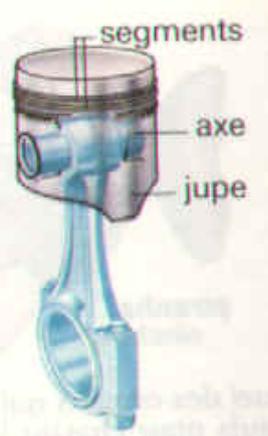
**Paragraphe N°02 :**

Un moteur diesel n'existe qu'avec l'injection ..... Le carburateur n'existe que sur des blocs essence. Le diesel essence a donc un mélange gazeux de carburant (vapeurs) et d'air qui arrive par la soupape d'admission..... Qu'un moteur diesel n'a que de l'air qui arrive par la soupape d'admission.

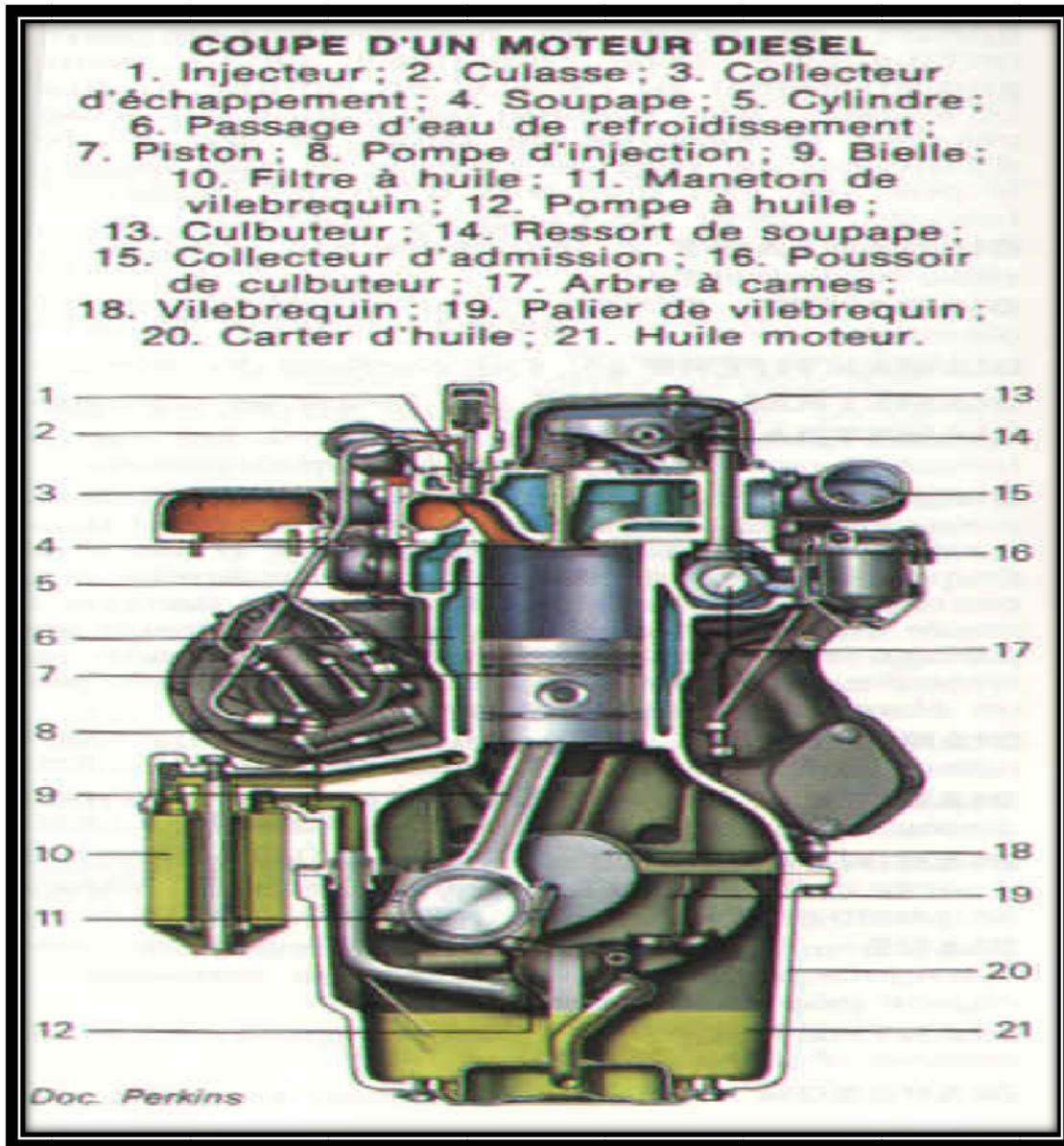
**Module 04 :** le lexique de spécialité

**Activité 01 :** reliez les définitions dans ce tableau suivant aux images qui conviennent

Définitions	Images
<p>La culasse: elle couvre le bloc-moteur. Elle contient les soupapes, les chambres d’admission et d’échappement et les trous de fixation des bougies. Une culasse est dite « multisoupapes » si elle contient plus de deux soupapes par cylindre.</p>	

<p>La bielle: Il s'agit d'une pièce qui assure la liaison entre le piston et le vilebrequin. La bielle se compose de trois parties qui sont, le pied, le corps et -la tête (au niveau du vilebrequin)</p>	
<p>Le vilebrequin: Il transforme le mouvement alternatif rectiligne du piston en mouvement rotatif par l'intermédiaire de la bielle.</p>	
<p>Les soupapes: L'ouverture et la fermeture des soupapes conditionnent le remplissage et la vidange des cylindres. Leur ouverture est commandée par un arbre à cames, directement ou par l'intermédiaire d'un culbuteur. L'arbre à cames tourne à demi-vitesse par rapport au vilebrequin qui l'entraîne au moyen d'une chaîne ou d'une courroie crantée.</p>	
<p>Le piston: Sa fonction est de transmettre toute l'énergie qu'a créée l'explosion à la bielle qui elle-même transmettra au vilebrequin. L'étanchéité du piston est assurée par les segments qui l'entourent.</p>	

**Activité 02:** placez les termes spécifiques d'un coup d'un moteur diesel dans la place qui convient :



**Activité 03:** classez ces définitions dans le tableau ci-dessous :

- la partie mobile du moteur asynchrone. Couplé mécaniquement à un treuil d'ascenseur par exemple, il va créer un couple moteur capable de fournir un travail de montée et de descente de la cabine d'ascenseur.
- Comme on l'a vu au niveau du principe de fonctionnement d'un moteur asynchrone, la vitesse de rotation de l'arbre du moteur est différente de la vitesse de synchronisme (vitesse du champ tournant).

- Les deux soupapes sont fermées rendant la culasse hermétique. Le piston remonte et comprime le mélange air/essence. Cette simple compression va élever le mélange carburé à une température de 300°C environ.

Le glissement	la compression	Le rotor

**Module 05** : lexique lié aux genres.

**Activité 01**: complétez le tableau suivant par les mots ou les expressions synonymes :

Vérification	Disposition	Panne	Localiser

**Activité 02**: Donnez des titres aux images suivantes :

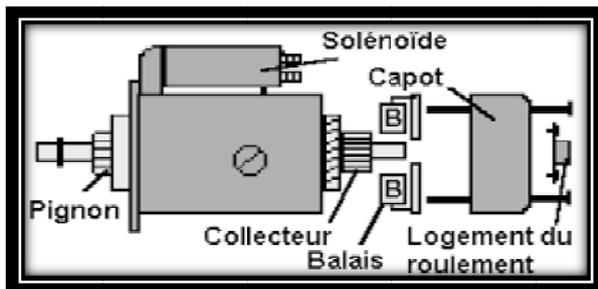


Image 01 : .....

