

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



**Faculté des Lettres et des Langues**  
**Département de français**

**Mémoire de master**

**Option : Didactique**

**Les spécificités des écrits professionnels : Cas de la**  
**Sonatrach de Bejaia**

Présenté par :

M<sup>elle</sup> BOUZIDI Saliha

M<sup>elle</sup> BOURAS Lynda

Le jury :

Encadreur : Mme DERRADJI Leila

Directeur : Mme BENAMER Fatima

Examineur : Mme OULD BENALI

## Dédicace

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

*Je dédie ce modeste travail.*

*La vie continue avec ses joies et ses peines,  
malheureusement tu n'es plus là, mais tu es  
toujours dans mon cœur ma reine.*

*Ta petite fille « Asma »*

# Remerciements

*Nous tenons tout d'abord à remercier, DIEU le tout puissant de nous avoir donné le courage afin d'accomplir ce modeste travail.*

*Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à notre encadreur, Docteur DERRADJI Leila pour avoir assuré la direction de notre travail de recherche avec autant de patience et de surveillance et pour ses conseils précieux, orientations et disponibilité.*

*Nous exprimons encore notre gratitude aux membres du jury pour avoir accepté de lire et d'évaluer notre travail et de participer à cette soutenance.*

*Nos remerciements vont aussi à nos enseignants, en particulier madame BENAMER Fatima qui a veillé à notre formation et qui a été toujours présente pour nous, elle mérite toute notre admiration et notre reconnaissance.*

*Nous voudrions également remercier chaleureusement nos chers parents pour leurs soutiens et leurs encouragements tout au long de nos études, sans oublier nos sœurs et nos frères, ainsi que les deux familles « BOURAS et BOUZIDI ».*

*Nous tenons aussi à remercier nos chers amis « Yasmine, Kahina, Mokrane, Hakim » pour leurs encouragements et leur agréable amitié.*

*A vous tous, merci infiniment*

# Sommaire

## **Introduction générale**

### **Chapitre 1 : La théorie du FOS et écrits professionnels**

Introduction partielle .....	9
1.1. Emergence du français sur objectifs spécifiques.....	10
1.2. Français langue professionnelle .....	15
1.3. Les écrits professionnels .....	16
Conclusion partielle.....	22

### **Chapitre 2 : Les écrits professionnels de l'entreprise SONATRACH de Bejaia et collecte des données**

Introduction partielle.....	24
2.1. Présentation de l'Entreprise Sonatrach de Bejaia .....	25
2.2. Présentation des deux départements visités.....	29
2.3. Méthodes de collecte des données .....	30
Conclusion partielle.....	33

### **Chapitre 3 : Analyse des données collectées et propositions didactique**

Introduction partielle.....	35
3.1. Analyse des écrits collectés.....	36
3.2. Analyse des propos des interviewés.....	43
3.3. Propositions pédagogiques .....	46
Conclusion partielle.....	56

<b>Conclusion générale .....</b>	<b>58</b>
<b>Références bibliographiques .....</b>	<b>61</b>
<b>Table des matières .....</b>	<b>64</b>
<b>Annexes</b>	

# **Introduction générale**

Le français est la cinquième langue la plus parlée au monde, il continue d'être fréquemment utilisé en Algérie, comme le souligne N. Berbaoui : « *l'Algérie est considérée comme un deuxième pays francophone après la France* » (2011 :155) cité par H. Hamga(2015 :3). La langue française marque une place considérable dans tous les domaines, dans la rue, dans les secteurs professionnels et dans les écoles. De quoi redonner un éclat particulier à la célèbre formule de l'écrivain Y. Kateb qui disait que la langue française était « le butin de guerre » de l'Algérie.

Le français a fait naître une nouvelle branche qui est le français sur objectifs spécifiques(FOS). Cette branche vise un public spécifique, d'où vient l'inspiration de la dénomination FOS. Selon la définition que propose le dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde de J.P.Quq : « *le français sur objectifs spécifiques est né du souci d'adapter l'enseignement du FLE à des publics adultes souhaitant d'acquérir ou de perfectionner des compétences en français pour une activité professionnelle ou des études supérieures* » (2003 :109).

Le FOS est un sous-ensemble du FLE. Pour l'enseignant du FOS, il ne s'agit donc plus exclusivement d'amener l'apprenant à connaître la langue française, mais de le rendre apte à faire 'quelque chose' à l'aide du français, comme l'affirme D.Lehmann pour définir les formations en FOS comme étant des formations qui répondent au « *besoin d'apprendre du français et non d'apprendre le français et de l'apprendre pour s'en servir* » (1993, cité par H. Farid, 2006 : 230).

Le FOS relève d'un domaine précis qui ne doit pas être forcément professionnel ni centré sur un seul domaine de spécialité, comme le citent O. Bertrand et I. Schaffner(2008) :

Le FOS relève de la démarche didactique d'élaboration de programme de formation à partir de l'objectif précis donné, clairement identifié, appartenant à un secteur particulier qui n'est pas nécessairement professionnel et dont les besoins ne recouvrent pas nécessairement un seul domaine de spécialité.

La langue représente aujourd'hui une compétence clé pour favoriser la mobilité professionnelle comme le souligne F. Mourlhon-Dallies (2007) :

Le français langue professionnelle (FLP) est une démarche d'enseignement du français à des fins professionnelles qui s'adresse à des personnes devant exercer leur profession entièrement en français. Pour les publics en question, le cadre d'exercice de la profession au complet est en français même si une partie de l'activité de travail peut être réalisée ponctuellement en anglais ou en d'autres langues (celles des clients, par exemple). Cela différencie le FLP du français sur objectifs spécifiques (FOS), lequel permet essentiellement à des non-natifs de maîtriser le français dans leur contexte professionnel d'origine, en ciblant des compétences limitées (besoins de lecture technique, contacts avec une clientèle française, négociation en français). L'une des originalités du FLP est de ne pas se cantonner au secteur du français langue étrangère (FLE), le FLP s'applique tout autant à des enseignements en français langue maternelle (FLM) et en français langue seconde (FLS). Ce positionnement transversal au FLM, FLS et FLE est une des grandes différences avec le FOS.

L'écrit professionnel est tout document écrit, destiné à la communication d'informations entre acteurs, partenaires d'un système de production. Il est dit professionnel puisqu'il est utilisé en priori dans le monde du travail ou dans l'univers de recherche s'y rapportant, comme moyen de présentation, de transmission d'informations, d'éléments de connaissance, destinés à soutenir et favoriser les opérations de production. Selon M. Brahic : « *Les écrits professionnels administratifs ou techniques, doivent se référer objectivement au passé, être efficaces au présent et laisser une trace irrépréhensible pour l'avenir. Pour cela ils doivent être dépouillés tant au niveau de la pensée, qu'à celui du langage ou de la présentation* ». (2004 : 11)

Notre recherche se centre sur le français en milieu professionnel, particulièrement en entreprises comme le prétend l'intitulé de notre travail « Les spécificités des écrits professionnels : Cas de la Sonatrach de Béjaia ».

Notre étude porte sur les écrits professionnels qui posent aujourd'hui un obstacle pour les personnes qui travaillent, ainsi que pour les étudiants qui se préparent à la vie active.

Notre problématique s'articule autour des questions suivantes à savoir :

**Quelles sont les difficultés rencontrées par le personnel en entreprise lors de la rédaction des écrits professionnels ?** Autrement dit :

- Quels sont les différents types d'écrits utilisés en entreprise ? Et quelles sont les caractéristiques et les spécificités de ces écrits ?

Cela nous conduit à émettre les hypothèses suivantes :

- Les nouveaux cadres recrutés n'ont pas été assez formés à rédiger les écrits professionnels.
- Les écrits les plus utilisés en entreprise sont : les rapports, les e-mails, les comptes rendus, les notes, les messages télécopies, les PV et les courriers.
- Certains documents professionnels obéissent à des codes rigoureux de présentation et de lisibilité.

### **Méthodologie de recherche**

Pour répondre à notre problématique, nous avons réalisé une enquête de terrain qui a eu lieu dans l'entreprise Sonatrach de Béjaia. Au sein de l'entreprise, nous avons collecté les discours qui y circulent, nous avons aussi observé quelques postes de travail au sein du département Gaz et du département Liquide et enfin nous avons réalisé des entretiens avec certains responsables et cadres de l'entreprise. Nous avons aussi analysé les données collectées et nous avons repéré les caractéristiques linguistiques et discursives des écrits. Enfin, nous avons suggéré des activités pédagogiques dans le but de prendre en charge les difficultés observées sur le terrain.

## **Plan de travail**

Dans le cadre limité de notre recherche, nous avons décidé de répartir le travail en trois chapitres qui sont les suivants :

- Le premier chapitre se centre sur les éléments théoriques relatifs au français sur objectifs spécifiques (FOS) : son historique, ses différentes notions de base, ainsi qu'au français langue professionnelle (FLP), et enfin à la présentation des écrits professionnels existant au sein de l'entreprise.
- Le deuxième chapitre est consacré à la présentation de l'entreprise et à la collecte des données.
- Le troisième chapitre a pour objectif d'analyser les données collectées et à élaborer un ensemble d'activités qui pourraient aider les professionnels en question à améliorer leurs compétences langagières.

L'idée d'amener une telle étude, nous a permis de déterminer des précisions sur l'usage du français dans l'entreprise Sonatrach de Béjaïa. Ainsi d'estimer le rôle important que jouent les discours écrits dans le milieu professionnel. Enfin, notre curiosité est de savoir si le personnel a un savoir-faire vis-à-vis des discours écrits professionnels.

Ce qui nous a motivé est l'accueil positif de la part du personnel de l'entreprise qui a mis à notre disposition tous les genres discursifs écrits existants (compte rendu, message télécopie, et autres documents), comme il a accepté de répondre à nos interrogations.

# **Chapitre 1 : La théorie du FOS et écrits professionnels**

**1.1/ Le français sur objectifs spécifiques  
(FOS)**

**1.2/ Le français langue professionnelle  
(FLP)**

**1.3/ Les écrits professionnels**

La rédaction dans les entreprises relie le personnel aux écrits professionnels, car il est appelé à obtenir des compétences rédactionnelles afin de faire face à ce genre de discours écrits.

Dans ce premier chapitre, nous allons exposer l'historique du français sur objectifs spécifiques (FOS) et sa démarche qui se compose de cinq étapes. Démarche adoptée tout au long de la réalisation de notre travail. Cette dernière est mise en relation avec le français langue professionnelle qui est destiné à un public exerçant sa profession en langue française et que nous tenterons d'expliquer par la suite.