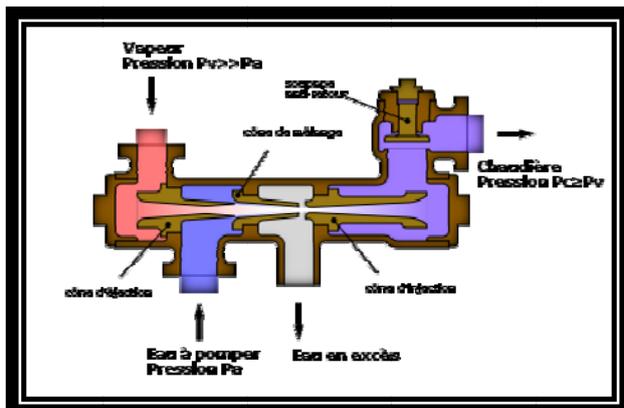


Image 02 : .....

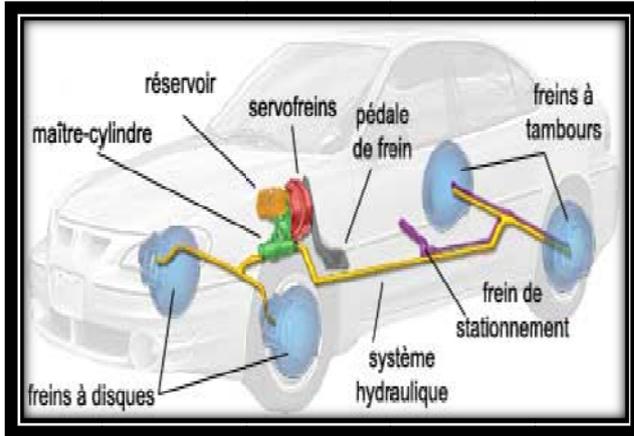


Image 03 : .....

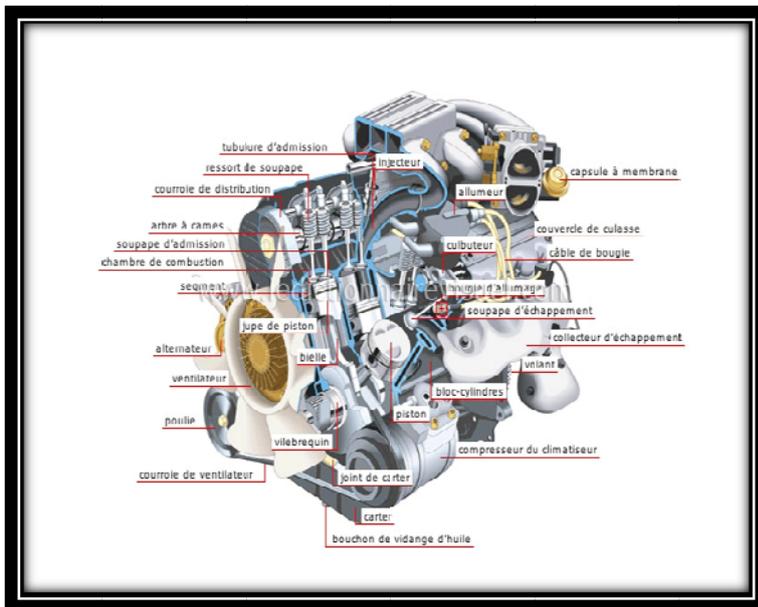


Image 04 : .....

**Module 06:** le temps de discours

**Activité 01 :** Quel est le temps dominant dans le texte suivant et quelle est sa valeur :

Tous les véhicules particuliers, les véhicules utilitaires et les camping-cars dont le poids total autorisé en charge sont inférieurs ou égaux à 3,5 tonnes, doivent être soumis à un contrôle technique périodique effectué par un organisme agréé par l'État. La périodicité de ce contrôle ainsi que son contenu peuvent varier selon qu'il s'agit d'un véhicule de collection ou d'un véhicule roulant au gaz de pétrole liquéfié par exemple.

**Activité 02 :** conjuguez les verbes mis entre parenthèses au présent de l'indicatif

L'ingénieur mécanicien (posséder) une solide formation de mécanique de base et (devoir) aussi exploiter sa créativité et mettre en œuvre des compétences à la fois scientifiques, technologiques et management. L'industrie (évoluer) très vite et (exiger) des cadres flexibles, mobiles et réactifs qui (devoir) être au faits des problèmes actuels de notre société : mondialisation, environnement, développement durable.

**Module 07 :** la forme passive

**Activité :** transformez les phrases suivantes la voix passive

- ✚ Le mécanicien est capable de diagnostiquer une panne sur un engin de chantier.
- ✚ Les techniciens seront compétents de conseiller l'utilisateur et de veiller à l'application de toutes les réglementations et consignes de sécurité.
- ✚ Les employeurs doivent acquérir une culture juridique et réglementaire pour traiter les litiges pouvant survenir avec la clientèle.
- ✚ Le gestionnaire des stocks prend en charge la gestion d'un service, l'organisation des activités et la répartition des tâches au sein de l'équipe

**Module 08 :** la description

**Activité :** Quel est le discours dominant dans le texte suivant :

De formation généraliste, le technicien supérieur en génie mécanique et productique intervient tout au long de la chaîne qui conduit de l'expression d'un besoin à la fabrication d'un produit : analyse, conception, modélisation, organisation, communication, production et validation. Il contribue à la compétitivité de l'entreprise qui l'emploie en optimisant ses choix techniques, scientifiques, économiques et humains et en intégrant les impératifs de qualité, de maintenance et de sécurité à toutes les étapes de la vie des produits.

**Module 09 :** les signes d'abréviations

**Objectif:** Identifier et maîtriser l'emploi des abréviations

**Activité :** réécrivez les expressions suivantes de manière à réduire leurs tailles.

- Les véhicules particuliers :
- Poids total autorisé en charge :
- Gaz de pétrole liquéfié :
- Pièce de recharge :
- Procès verbal :
- Khoudja importation véhicule :
- Triangle de suspension inférieur :

**Module 10** : les données chiffrées.

**Objectif** : initier les apprenants à analyser les données chiffrées.

**Activité 01** : Écrivez les lettres suivantes en chiffres :

- Trois cent soixante-dix-sept mille six cent un dinar et soixante-cinq centimes
- Neuf mille cent soixante-cinq et vingt-six centimes
- Deux cent quatre-vingts mille six cents et cinquante-six centimes

**Activité 02** : Écrivez les chiffres suivants en lettre :

- 399 601.75 DA
- 101 456.65 DA
- 299 754. 66 DA

**Module11** : production finale.

**Activité 01** : reconstituez un tableau à partir des informations suivantes :

✚ Information sur le véhicule : type de véhicule : BJ1036V3JB3, date de fabrication : 27/08/2013

N° de série : LVAV3JBB8DE241760

N° du moteur : Q1308753999C

✚ Information sur le client :

Nom du client : SARL HYDRO PLUS

Date de livraison du véhicule : 29/01/2014

Téléphone :

Lieu de la panne : Bejaia date de la panne : 16/04/2015

✚ Information sur les anomalies du véhicule :

PDR à remplacées : JEU DE (04) CYLINDRE COMPLET  
10100021068

JOINT DE CULASSE 2226

JOINT DE CARTER 1010009027Z

✚ Explication de la panne : sortie d'huile moteur au niveau du Renfilard et disparition d'huile moteur dans le bloc

✚ Analyse de la cause de la panne : Après vérification, notre mécanicien a localisé la panne au niveau des pistons, jeu de segment, des chemises et coussinets de bielle.