Après cela, nous allons présenter les écrits professionnels existants au sein de l'entreprise, leurs spécificités et leurs différents types.

## **1.1/ Emergence du français sur objectifs spécifiques <sup>1</sup>**

L'appellation de français sur objectifs spécifiques est proposée par H.Portine en 1990. Imitée de l'expression anglaise "English for specificpurpos" lancée par T.Hutchinson. A.Waters. Le FOS est marqué par sa centration sur l'apprenant qui est avant tout le point de départ de toutes ses activités pédagogiques. La problématique principale du FOS est basée sur certains aspects : les publics et les spécialistes, non en français mais en leurs domaines professionnels ou universitaires, ils veulent apprendre du français dans un temps limité pour réaliser un objectif qui est à la fois précis et immédiat, d'où l'expression "objectifs spécifiques". Avec l'émergence du FOS, on partage l'opinion de beaucoup de didacticiens selon laquelle tout enseignement du français a ses objectifs spécifiques, y compris celui de la littérature. En suivant une formation du FOS, l'apprenant va réaliser une tâche précise dans un domaine donné. C'est pourquoi, le FOS souligne l'importance de l'aspect utilitaire de l'enseignement. Les cours de FOS ont pour mission, entre autres d'aider l'apprenant à mieux se préparer au marché du travail tout en accélérant sa carrière professionnelle. La rentabilité d'apprentissage du FOS ne fait que renforcer la motivation chez les apprenants. Or, au cours de la formation, ces derniers se montrent plus motivés à suivre les cours par rapport à leurs collègues qui apprennent du FLE. Dans le cas du FOS, le public est conscient de ses besoins et de ses objectifs ainsi que de la rentabilité immédiate ou différée de son apprentissage.

### **1.1.1/ Démarche du français sur objectifs spécifiques en milieu professionnel <sup>1</sup>**

La démarche FOS est une méthodologie qui a été proposée par J.M.Mangiante et CH. Parpette. Ainsi ils déclarent qu'« *A partir du moment où émerge un projet de FOS jusqu'au moment où se déroule la formation, se construit un processus assez long qui peut être schématisé en cinq étapes* ». (2009:07)

#### **1.1.1.1/ Etape 1 : Demande de formation <sup>1</sup>**

Les institutions professionnelles reçoivent des demandes précises de la part d'un organisme afin de répondre aux exigences et aux besoins du personnel dans le contexte professionnel, «*Un organisme demande à l'institution d'enseignement d'assurer un stage linguistique à un public, avec un objectif précis de formation, dans des conditions particulières de durée, d'horaires, voire de coût, etc.*» (Idem:07)

---

<sup>1</sup> BOUGLIMINA Mustafa (2014-2015:11,12,13,14), Les difficultés et les besoins langagiers en compréhension de l'écrit chez les étudiants de Medecine, Université Ferhat Abbas de Setif,Algérie.

Le centre de formation doit préparer un programme de FOS qui peut être destiné à un groupe des universitaires ou professionnels qui doivent travailler avec des francophones à l'étranger ou dans leur pays natal. Comme le confirme les deux auteurs cités ci-dessus que *«la mise en place d'un programme de FOS peut être le résultat de deux démarches très distinctes. Elle peut répondre à la demande d'un client qui exprime un besoin de formation ou, être une offre proposée par un centre de langue»* (Idem : 10)

O.Bertrand et I.Schaffner affirment que l'« *Identification de la demande : précise FOS, floue, absente, vaste mais limitée par une spécialité* ».

Les institutions professionnelles peuvent confronter des offres sans demande comme l'affirment J.M.Mangiante et CH.Parpette :

*« Le cas d'écrits plus haut constitue : les programmes les plus simples à concevoir ce que pour autant ne signifie pas simple à mettre en œuvre. L'existence d'une demande réelle offre de point de repère précis qui oriente clairement le choix à faire en matière de formation».* (2009:12)

#### **1.1.1.2/ Etape 2 : Analyse des besoins <sup>1</sup>**

L'analyse des besoins constitue une étape capitale dans l'élaboration des cours de FOS où le concepteur doit déterminer précisément les besoins de ses apprenants. Il s'agit de déterminer souvent les situations de communication cibles qu'affronteront plus tard les apprenants et c'est l'étape où le concepteur commence à faire des hypothèses à propos des situations de communication. Comme l'affirment les deux auteurs O.Bertrand et I.Schaffner l'« *inventaire des situations de communication requérant la maîtrise de la langue, analyse évolutive à partir d'hypothèse* »(2008)

J.M.Mangiante et CH.Parpette (2009 :07), à leurs tours, définissent la deuxième étape de cette manière :

L'enseignant (ou l'équipe d'enseignants) chargé de la formation essaie de déterminer les besoins de formation c'est-à-dire les situations de communication auxquelles seront confrontées les apprenants et donc les connaissances et les savoir-faire langagiers qu'ils auront à acquérir durant la formation. Cette opération se réalise en plusieurs temps : au tout début du processus, dès que la démarche de formation est formulée, puis de façon régulière au fur et à mesure que le concepteur découvre les situations visées.