✚ Dispositions prises : aucune

✚ Améliorations proposées : Remplacement de la PDR désignée.

**Activité 02 :** Complétez les vides dans le tableau suivant par les termes et les expressions de cette liste :

(Type de véhicule, N° du moteur, PDR à remplacer, le bruit la barre stabilisatrice des deux côtés droit et gauche, remplacement des deux silencieux blocs de la barre stabilisatrice, après la vérification, notre mécanicien à localiser la panne au niveau des deux silencieux blocs de la barre stabilisatrice).

<b>Information sur le véhicule</b>	<b>Type de Véhicule</b>	<b>BJ1028V3JA2-1</b>	<b>Date de fabrication</b>	<b>18/07/2013</b>
	<b>N° de série</b>	<b>LVAV3JA29DW015187</b>		
	.....	<b>Q130701440D</b>	<b>Type de moteur</b>	<b>QC480Q</b>
<b>Information sur le client</b>	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....
<b>Information sur les anomalies Du véhicule</b>	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....
<b>Explication sur la panne</b>	.....			
<b>Analyse de la cause de la panne</b>	.....			
<b>Dispositions prises</b>	.....			
<b>Améliorations proposées</b>	.....			

 **Le PV de réparation :**

**Module 01 :** compréhension.

**Objectif :** Expliquer en quoi consiste un PV de réparation.

**Objectif :** présenter les différentes étapes d'un PV de réparation.

**Module 02:** la conjugaison.

**Objectif :** amener l'apprenant à maîtriser le participe présent.

**Objectif :** amener l'apprenant à maîtriser le mode impératif.

**Module 03:** l'orthographe (lexicale, grammaticale) et la morphosyntaxe.

**Objectif :** User les différents accents

**Objectif :** Mieux utiliser les majuscules et les minuscules

**Objectif :** Distinguer entre l'indicatif, l'infinitif, et le participe passé du verbe

**Objectif :** Accorder l'adjectif avec les noms

**Objectif :** Illustrer le rapport entre le déterminant et les noms.

**Objectif :** respecter les règles de l'orthographe grammaticale

**Objectif :** Mettre les accents du pluriel aux différents noms

**Module 04 :** La production finale

C'est le lieu idéal de réinvestissement des différents aspects travaillés au cours des ateliers.

**Objectif :** amener l'apprenant à rédiger un PV de réparation.

# *Conclusion générale*

**Conclusion générale :**

Dans notre travail de recherche, nous nous sommes intéressés aux difficultés langagières que rencontrent les techniciens de génie mécanique dans le service après-vente et la maintenance auprès du concessionnaire KIV FOTON MOTOR et aux différents contenus didactiques que nous pouvons proposer dans le but d'y remédier.

En effet, guidé par les trois hypothèses suivantes : la première hypothèse qui supposait que les genres écrits qui dominent dans ce milieu professionnel. La seconde hypothèse qui supposait que les causes primordiales des lacunes de ces techniciens relèvent d'un faible niveau de leurs compétences quant à la production écrite. Ainsi la troisième hypothèse qui supposait que la source principale des difficultés langagières des techniciens a pour principale cause la non-maitrise de la syntaxe de la langue française. (Règles grammaticales/ construction du discours).

Pour pouvoir cerner les situations où notre public rencontre plus de problèmes, nous avons réalisé un travail en suivant les principes de la démarche FOS. Nous avons entamé l'analyse des besoins à l'aide d'un questionnaire distribué au sein de la direction technique à travers lequel nous avons constaté que le principal obstacle des techniciens de génie mécanique se situe au niveau des productions écrites, à la rédaction des PV de réparation et des rapports techniques. Par ailleurs, les résultats ont confirmé que les difficultés sont liées à la non-maitrise de la syntaxe de la langue française (les règles grammaticales, la construction du discours) ainsi, cette analyse nous a permis de confirmer les deux hypothèses.

Par la suite, nous avons procédé à la collecte et le traitement des données ou nous avons analysé quelques genres circulant dans ce monde professionnel en suivant la grille d'analyse effectuée par Chartrand. En effet, nous avons constaté que ces documents présentent des particularités sur tous les plans (communicationnel, textuel, linguistique, graphique et matériel) et ces caractéristiques peuvent être la source de difficultés des techniciens en question que nous avons jugées importantes et autour desquelles nous avons élaboré nos activités. Comme nous avons analysé les lacunes

linguistiques des deux documents techniques qui sont le PV de réparation et le rapport technique du véhicule qu'il s'agit des lacunes constatées dans les écrits collectés.

Suite à cette étude sur le terrain nous avons pu confirmer que notre public est dans le besoin de suivre une formation linguistique en langue française dont les objectifs et les contenus ont fait l'objet de notre dernier chapitre.

Nous avons essayé d'élaborer une séquence didactique d'un PV de réparation et de rapport technique du véhicule. Cette démarche passe, par quatre étapes fondamentales qui sont : la mise en situation, la production initiale, des ateliers de travail ou modules et une production finale.

Ce travail de recherche nous a permis de mettre en pratique nos connaissances théoriques relatives à la didactique du FOS. Notre étude n'a pas pu cerner toutes les situations professionnelles ce qui pourra donner naissance à des nouvelles recherches ouvrant d'autres perspectives.

*Références  
bibliographiques*

- ADAM Jean-Michel (2001), « Types de textes ou genres de discours ? Comment classer Les textes qui disent de et comment faire ? », [En ligne] [http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/lgge\\_0458726x\\_2001\\_num\\_35\\_141\\_872](http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/lgge_0458726x_2001_num_35_141_872).
- ADAM Jean-Michel (2005), « La notion de typologie de texte en didactique du français. Une « notion » dépassée ? » Article paru dans la revue Recherche n°42, Lille, PP 11-23 [En ligne] [http://www.unil.ch/webdav/site/fra/shared/Typologie\\_de\\_textes\\_et\\_didactique.pdf](http://www.unil.ch/webdav/site/fra/shared/Typologie_de_textes_et_didactique.pdf)
- ADOLFO Ndomingiedi Zolana (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 » [En ligne] <http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/84/03/55/PDF/2013NICE2001.pdf>
- AOUADI Saddek (200), « Le français dans les filières scientifiques et technique en Algérie : la croisé des chemins » In The french review, vol. 73, No. 3. February 2000 Printed in U.S.A [En ligne] <http://www.jstor.org/discover/10.2307/398184?uid=3737904&uid=2129&uid=2&uid=70&uid=4&sid=21104287358783>
- AIT MOULA Zakia (2007) « L'enseignement du français scientifique en première année tronc commun " sciences et techniques" », Mémoire de magistère, Université Béjaia (Dir. Claude Cortier).
- CARRAS Catherine, TOLAS Jacqueline, KOHLER Patricia, SZILAGYI Elisabeth (2007), *Le français sur objectifs spécifiques et la classe de langue*, paris « techniques et pratiques de classe », Paris : clé international.
- CAVANAGH Martine (2010), « Élaborer une séquence didactique en écriture », In Enjeux : Revue de formation continuée et de didactique du français n° 77 – Printemps 2010,

- CHARTRANT Suzanne-G (2008), « Travailler les textes en classe, oui, mais par genre » Congrès de l'AQPF, novembre 2008, [En ligne] [http://www.enseignementdufrancais.fse.ulaval.ca/fichiers/site\\_ens\\_francais/modules/document\\_section\\_fichier/fichier\\_\\_f85b9ce631b9\\_\\_enseigner\\_les\\_textes\\_par\\_les\\_genres\\_fin.pdf](http://www.enseignementdufrancais.fse.ulaval.ca/fichiers/site_ens_francais/modules/document_section_fichier/fichier__f85b9ce631b9__enseigner_les_textes_par_les_genres_fin.pdf)
- CHESEAUX Lydia (2010), « La séquence didactique de« La réponse au courrier des lecteurs » Entre réel et prescrit ». Sous la direction de Jean-Paul Mabillard, [En ligne] [https://doc.rero.ch/record/22426/files/Cheseaux\\_Lidya.pdf](https://doc.rero.ch/record/22426/files/Cheseaux_Lidya.pdf)
- COBBY Franck (2009), «La notion de discours », [en ligne] <http://www.analyse-dudiscours.com/la-notion-de-discours>
- CUQ Jean-Pierre (2004), « Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde », Paris : CLÉ International.
- DENIZOT Nathalie (2005), « Classements et genres et autres classifications textuels », pp 38-61. [En ligne] [http://www.recherches.lautre.net/iso\\_album/42\\_037-061\\_denizot.pdf](http://www.recherches.lautre.net/iso_album/42_037-061_denizot.pdf)
- DERRADJI ZAIDI Leila (2014), « Mise en place d'une méthodologie d'analyse des situations de travail en français dans une entreprise algérienne : cas de L'Entreprise Portuaire de Bejaia », Thèse de Doctorat, Université Béjaia (Dir. Ch. PARPETTE & M.KEBBAS)
- IVAN Mihaela, STANCIU-CAPOTA Rodica(2014), « Le FOS. Pourquoi ? », [En ligne] <http://www.youscribe.com/catalogue/presentations/loisirs-ethobbies/autres/1-le-francais-militaire-les-annees20-l-histoire-du-fosremonte-380257>
- MOUHOUS F, (2011), « Etude critique du programme du français au département de sciences et techniques : cas des étudiants de première année

- MANGIANTE Jean-Marc et PARPETTE Chantale (2004), « Français sur Objectif Spécifique Ou l'art de s'adapter », [En ligne] <http://lesla.univlyon2.fr/sites/lesla/IMG/pdf/doc-592.pdf>
- MANGIANTE, Jean-Marc, PARPETTE Chantal (2004) *Le Français sur Objectif Spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*, Paris : Hachette, coll. « F »
- MOURLHON-DALLIES Florence (2006) « Le français à visée professionnelle: enjeux et perspectives », in. *Synergies pays de la Baltique*, n°3, pp. 89-96, [en ligne] <http://ressources-cla.univfcomte.fr/gerflint/Baltique3/MourlhonDallies.pdf>.
- MOURLHON-DALLIES Florence (2008) *Enseigner une langue à des fins professionnelles*, Paris: Didier, col. Langues & didactique
- MIHAELA Ivan et RODICA Stanciu-Capota (2011), « Le FOS. Pourquoi ? », pp. 382-385 [En ligne] <http://www.le-fos.com/communication%20doctorant.pdf>
- QOTB Hani Abdel Azim (2008), « vers une didactique su français sur objectifs Spécifiques Médié par internet » in tel-00335245, version 1 [En ligne] [http://hal.archivesouvertes.fr/docs/00/33/52/45/PDF/THESE\\_2008\\_FINALE.\\_HALL.....pdf](http://hal.archivesouvertes.fr/docs/00/33/52/45/PDF/THESE_2008_FINALE._HALL.....pdf)
- QOTB Hani Abdel Azim (2013), « Le Français sur Objectifs Universitaires (FOU) » [En ligne] <http://www.le-fos.com/historique-7>.
- RICHER Jean-Jacques (2007), « Le FOS est-il soluble dans le FLE? Pour une didactique spécialisée du Français sur Objectifs spécifiques (F.O.S.) » [En ligne], <http://ressources-cla.univ-fcomte.fr/gerflint/Perou2/Richer.pdf>
- RICHER Jean-Jacques (2008), « Le français sur objectifs spécifiques (F.O.S.) : une didactique spécialisée ? » *Synergies Chine* n° 3 - 2008 pp. 15-30 [En ligne] <http://ressources-cla.univ-fcomte.fr/gerflint/Chine3/richer.pdf>

- RICHTERICH René (1985), «Besoins langagiers et objectifs d'apprentissage »  
[En ligne] [www.books.google.dz/books?isbn=2251603220](http://www.books.google.dz/books?isbn=2251603220)
- YANG Yanru(2008), « Le français sur objectifs spécifiques en questions »  
Synergies Chine n° 3 - 2008 pp. 49-58 [En ligne],  
<http://ressources-cla.univcomte.fr/gerflint/Chine3/yang.pdf>

# *Table des matières*

## Table des matières

<b>Introduction générale</b> .....	06
<b>Chapitre 1 : Élément théorique :</b>	
1. Vers un enseignement spécifique du français .....	12
2. Des formations destinées à des publics spécifiques.....	16
2.1. Le français à visée professionnelles/français langue professionnelle.....	16
2.2. Le français sur objectif spécifique.....	17
3. Les caractéristiques des formations du FOS .....	18
3.1. Le français de spécialité et le français sur objectif spécifique quelle distinction ?..	18
3.2. Le public spécifique du FOS.....	20
3.2.1. Les travailleurs migrants et leurs familles.....	21
3.2.2. Les professionnels.....	21
2.2.3. Les étudiants.....	21
3.3. La focalisation sur les besoins spécifiques.....	22
3.4. La démarche FOS.....	23
3.4.1 La demande de formation.....	24
3.4.2. L'analyse des besoins.....	25
3.4.3 La collecte et le traitement des données.....	26
3.4.4. Elaboration des activités des cours du FOS.....	27
4. Les caractéristiques du discours spécialisé.....	28
4.1. Notion du discours.....	28
4.2. Les spécificités du discours spécialisé.....	29
4.2.1. Sur le plan syntaxique.....	29
4.2.2. Sur le plan morphologique.....	30
4.2.3. Sur le plan lexical.....	30

---

5. Les genres en FOS.....	31
5.1. La focalisation sur les genres.....	31
5.2. La notion du genre.....	33
5.3. Les spécificités des genres discursifs.....	36

## **Chapitre 2 : Analyse des besoins et collecte des données**

1. Présentation de l'entreprise d'accueil.....	39
1.1. Situation géographique du Concessionnaire FOTON.....	39
1.2. L'organisme FOTON.....	39
1.3. Les différents services du concessionnaire FOTON.....	40
1.3.1. Service après Vente et la Maintenance.....	41
1.4. L'organisation de la direction générale du concessionnaire FOTON.....	42
1.5. L'organisation de la direction technique.....	43
2. Description des métiers de génie mécanique.....	44
3. Analyse des besoins des techniciens de génie mécanique.....	46
3.1. Le questionnaire ; l'outil d'analyse des besoins.....	46
3.2. Objectif du questionnaire.....	46
3.3. Dépouillement du questionnaire.....	48
3.4. Synthèse.....	61
4. La collecte et le traitement des données.....	63
4.1. Les genres discursifs qui circulent dans le milieu professionnel.....	64
4.2. Caractéristiques de quelques genres discursifs selon Chartrand.....	64
4.2.1. Caractéristiques communicationnelles.....	65
4.2.2. Les caractéristiques discursives.....	66
4.2.3. Les caractéristiques textuelles.....	67
4.2.4. Caractéristiques linguistiques.....	70
4.2.4.1. Sur le plan syntaxique.....	70