---

<sup>1</sup> BOUGLIMINA Mustafa (2014-2015:11,12,13,14), Les difficultés et les besoins langagiers en compréhension de l'écrit chez les étudiants de Médecine, Université Ferhat Abbas de Setif, Algérie.

L.Porcher souligne que *«le besoin n'est pas un objet qui existe et que l'on pourrait rencontrer dans la rue, il est un objet construit, le nœud de réseaux conceptuels et le produit d'un certain nombre de choix épistémologiques»* (1976:6 cité par L.Z.Derradji, 2014:3).

### **1.1.1.3/ Etape 3 : Collecte des données <sup>1</sup>**

Cette étape est essentielle, elle complète l'analyse des besoins. Le concepteur entame un travail de terrain qui l'aide à confirmer ou à infirmer ses hypothèses déjà formulées dans l'étape précédente. Pour J.M.Mangiante et Ch.Parpette*«La collecte des données est probablement l'étape la plus spécifique d'un programme de FOS, c'est en quelque sorte le centre de gravité de la démarche»* (2009:46), ils soulignent que *«la première fonction de la collecte des données est donc d'informer l'enseignant- concepteur sur le domaine à traiter, ses acteurs, les informations et les discours qui y circulent»* (Idem:47)

### **1.1.1.4/ Etape 4 : Analyse des données <sup>2</sup>**

L'analyse et le traitement des données se basent sur le repérage des caractéristiques linguistiques et discursives des différents discours collectés. Une grande partie de ces discours sont nouveaux dans le cadre de la didactique des langues, ils n'ont pas pour objet l'analyse, mais plutôt s'interroger sur leurs contenus et leurs formes. L'analyse des données collectées *«constitue une étape à part entière dans le travail mené par le concepteur, compte tenu de la nouveauté des discours utilisés comme supports pédagogiques dans la formation FOS »* (Idem:78)

L'objectif des cours de FOS est de montrer comment mettre en cohérence les activités de classe avec trois facteurs *«la classe est l'aboutissement de toute la démarche de réflexion sur les besoins de recherche d'information sur le domaine, de collecte des données et de constitution de documents pédagogiques »* (Idem:79)

### **1.1.1.5/ Etape 5 : Elaboration des activités <sup>1</sup>**

Le concepteur doit sélectionner les données qui intéressent la formation voulue tout en mettant l'accent sur les compétences langagières privilégiées par les apprenants, comme nous soulignons *«les savoir-faire techniques existent indépendamment des savoir-faire langagiers»* (Idem:137)

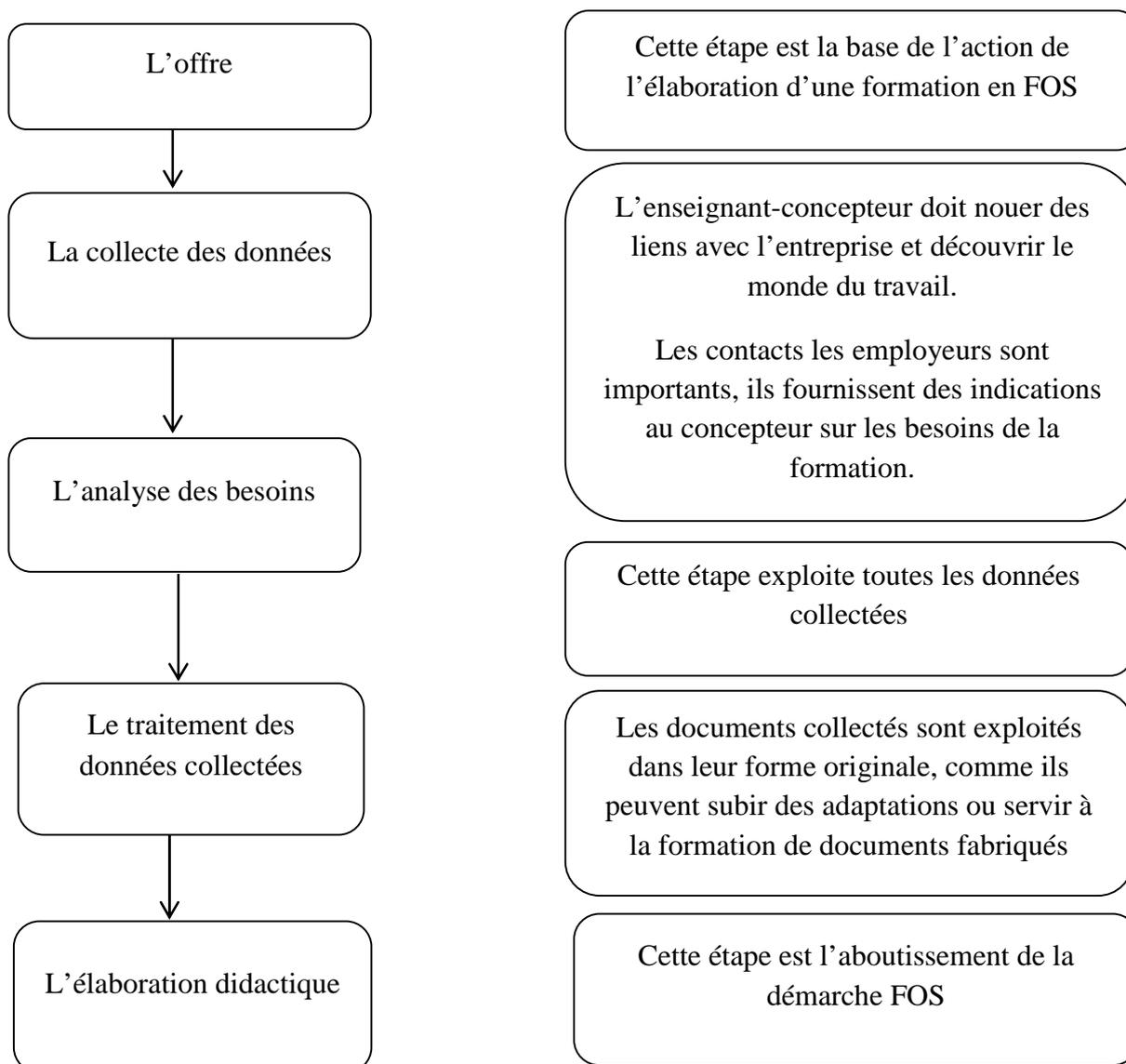
---

<sup>1</sup> BOUGLIMINA Mustafa (2014-2015:11,12,13,14), Les difficultés et les besoins langagiers en compréhension de l'écrit chez les étudiants de Medecine, Université Ferhat Abbas de Setif,Algérie.

La construction des activités pédagogiques est réalisée à partir des documents authentiques qui jouent un rôle de premier plan dans les cours de FOS. D'une part, ils mettent les apprenants en contact avec leur domaine professionnel et ils les rendent d'autre part, plus motivés à suivre les cours de FOS. «*L'élaboration de programme de FOS nécessite de la part des institutions de formation la constitution d'une véritable cellule de ressources à la fois humaines, matérielles et documentaires, encadrées par un responsable (coordonnateur pédagogique, directeur des cours)*». (Idem:146)

### Révision de la démarche FOS

Nous avons adoptées la démarche FOS tel qu'elle a été présentée par L.Derradji Zaidi (2014 :37) dans sa thèse de doctorat (Mise en place d'une méthodologie d'analyse des situations de travail français dans l'entreprise algérienne : cas de l'entreprise portuaire de Bejaia, soutenue sous la direction de Abbas-Kara et Chantal Parpette, université de Bejaia).



La démarche FOS porte un grand intérêt sur le plan méthodologique qui aide les apprenants à dépasser leurs difficultés comme le citent J.M.Mangiante et CH.Parpette«*le grand intérêt du FOS sur le plan méthodologique réside, à notre sens, dans la cohérence, le lien explicite qu'il établit entre besoins des apprenants et objectifs de cours*» (2009:158)

### **1.1.2/ Evaluation dans un cours de FOS**

Dans le cadre des cours de FOS, l'enseignant peut avoir recours à plusieurs types d'évaluation selon les différentes étapes de la formation suivie. Nous citons à titre d'exemple, l'évaluation sommative, très suivie, elle se fait à la fin de la formation en vue de déterminer les compétences et les connaissances acquises par les apprenants. Soulignons aussi l'évaluation formative qui permet à l'enseignant de savoir les points forts et les points faibles chez les apprenants au cours de la formation. Quant à l'évaluation diagnostique, qui a pour objectif de déterminer les compétences et les capacités des apprenants avant la formation. Il paraît important de souligner d'autres types d'évaluation tels que l'évaluation interne/externe, l'évaluation de la performance, l'évaluation des connaissances, l'évaluation normative, l'évaluation interactive et l'autoévaluation.

### **1.1.3/Difficultés d'enseignement/apprentissage du FOS <sup>2</sup>**

Le public du FOS fait face à beaucoup de difficultés qui rendent sa tâche loin d'être facile. C'est le cas aussi des formateurs qui affrontent plusieurs obstacles afin de préparer leurs cours de FOS. Suivre et élaborer une formation traditionnelle du FOS sont deux tâches difficiles aussi bien pour le concepteur que pour l'apprenant. Chacun de ces acteurs de formation a ses propres difficultés. La prise en compte de ces difficultés aide les didacticiens à trouver des solutions visant à surmonter ces dernières.

Nous concluons cette partie par la citation de J.M.Mangiante et CH.Parpette (2009 :159) :

Le FOS n'est pas un domaine séparé du FLE. Il peut être confédéré quantitativement comme un sous-champ du FLE, par les limites qu'il s'impose dans l'espace de ce qui est enseignable, et, qualitative, comme l'expression la plus aboutie de la méthodologie communicative.

Et le meilleur moyen de comprendre ce qu'est la méthodologie communicative consiste sans doute à se pencher sur la mise en place d'un programme de FOS.

## 1.2/ Le français langue professionnelle

Depuis les années 1990, une nouvelle appellation circule dans le champ de didactique du français langue étrangère, celle de « français à visée professionnelle » qui est donnée par F.Mourlhon-Dallies et qui constitue un champ d'étude intermédiaire entre le français de spécialité et le français sur objectifs spécifiques. D'après J.M.Mangiante, « *Le français langue professionnelle se focalise sur la pratique, le statut et la place des métiers en contexte homoglotte* » (2013).