---

4.2.4.2. Sur le plan lexical.....	71
4.2.5. Caractéristiques graphiques et matérielles.....	72
4.3. Synthèse.....	73
4.4. Analyse des lacunes linguistiques des écrits des techniciens de génie mécanique.....	73
4.4.1. Analyse de rapport technique du véhicule.....	73
4.4.2. Analyse de PV de réparation.....	74
4.1.3. Synthèse.....	75
5. Conclusion partielle .....	75
<b>Chapitre 3 : Elaborations des activités</b>	
1. Qu'est ce qu'une séquence didactique ?.....	78
2. Les étapes de la séquence didactique.....	79
3. Séquence didactique.....	81
<b>Conclusion générale .....</b>	<b>97</b>
<b>Référence bibliographique.....</b>	<b>100</b>
<b>Liste des figures.....</b>	<b>104</b>
<b>Table des matières.....</b>	<b>106</b>
<b>Annexe</b>	

## **Listes de figures :**

### **Chapitre01 :**

**Figure 01 :** Schématisation de l'évolution du français sur objectif spécifique .....16

**Figure 02:** les spécificités des publics de FOS..... 23

**Figure 03 :** Présentation des étapes de la démarche FOS selon Chantal Parpette.....24

### **Chapitre 02 :**

**Figure 04 :** Présentation de différentes composantes du Concessionnaire FOTON... 41

**Figure 05 :** Présentation de notre population d'enquêté..... 44

**Figure 06:** présentation des documents techniques circulant dans le monde..... 63

### **Tableau :**

**Tableau :** Distinction Français dur Objectif spécifique/ français de spécialité..... 20

### **Organigrammes :**

**Organigramme N°01 :** L'organisation de la direction générale du concessionnaire FOTON.....42

**Organigramme N°02 :**L'organisation de la direction technique.....43

### **Schéma :**

Schéma de la séquence didactique (Dolz, Noverraz & Schneuwly, 2002) ..... 79

# *Annexes*

# **Annexes**

<b>Annexe 01 : Questionnaire.....</b>	<b>01</b>
<b>Annexe 02 : PV de réparation.....</b>	<b>06</b>
<b>Annexe 03 : Décharge.....</b>	<b>10</b>
<b>Annexe 04 : Bordereau d'envoi.....</b>	<b>12</b>
<b>Annexe 05 : Rapport technique du véhicule.....</b>	<b>14</b>

## Annexe 01:

### Le questionnaire

En vue de la réalisation d'un travail de recherche étudiant le FLE en milieu professionnel. Nous sollicitons la collaboration de l'ensemble des techniciens supérieurs en génie mécanique de répondre à ce questionnaire. Votre contribution sera d'un grand apport et restera anonyme.

1 - Ancienneté professionnels :

- a- De 1 à 5 ans       c- de 11 à 15 ans   
b- De 6 à 10 ans       d- 20 ans et plus

2 - En plus, de votre diplôme, avez-vous reçu d'autre(s) formation(s) pour améliorer votre niveau en langue française ?

- Oui       non   
Si oui, dites laquelle ou lesquelles

3 - Vous occupez quel poste ?

- Technicien méthode
- Technicien processus
- Techniciens utilités
- Mécanicien industriel
- Aide mécaniciens
- Electriciens industriel
- Soudeur
- Gestionnaire des stocks
- Chef de service

4 - Niveau d'instruction :

- Universitaire
- Formation complémentaire (stage/ formation professionnel)

5 - Vos études étaient en quelle langue ?

- Arabe       français       anglais

6 - Avez-vous des difficultés linguistiques à suivre vos études ?

- Oui       non

7 - Ces difficultés sont au niveau :

De l'oral

De l'écrit

8 - Ces difficultés persistent toujours ?

Oui  non

9 - Jugez vous que l'utilisation de français au sein de votre administration est importante ?

Oui  non

10 - Comment estimez-vous votre niveau de langue ?

**A Oral :** Faible  Moyen  Avancé

**A Ecrit :** Faible  Moyen  Avancé

11- Utilisez-vous le français dans la vie quotidienne ?

Oui  non

12 - Quelle est la langue que vous utilisez dans votre domaine professionnel ?

Kabyle  Arabe dialectal  Arabe classique  Français  Anglais

13 - Recevez-vous des clientèles francophones ?

Oui  non

14 - Comprenez-vous ce que vos clients francophones vous disent ?

Oui  non

15 - Avez-vous l'habitude de communiquer en français avec vos collègues ?

Oui  non

- Avec votre supérieur hiérarchique :

Oui  non

- Avec vos homologues :

Oui  non

- Avec la clientèle :

Oui  non

16 - Faites vous des lectures en français ?

Oui  non

Si oui :

- Revues de spécialité
- Livres de spécialité
- Fiche technique
- Dictionnaire de spécialité
- autres

17 - Utilisez-vous le français dans vos écrits professionnels ?

Oui  non

18 - Quel sont les différents genres d'écrits que vous produisez ?

- PV de réparation
- Rapport technique
- Notice
- PV de réunion
- Plan, schéma
- Fiche technique

19 - Trouvez-vous des difficultés à comprendre des documents de votre spécialité ?

Oui  non

Si oui,

- Revues de spécialité
- Livres de spécialité
- Fiche technique
- Dictionnaire de spécialité
- Compte rendu des travaux
- Rapports techniques
- PV de réparation
- PV de réunion

20 - Trouvez-vous des difficultés à lire des documents de votre spécialité ?

Oui  non

Si oui,

- Compte rendu des travaux
- Rapports techniques
- PV de réparation
- PV de réunion
- Plan, schéma
- Fiches techniques

21 - Éprouvez-vous des difficultés à prendre la parole ?

Oui  non

Si oui,

- A expliquer
- A analyser
- A demander des renseignements
- Echanger avec des professionnels

22 - Avez-vous des difficultés à rédiger des documents techniques ?

Oui  non

Si oui,

- Rapports techniques
- PV de réparation
- PV de réunion
- Fiches techniques
- Décharge
- Bordereau d'envoi

23 - Les principales difficultés en français relèvent-elles essentiellement de lexique de spécialité ?

Oui  non

24- Trouvez-vous des difficultés au niveau de la syntaxe ?

Oui  non

25 - Trouvez-vous des difficultés au niveau de :

- Vocabulaire générale
- Vocabulaire de spécialité
- Orthographe
- Grammaire
- Construction de discours

26- Pensez-vous qu'un programme de français élaboré selon vos besoins aurait pu améliorer votre niveau de langue et vous éviter ces difficultés ?

Oui

non

27 - Si oui, Quels sont les points que vous aimeriez particulièrement développés ?

- Connaissances lexicales générales
- Connaissances lexicales spécialisés
- Connaissances du vocabulaire général
- Connaissances du vocabulaire de spécialité
- Connaissances de construction de discours spécialisé
- Connaissances des règles grammaticales

**Merci de votre coopération**



**BEJAIA LE: 25/05/2014**

**Réf : 002/GHANI/14**

## **PV DE REPARATION**

L'an deux mille quatorze et le vingt cinq mois de Mai, à seize heures, nous possédant au contrôle et vérification après réparation du camion de **Mr : CHALLAL MOHAND AKLI**

- **TYPE : BJ1032**
- **N° DU SERIE : LVAV2JBB1DE004580**
- **MATRICULE : 14019.313.06**
- **DATE DE LIVRAISON : 29/10/2013**

➤ **ÉTAIENT PRESENTS :**

- |                              |                                   |
|------------------------------|-----------------------------------|
| • <b>BELHADDAD GHANI</b>     | <b>Magasinier KIV BEJAIA</b>      |
| • <b>SAHI EL HASSENE</b>     | <b>Mécanicien KIV BEJAIA</b>      |
| • <b>BOUMEDA Lyes</b>        | <b>Aide Mécanicien KIV BEJAIA</b> |
| • <b>AROUL FARES</b>         | <b>Responsable KIV BEJAIA</b>     |
| • <b>CHALLAL MOHAND AKLI</b> | <b>Propriétaire du Véhicule</b>   |

➤ **ORDRE DU JOUR :**

- ❖ Vérifications et essaie du camion après remplacement de la différentielle : l'axe de planétaire, les planétaires, les satellites, bague étanche pour différentielles, gougeons différentielle.