Par langue à visée professionnelle, nous entendons usuellement une langue apprise à des fins professionnelles, qu'il s'agisse de travailler en langue étrangère tout en restant dans son pays d'origine ou de se rendre à l'étranger, pour apprendre un métier ou pour l'exercer dans une langue non maternelle. Ce type de demande existe depuis un siècle au moins, c'est-à-dire depuis que les moyens de transport se démocratisent et amènent de plus en plus de personnes à voyager, à émigrer, à changer de pays ou de continent.

L'histoire de la didactique des langues porte en elle les traces de cette réalité, à travers des appellations successives de français instrumental, de français fonctionnel, de français sur objectifs spécifiques, de langue de spécialité (français du tourisme, français de droit), puis « de français à visée professionnelle » est cependant relativement récente.

H.Qotb(2008) déclare que :

Au seuil du troisième millénaire, le FOS est à l'heure d'un nouveau développement qui marque son parcours, il se voit obligé de s'adapter aux besoins du marché basés notamment sur des démarches croissances du monde professionnel. D'une part, nous assistons à une diversification des domaines professionnels qui sont de plus en plus pointus. D'autre part, nous remarquons l'émergence des demandes d'amélioration des compétences en français des professionnels de qualification faible.

### **1.3/ Les écrits professionnels**

#### **1.3.1 / Présentation des écrits professionnels existant au sein des entreprises**

Les professionnels du social se sont toujours trouvés confrontés à l'écriture, car ils sont amenés à mettre en forme des écrits produits à propos de leurs actions. M. Brahic (2004) définit les écrits professionnels ainsi :

L'écrit est un exercice qui signe la compétence du professionnel, c'est-à-dire sa capacité à évaluer son action et une situation. Car l'écriture professionnelle n'est pas un acte gratuit, c'est un acte toujours lié à l'action, acte déterminant car il peut infléchir l'instance décisionnelle, acte important puisque les décisions seront prises pour l'avenir d'une (ou des) personne(s). Aussi, l'acte d'écrire dépasse la technicité associée à l'expertise sociale et les enjeux portent surtout sur son contenu. Du fait de ses conséquences importantes, il implique une prise de responsabilité.

Tout en prenant en compte les contraintes, l'écriture en situation professionnelle peut se révéler une source d'enrichissement personnel et collectif, car l'écrit permet la construction d'un collectif de pensée. Faire savoir ce que l'on fait en l'écrivant et en le communiquant est la condition dynamique d'un renouvellement permanent des savoir-faire.

Enfin, au-delà de ses effets de démocratisation des savoirs, l'écriture professionnelle est un acte politique, car elle cherche à devenir une force de proposition et d'accompagnement des transformations sociales.

#### **1.3.2/ Les spécificités de l'écriture professionnelle <sup>3</sup>**

L'écriture recouvre un large champ de pratiques sociales diverses. Tout métier ou milieu professionnel engendre aussi un vocabulaire spécifique, voire des tics de langage.

Mais ce qui caractérise l'écriture professionnelle, ce sont des qualités essentielles qui ne sont pas propres à cette dernière. Comme chacun sait, quel que soit le produit ou le service proposé, tout client attend d'une entreprise efficacité, pertinence, confiance, crédibilité, disponibilité.

Qualités qui, de façon idéale, ne doivent pas être un replâtrage à destination de l'extérieur mais émaner de toute l'organisation.

En conséquence, nous attendons de l'écriture professionnelle précision, rigueur, justesse, à propos, mesure (capacité, le cas échéant, d' « arrondir les angles »), empathie. Respect des règles de base de l'orthographe et de la syntaxe, bien sûr.

### **1.3.3/ Les différents types d'écrits professionnels <sup>3</sup>**

Les écrits professionnels se partagent entre deux catégories : à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise.

-A l'intérieur, entre salariés et collaborateurs.

-A l'extérieur, avec les clients, fournisseurs, prestataires, administrations, médias, internautes...

Ecrire, ce n'est pas seulement communiquer au sens étroit du terme. C'est aussi échanger, réfléchir, convaincre, décider, encourager. C'est aussi vendre.

Ainsi nous pouvons énumérer, sans être exhaustif, un spectre très large d'écrits professionnels : lettre professionnelle, fiche de transmission, bordereau d'envoi, compte rendu, procès-verbal, rapport, note, e-mail, etc.

#### **1.3.3.1/ Définition de quelques types d'écrits professionnels <sup>3</sup>**

##### **1.3.3.1.1/ La lettre professionnelle**

La lettre professionnelle traite des sujets multiples : entrer en relation avec un client, expliquer une démarche, souscrire une assurance, réclamer à la suite d'une erreur, présenter des excuses.... Cependant, quel que soit l'objectif de la lettre, c'est un écrit clair, convaincant et adapté au destinataire qui suscitera l'intérêt.

Pour être bien comprise par le destinataire, la lettre doit faire apparaître les étapes du raisonnement, l'articulation logique du discours. Le plan remplit ce rôle, il facilite la compréhension, permet l'enchaînement des idées ou des arguments. Le schéma chronologique (passé, présent, future) est le plus fréquemment adopté dans les lettres courantes en entreprise. La lisibilité est aussi favorisée par une succession de paragraphes bien définis.