Après le contrôle et la vérification du camion par les présents, ils déclarent que le camion est en bon état de marche et de fonctionnement. La dite remplacement transmetre le nécessaires de nez de pont qui entre dans le cadre de la garantie.

**Suivent les signatures :**

Approuvé par :

- |                              |                                   |       |
|------------------------------|-----------------------------------|-------|
| • <b>BELHADDAD GHANI</b>     | <b>Magasinier KIV BEJAIA</b>      | ..... |
| • <b>SAHI EL HASSENE</b>     | <b>Mécanicien KIV BEJAIA</b>      | ..... |
| • <b>BOUMEDA Lyes</b>        | <b>Aide Mécanicien KIV BEJAIA</b> | ..... |
| • <b>AROUL FARES</b>         | <b>Responsable KIV BEJAIA</b>     | ..... |
| • <b>CHALLAL MOHAND AKLI</b> | <b>Propriétaire du Véhicule</b>   | ..... |

**VISA KIV**



**BEJAIA LE: 30/05/2014**

**Réf : 002/GHANI/19**

## **PV DE REPARATION**

L'an deux mille quatorze et le trente du mois de Mai, à quatorze heures, nous avons procédé au contrôle et vérification après réparation du camion de **Mr : BEZI ZAHIR**

- **TYPE : BJ103256**
- **N° DU SERIE : LVAV2JE004580**
- **MATRICULE : 14019.313.06**
- **DATE DE LIVRAISON : 12/12/2013**

➤ **ÉTAIENT PRESENTS :**

- |                              |                                      |
|------------------------------|--------------------------------------|
| • <b>BELHADDAD GHANI</b>     | <b>Magasinier KIV BEJAIA</b>         |
| • <b>BOURKANI SADEK</b>      | <b>Technicien Utilité KIV BEJAIA</b> |
| • <b>BOUMEDA Lyes</b>        | <b>Aide Mécanicien KIV BEJAIA</b>    |
| • <b>AROUL FARES</b>         | <b>Responsable KIV BEJAIA</b>        |
| • <b>CHALLAL MOHAND AKLI</b> | <b>Propriétaire du Véhicule</b>      |

➤ **ORDRE DU JOUR :**

- ❖ Vérifications et essaie du camion après remplacement de la différentielle : l'axe de planétaire, les planétaires, les satellites, bague étanche pour différentielles, gougeons différentielle.

Voulez agréer Monsieur que le camion est en bon état de marche et de fonctionnement. La dite remplacement concerne le nécessaires de nez de pont qui entre dans le cadre de la garantie.

**Suivent les signatures :**

Approuvé par :

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| • <b>BELHADDAD GHANI</b>     | <b>Magasinier KIV BEJAIA.....</b>         |
| • <b>BOURKANI SADEK</b>      | <b>Technicien Utilité KIV BEJAIA.....</b> |
| • <b>BOUMEDA Lyes</b>        | <b>Aide Mécanicien KIV BEJAIA.....</b>    |
| • <b>AROUL FARES</b>         | <b>Responsable KIV BEJAIA.....</b>        |
| • <b>CHALLAL MOHAND AKLI</b> | <b>Propriétaire du Véhicule.....</b>      |

**VISA KIV**



**BEJAIA LE: 25/09/2014**

**Réf : 052/GHANI/ 34**

## **PV DE REPARATION**

L'an deux mille quatorze et le vingt cinq du mois de septembre, à seize heures, nous avons procédé au contrôle et vérification après réparation du camion de monsieur : **BOUHADOU LWANESS**

- **TYPE : BJ1032**
- **N° DU SERIE : LVAV2JBB1UHV04580**
- **MATRICULE : 14019.313VB KL**
- **DATE DE LIVRAISON : 30/10/2013**

➤ **ÉTAIENT PRESENTS :**

- |                              |                                   |
|------------------------------|-----------------------------------|
| • <b>BELHADDAD GHANI</b>     | <b>Magasinier KIV BEJAIA</b>      |
| • <b>SAHI EL HASSENE</b>     | <b>Mécanicien KIV BEJAIA</b>      |
| • <b>BOUMEDA Lyes</b>        | <b>Aide Mécanicien KIV BEJAIA</b> |
| • <b>AROUL FARES</b>         | <b>Responsable KIV BEJAIA</b>     |
| • <b>CHALLAL MOHAND AKLI</b> | <b>Propriétaire du Véhicule</b>   |

➤ **ORDRE DU JOUR :**

- ❖ Vérifications de nouveau cas du camion après remplacement de la différentielle : l'axe de planétaire, les planétaires, les satellites, bague étanche pour différentielles, gougeons différentielle.

Après le contrôle et la vérification du camion par les présents, ils déclarent sur l'honneur que le camion est en bon état de marche et de fonctionnement. La dite remplacement concerne le nécessaires de nez de pont qui entre dans le cadre de la garantie.

**Suivent les signatures :**

**Approuvé par :**

- |                              |                                   |       |
|------------------------------|-----------------------------------|-------|
| • <b>BELHADDAD GHANI</b>     | <b>Magasinier KIV BEJAIA</b>      | ..... |
| • <b>SAHI EL HASSENE</b>     | <b>Mécanicien KIV BEJAIA</b>      | ..... |
| • <b>BOUMEDA Lyes</b>        | <b>Aide Mécanicien KIV BEJAIA</b> | ..... |
| • <b>AROUL FARES</b>         | <b>Responsable KIV BEJAIA</b>     | ..... |
| • <b>CHALLAL MOHAND AKLI</b> | <b>Propriétaire du Véhicule</b>   | ..... |

**VISA KIV**



**BEJAIA LE: 24/05/2014**

**Réf : 002/GHANI/14**

## **PV DE REPARATION**

L'an deux mille quatorze et le vingt quatre du mois de Mai, à dix sept heures, nous avons procédé au contrôle et vérification après réparation du camion de **Mm: Hamamouche Selma.**

**TYPE : BJ1032JJ**

- **N° DU SERIE : LVABKJBKJB1DE004580**
- **MATRICULE : 14019.77557723**
- **DATE DE LIVRAISON : 29/01/2013**

➤ **ÉTAIENT PRESENTS :**

- **BELHADDAD GHANI**                      **gestionnaire des stocks KIV BEJAIA**
- **SAHI EL HASSENE**                      **Mécanicien industriel KIV BEJAIA**
- **BEZI SAMIR**                              **Techniciens méthode KIV BEJAIA**
- **AROUL FARES**                              **chef de service KIV BEJAIA**
- **CHALLAL MOHAND AKLI**              **Propriétaire du Véhicule**

➤ **ORDRE DU JOUR :**

- ❖ Vérifications et essaie du camion après remplacement de la différentielle : l'axe de planétaire, les planétaires, les satellites, bague étanche pour différentielle, goujons Différentielle.

Après le contrôle et la vérification du camion par les présents, ils déclarent que le camion est en bon état de marche et de fonctionnement. La dite remplacement concerne un nouveau cas de nez de pont qui entre dans le cadre de la garantie.

**Signature :**

**directeur de KIV**

**Signature :**

**L'intéressé**



## DÉCHARGE :

Nous soussignés Mr..... Certifier sur l'honneur, avoir reçu ce jour du CAISSIER DE MAGASIN KIV de Bejaia, **Mr DJAFRI FAHEM** la somme de **377 601,75 DA**, soit **TROIS CENT SOIXANTE DIX SEPT MILLE SIX CENT UN DA et 75 CTS.**

Représentant le totale des recettes de la caisse PDR / Service Après Vente (Huiles + Réparations) du 01 AU 30 JUIN 2014.

Cette décharge est établie pour servir et valoir ce que de droit.

Signature de chef de service :

Signature de gestionnaire des stocks :

KIV .....

Fait à Bejaïa, le 01/07/2014

**KIV Distributeur  
Exclusif**



SHOW ROOM BEJAIA-49 A ZONE INDUSTRIELLE. 4 CHEMIN -BEJAIA-ALGERIE

[TEL:034-22-67-14](tel:034-22-67-14) [FAX :034-22-67-14](tel:034-22-67-14)

RC 06/01-0363379 B02 NIF 000223036337985 ART 06013901448

---

**DÉCHARGE :**

Nous soussignés Mr.....certifier sur l'honneur, avoir reçu ce jour du MAGASINIER DE KIV Bejaia, **Mr BELHADDADA A/GHANI UN OPTIQUE GAUCHE DE BYD F3 de somme 9165.26 DA, soit NEUF MILLE CENT SOIXANTE CINQ et 26 CTS .**

Cette décharge est établie pour servir et valoir ce que de droit.

**MAGASINIER :**

**EURL .....**

Béjaïa, le 31/08/2013.

**BORDEREAU D'ENVOI****N° 016/PDR/2014**

<i>DESIGNATION</i>	<i>QTS</i>	<i>OBSERVATION</i>
VEUILLEZ TROUVER CI- JOINT : LES DOCUMENTS DU MAG KIV BEJAIA :		
<b>Vente recette PDR moins juillet</b>		A REMETTRE AU SERVICE COMPTABILITE
• VERSEMENT CPA N°249854 DU 10/07/2014	02	
• VERSEMENT CPA N°250679 DU 23/07/2014	02	
• VERSEMENT CPA N° 251250 DU 03/07/2014	02	

Accusé de RéceptionFait à Bejaïa, le 0/09/2014Signature de chef de service :Signature de gestionnaire des stocks :



## BORDEREAU D'ENVOI

N° 0017/SAV/2014

<i>DESIGNATION</i>	<i>QTS</i>	<i>OBSERVATION</i>
<b>VEUILLEZ TROUVER CI- JOINT : LES DOCUMENTS DU S-A-V BEJAIA :</b>		
• SYNTHESE D'ATELIER DU 02/08/2014 AU 31/08/2014	02	
• LES VENTES RATEE DE PDR DE MOIS MARS	01	
• FACTURE GENERALE DES CLIENTS	02	
• ETAT DE MAINTENANCE	04	
• ETAT D'HUILE	04	
• ETAT JOURNALIER MOIN AOUT	26	
• FACTURES CLIETS DETAILLES	98	

Accusé de Réception

Fait à Bejaïa, le 01/09/2014

Signature de chef de service :

Signature de gestionnaire des stocks :

**Rapport technique du véhicule**

N°: 0600003 /Service Après Vent/BELHADDAD/14

Information sur le véhicule	Type de Véhicule	BJ1032V3JB3-A	Date de fabrication	04/03/2013
	N° de série	LVAV2JBB1DE004580		
	N° du moteur	B01-126	fishé du moteur	N485QA
Information sur le client	Non du client	CHALAL MOHAND ALI	Kilométrage parcouru	KM 20765
	Date De livraison du véhicule	29/10/2013	Date de vente	29/10/2013
	Téléphone	0776738449		
	Lieu de la panne	BEJAIA	Date de la panne	12/05/2014
Information sur les anomalies Du véhicule	PDR à Remplacées	Désignation de la PDR remplacé(e)		
		ENSEMBLE DE PONT ARRIERE		
	Autres			
Explication sur la panne	Sortie d'huile moteur au niveau du Reniflard. Disparition d'huile moteur dans le bloc			
La cause de la panne	Après vérification, les mécanicien à localiser la panne au niveau des pistons, jeu de segment, des chemises et coussinet de bielle.			
Dispositions Prises	Aucune			
Améliorations Proposé	Remplacement de la PDR désignée.			

L'information essentielle de qualité signifie le nombre de pièces prise en charge par le fonctionnement du réducteur, par exemple : armature, carlingue, bielle, axe tres détraqué, fendillage de couverture du réducteur de transmission. Ceux-ci influencent la qualité de fonctionnement du véhicule, ou un défaut essentiel existe dans les pièces de sécurité, par exemple : vérification de la tige de traction et le bras d'articulation de direction desserrent et le fendillage.

SUCCESSALE SAV KIV BEJAIA :  
Nom: BELHADDAD A/GHANI

Date du rapport  
20/05/2014

Signature de chef de service

# **KIV** Concessionnaire

Eurl au capital social de 1 000 000 000,00 DA  
Agréé par décision ministérielle n°97 du 20/07/2009



**Direction Générale : Zone Industrielle Meboudja Sidi Amar El Hadjar Annaba**

**Tél : 030-82-16-05**

[www.fotonalgerie.com](http://www.fotonalgerie.com)

**Fax : 030-82-17-63**

**Rapport technique du véhicule**

N°: 0600003 /Service Après Vent/KHELFAOUI SAID/14

Information sur le véhicule	Type de Véhicule	BJ1032V3JB3-A	Date de fabrication	14/03/2013
	N° de série	LVAV2JBB16578384580		
	N° du moteur	B01-126	Type de moteur	N485QA
Information sur le client	Non du client	KHELFAOUI SAID	Kilométrage parcouru	KM 20765
	Date De livraison du véhicule	21/08/2013	Date de vente	21/08/2013
	Téléphone	0776738449		
	Lieu de la panne	BEJAIA	Date de la panne	12/05/2014
Information sur les anomalies Du véhicule	PDR à Remplacées	Désignation de la PDR remplacé(e)		
		ENSEMBLE DE PONT ARRIERE		
	La cadre de véhicule			
Explication sur la panne	Important : la panne est due aux mauvais matière de fabrication de carter de boite a vitesse			
Analyse de la cause de la panne	Après les vérifications, notre technicien à localiser la panne au niveau de carter avant de boite a vitesse, désormais que cette panne est irréparables			
Dispositions Prises				
Améliorations Proposé	Remplacement des pièces défectueuses.			

L'information essentielle de qualité signifie la plupart des activite, une rupture de base des Pièces, par **exemple** : armature, carlingue, bielle, axe, détraqué, fendillage de couverture du réducteur de transmission. Ceux-ci influencent à l'arrêt de fonctionnement du véhicule, ou un défaut essentiel existe dans les pièces de sécurité, par exemple : vérification de la tige de traction et le bras d'articulation de direction desserrent et le fendillage.