### **1.3.3.1.2/ La fiche de transmission**

Elle dispense de la dactylographie tout en permettant d'orienter un document et d'en expliciter le motif d'expédition. Toutefois, à la différence du bordereau, elle ne permet pas d'en conserver la trace. La fiche de transmission n'est, par conséquent, d'un usage courant qu'entre proches collaborateurs. Les grandes entreprises privées y recourent également.

De plus en plus, la fiche établie sur support papier s'accompagne d'une transmission par courrier électronique. Les possibilités d'archivages électroniques permettent de suivre l'acheminement des documents et de gérer leur retour. (Idem 2004 :24.25)

### **1.3.3.1.3/ Le bordereau d'envoi**

Le bordereau, quant à lui, sert essentiellement lorsqu'il est indispensable de conserver une trace de l'expédition des documents ; en particulier quand il est adressé à l'autorité afin de lui soumettre des projets de textes pour signature. Il se présentait autrefois sous forme d'une chemise qui contenait les pièces à transmettre. Il n'est plus aujourd'hui qu'une feuille simple agrafée, portant un formulaire de trois colonnes :

- désignation des pièces,
- nombre de pièces en questions,
- observations (sous forme de formules de transmissions figées).

Il sert à transmettre d'administration à administration de service à service un dossier ou une série de pièces transmises, leur nombre et une formule de transmission. (Idem, 2004 :25)

### **1.3.3.1.4/ Le procès-verbal**

Le terme « procès-verbal » est souvent utilisé dans l'entreprise pour qualifier un compte rendu ou vice versa. Ces deux écrits revêtent, en effet, de nombreuses similitudes. Cependant une différence les sépare : le procès-verbal est un document officiel. Le procès-verbal a pour but d'informer, de retracer de manière détaillée et chronologiques les propos tenus lors d'une réunion, d'une assemblée générale. Il est employé aussi pour constater des faits.

Il présente les mêmes caractéristiques que le compte rendu, à savoir neutralité et fidélité. Toutefois, il s'agit d'un document exhaustif et authentifié. Il constitue, en effet, un véritable témoignage et peut servir de preuve devant les juridictions de droit public ou privé. Il doit également faire l'objet d'une approbation de la part des participants ou de leurs représentants. Le procès-verbal, quant à lui est un compte rendu qui, pour remplir sa mission d'acte authentique, comporte les signatures de tous les protagonistes de l'évènement (réunion, accident, mission...) Il prend la forme de compte rendu qui, en considération de la mentalité des protagonistes concernés, laissera le moins de prise aux litiges.(Idem,2004 :34)

#### **1.3.3.1.5/ Le rapport**

Le rapport est un document interne. Il communique le résultat d'une étude, d'une enquête et débouche sur un avis motivé ou sur des propositions. Il s'agit d'un écrit difficile à concevoir et qui exige un réel investissement, il nécessite un temps de travail important, de la réflexion, de la maturité. Le plus souvent, le destinataire auquel il s'adresse se prépare à valider un projet ou à prendre une décision.

La confusion est fréquente entre compte rendu, procès-verbal et rapport. Ces trois écrits se doivent, certes d'apporter une information commune et de fournir le cas échéant une preuve, mais un troisième objectif les différencie : témoigner pour le compte rendu, attester pour le procès-verbal, étudier et proposer pour le rapport. Cette divergence engendre des formes différentes.

Ainsi, le compte rendu et le procès-verbal se contenteront de rapporter de façon neutre les faits concernés, tandis que le rapport, après avoir exposé ces derniers, les analysera et y apportera des solutions. (Idem, 2004 :34.35)

#### **1.3.3.1.6/ L'e-mail**

Le courriel est devenu aujourd'hui l'écrit le plus fréquent. Rédigé trop rapidement, il présente quelquefois des incorrections de langue, des fautes de style et d'orthographe. Il est donc impératif d'appliquer –comme pour tous les documents professionnels- des règles précises.

Le courrier électronique est direct, il permet d'aller droit au but grâce à un échange simple, rapide. La concision et la clarté sont de rigueur dès la rédaction de l'objet. Celui-ci sert d'introduction.

#### **1.3.3.1.7/ La note <sup>4</sup>**

Très courante, la note est un écrit interne à l'entreprise. Elle présente une information ou donne un ordre clair et précis.

La note est un document court, constitué le plus souvent d'une page. Elle ne contient qu'un seul sujet. Sa mise en page respecte les normes de présentation AFNOR. Outre les mentions habituelles (date, objet...) il convient de faire figurer la liste de destinataires, le nom du service émetteur, la qualité et la signature du rédacteur.

#### **1.3.3.1.8/ Le compte rendu <sup>4</sup>**

Souvent considéré comme fastidieux à lire ou contraignant à rédiger, le compte rendu est pourtant un document interne très utile. Sa réalisation nécessite un esprit de synthèse, une réelle implication et une bonne connaissance du sujet traité. Le compte rendu a pour objectif d'informer. Ses principales caractéristiques sont l'objectivité et la fidélité des propos ou des faits évoqués. Il témoigne, garde une trace du passé. Il a trois fonctions :

- Informer du déroulement des faits les personnes qui n'y ont pas assisté ;
- Laisser une trace de ces faits pour le cas où il s'avérerait nécessaire, plus tard, de les approfondir ;
- Faciliter le travail des personnes dont la tâche dépend de ces faits.