SUCCURSALE SAV KIV BEJAIA :

Nom: BELHADDAD A/GHANI

Date du rapport

12/05/2014

Signature de chef de service

# **KIV** Concessionnaire

Eurl au capital social de 1 000 000 000,00 DA  
Agréé par décision ministérielle n°97 du 20/07/2009



**Direction Générale : Zone Industrielle Meboudja Sidi Amar El Hadjar Annaba**

**Tél : 030-82-16-05**

[www.fotonalgerie.com](http://www.fotonalgerie.com)

**Fax : 030-82-17-63**

**Rapport technique du véhicule**

N°: 061 /service Après Vent/CHERFI A/REZAK

Information sur le véhicule	Type de Véhicule	BJ102NFLV3JA2-1	Date de fabrication	14/07/2013
	N° de série	LVAV3JA29DWOKSDNKM		
	N° du moteur	Q13070JLMS ?D	Type de moteur	QC480Q
Information sur le client	Non du client	CHERFI A/RREZAK		
	Date De livraison du véhicule	14/07/2013		KM 3790
	Téléphone	07 92 60 66 26		
	Lieu de la panne	Béjaïa	Date de la panne	07/12/2013
Information sur les anomalies Du véhicule	PDR à Remplacées	POMPE INJECTION		1284
Explication sur la panne	Le moteur fonctionne a trois pattes. <b>IMPORTANT : la panne est due au mauvais fonctionnement de la pompe injection.</b>			
Analyse de la cause de la panne	Après vérification, notre mécanicien a localiser la panne au niveaux de la pompe injection, dèsormais que cette pompe est irréparables.			
Dispositions Prises				
Améliorations Proposé	Remplacement de la pompe injection.			

L'information essentielle de qualité signifie la plupart d'activité mensuel, une rupture de base des Pièces, par **exemple** : armature, carlingue, bielle, axe, détraqué, fendillage de couverture du réducteur de transmission. Ceux-ci influencent la qualité de fonctionnement du véhicule, ou un défaut essentiel existe dans les pièces de sécurité, par exemple : vérification de la tige de traction et le bras d'articulation de direction desserrent et le fendillage.

**KIV BEJAIA :**

Nom :

Prénom :

Lieu : BEJAIA

**Date du rapport**

07/12/2013

**Signature**

**Rapport technique du véhicule**

N°: 06088003 /Service Après Vent/KERKOUR NADJIM/18

Information sur le véhicule	Type de Véhicule	BJ1032V3JB3-A	Date de fabrication	04/03/2013
	N° de série	LVAV2JBB1JKB4580		
	N° du moteur	B01-126	Type de moteur	N485QA
Information sur le client	Non du client	KERKOUR NADJIM	Kilométrage parcouru	KM 20765
	Date De livraison du véhicule	29/10/2013	Date de vente	29/10/2013
	Téléphone	0776738449		
	Lieu de la panne	BEJAIA	Date de la panne	12/05/2014
Information sur les anomalies Du véhicule	PDR à Remplacées	Désignation de la PDR remplacé(e)		
		ENSEMBLE DE PONT ARRIERE		
		triangle de suspension inférieur		
	Autres			
Explication sur la panne	On déclare que la cause de la panne est due d'un bruit dans la barre stabilisatrice des deux côtés droit et gauche			
Analyse de la cause de la panne	Après vérification, notre mécanicien à localiser la panne au niveau des deux silents bloc de la barre stabilisatrice.			
Dispositions Prises	Remplacement des deux silents bloc de la barre stabilisatrice			
Améliorations Proposé	Remplacement des triangles de suspension gauche/ droite, des amortisseurs avant et arrière			

L'information essentielle de qualité signifie la situation est désastre. Par **exemple** : armature, carlingue, bielle, axe, détraqué, fendillage de couverture du réducteur de transmission. Ceux-ci influencent la qualité de fonctionnement du véhicule, ou un défaut essentiel existe dans les pièces de sécurité, par exemple : vérification de la tige de traction et le bras d'articulation de direction desserrent et le fendillage.

**SUCCURSALE SAV KIV BEJAIA :**

Nom: BELHADDAD A/GHANI

**Date du rapport**

12/05/2014

**Signature de chef de service**

# **KIV** Concessionnaire

Eurl au capital social de 1 000 000 000,00 DA  
Agréé par décision ministérielle n°97 du 20/07/2009



**Direction Générale : Zone Industrielle Meboudja Sidi Amar El Hadjar Annaba**

**Tél : 030-82-16-05**

[www.fotonalgerie.com](http://www.fotonalgerie.com)

**Fax : 030-82-17-63**

**Rapport technique du véhicule**

N°: 001 /Service Après Vent/SAHRAWI AMINE/13

Information sur le véhicule	Type de Véhicule	BJ1028V3JA2-1	Date de fabrication	18/07/2012
	N° de série	LVAV3JA29DW015187		
	N° du moteur	Q130701440D	Type de moteur	QC480Q
Information sur le client	Non du client	SAHRAWI AMINE		
	Date De livraison du véhicule	05/10/2013		KM 3790
	Téléphone	07 92 60 66 26		
	Lieu de la panne	Béjaïa	Date de la panne	29/12/2014
Information sur les anomalies Du véhicule	PDR à Remplacées	POMPE INJECTION		1284
Explication sur la panne	Le moteur fonctionne a trois pattes. <b>IMPORTANT : la panne est due au mauvais fonctionnement de la pompe injection.</b>			
Analyse de la cause de la panne	Après vérification, on déclare que la panne au niveau de carter avant de boite a vitesse, désormais que cette panne est irréparables.			
Dispositions Prises				
Améliorations Proposé	Remplacement de carter avant de boite a vitesse			

L'information essentielle de qualité signifie la plupart des activités technique ont une rupture de base des Pièces, par **exemple** : armature, carlingue, bielle, axe, détraqué, fendillage de couverture du réducteur de transmission. Ceux-ci influencent la qualité de fonctionnement du véhicule, ou un défaut essentiel existe dans les pièces de sécurité, par exemple : vérification de la tige de traction et le bras d'articulation de direction desserrent et le fendillage.

**KIV BEJAIA :**

Nom :

Prénom :

Lieu : BEJAIA

**Date du rapport**

29/12/2014

**Signature**

**Rapport technique du véhicule**

N°: 001 /Service Après Vent/BELHADDAD/13

Information sur le véhicule	Type de Véhicule	BJ1028V3JA2-1	Date de fabrication	18/07/2013
	N° de série	LVAV3JA29DW015187		
	N° du moteur	Q130701440D	Type de moteur	QC480Q
Information sur le client	Non du client	CHERFI A/RREZAK		
	Date De livraison du véhicule	05/10/2013		KM 3790
	Téléphone	07 92 60 66 26		
	Lieu de la panne	Béjaïa	Date de la panne	05/12/2013
Information sur les anomalies Du véhicule	PDR à Remplacées	POMPE INJECTION		1284
Explication sur la panne	le bruit la barre stabilisatrice des deux côtés droit et gauche.			
Analyse de la cause de la panne	après la vérification, notre mécanicien à localiser la panne au niveau des deux silentblocs de la barre stabilisatrice.			
Dispositions Prises	remplacement des deux silents blocs de la barre stabilisatrice.			
Améliorations Proposé	aucune.			

L'information essentielle de qualité signifie la plupart du temps une rupture de base des Pièces, par

**exemple** : armature, carlingue, bielle, axe, détraqué, fendillage de couverture du réducteur de transmission. Ceux-ci influencent la qualité de fonctionnement du véhicule, ou un défaut essentiel existe dans les pièces de sécurité, par exemple : vérification de la tige de traction et le bras d'articulation de direction desserrent et le fendillage.

**KIV BEJAIA :**

Nom :

Prénom :

**Date du rapport**

08/12/2013

**Signature**

# **KIV** Concessionnaire

Eurl au capital social de 1 000 000 000,00 DA  
Agréé par décision ministérielle n°97 du 20/07/2009



[www.fotonalgerie.com](http://www.fotonalgerie.com)

**Direction Générale : Zone Industrielle Meboudja Sidi Amar El Hadjar Annaba**

**Tél : 030-82-16-05**

**Fax : 030-82-17-63**

**Lieu : BEJAIA**