Nous pouvons opter entre plusieurs types d'écrits :

##### **1.3.3.1.8.1/ Le compte rendu analytique**

Le compte rendu analytique est le plus courant des comptes rendus. Il a pour objectif la facilitation de la lecture du document et l'accélération de la compréhension des faits relatés.

##### **1.3.3.1.8.2/ Le compte rendu synoptique**

Le compte rendu synoptique a pour objectif de faciliter l'application rapide sur le terrain. Pour cela il se présente sous la forme d'un tableau qui classe le contenu en colonnes, par exemple :

- Incident, causes, solutions proposées ;
- Faits, avis, décisions ;
- Actions, moyens, responsables, date de fin...

Aujourd'hui un certain nombre d'entreprises diffusent également un compte rendu synoptique peu de temps après la réunion. La brièveté caractérise cet écrit, il s'agit de confirmer les éléments « clefs » (actions, personnes concernées, dates...) avant de réaliser et distribuer un document détaillé.

#### **1.3.3.1.8.3/ Le compte rendu sténographique**

Ce compte rendu est trop long, fastidieux à lire et irritant sur le terrain lorsqu'il s'agit d'y trouver les consignes nécessaires et suffisantes pour mener à bien une action. En outre, ce compte rendu est irréalisable à partir d'un événement imprévu. Lorsqu'un accident survient, par exemple, il se trouve rarement quelqu'un la caméra au poing et encore moins une sténotypiste prête à recueillir l'intégralité des propos. (Idem, 2004 :30, 31, 32)

#### **1.3.4/ Le travailleur social face aux écrits <sup>5</sup>**

L'écriture est un élément de l'entraînement de soi. Nous pouvons dire qu'elle n'est pas seulement inscription du langage sur un support apte à en assurer la conservation et la transmission. Elle instaure la séparation entre la parole et les conditions décontextualisation. L'écriture favorise la pensée en la libérant de la linéarité de l'oral par le jeu de la combinatoire et des rapprochements qu'elle autorise.

L'écriture professionnelle est un acte rendant compte et caractérisant des faits, des analyses, des diagnostics sociaux, des propositions. Elle rend visible la pratique. Même si elle peut parfois faire le jeu d'une certaine forme d'instrumentalisation sociale et institutionnelle, l'écriture professionnelle quotidienne atteste de l'existence d'une personne que l'on cherche à aider, la situe au cœur de l'écrit, l'idéal à atteindre étant l'écriture avec autrui, et de faire de l'écrit un instrument contribuant au lieu social.

Savoir écrire ne va pas de soi et pose la question des possibilités d'appropriation progressive permettant d'aboutir à la maîtrise de l'écriture et au plaisir d'écrire. De plus, les blocages liés au rapport à l'écriture, les résistances à l'écrit, l'angoisse à réaliser un texte qui échappe, la recherche d'une écriture neutre et objective par rapport aux usagers, traduisent l'ambiguïté<sup>1</sup> et la complexité de la question de l'écrit professionnel. L'écrit professionnel a des enjeux de savoirs, de pouvoirs, de transmission, d'identité, de reconnaissance.

Si l'écriture est importante dans la construction du savoir et favorise la réflexivité, des problèmes d'écriture surgissent dans tout parcours de formation et de recherche. Car le travail d'écriture ne va pas de soi, l'écriture n'est pas facile. Elle requiert de la réflexion, de l'élaboration, de l'analyse, de la communication. De plus, se former à l'écriture professionnelle correspond à un souci de mise à distance, une recherche de qualité de la transmission de l'analyse et de l'intervention.

En conclusion, la définition de ces trois paramètres constitue l'élaboration d'un programme FOS. Dans ce genre d'approche, le personnel sera confronté à un domaine de spécialité dans lequel il sera appelé à rédiger plusieurs types d'écrits professionnels qui circulent en entreprises. Ce que nous venons d'expliquer sur la démarche FOS, nous tenterons de le mettre en pratique dans le prochain chapitre.

## **Chapitre 2 : Les écrits professionnels de l'entreprise SONATRACH de Bejaia et collecte des données**

**2.1/ Présentation de l'entreprise Sonatrach**

**2.2/ Méthodes de la collecte des données**

Dans ce présent chapitre, nous visons la découverte de l'entreprise Sonatrach de Béjaia.

Comme nous l'avons cité précédemment, toute recherche en FOS se compose de cinq étapes, dont la première impose au chercheur d'entrer en contact avec l'entreprise afin de découvrir le milieu professionnel.

La collecte des données est la première étape dans notre recherche. Elle a eu lieu à la Sonatrach de Bejaia et elle a duré un mois. Son objectif est de réunir les écrits spécifiques à la Sonatrach, et à la fois d'observer les lieux, les échanges langagiers ainsi que les prises de notes.

Lors de notre enquête de terrain, nous avons procédé à deux méthodes de collecte de données : la première est l'observation des postes de travail, qui a pour objectif de découvrir les différents types d'écrits produits dans chaque service à l'intérieure de l'entreprise. La deuxième méthode est la réalisation d'un entretien avec les cadres hiérarchiques des deux départements Gaz et Liquide. L'objectif de cette enquête est de collecter les discours qui circulent dans ce milieu professionnel et de repérer les difficultés que rencontre le personnel lors de la rédaction de certains écrits professionnels.

## **2.1/ Présentation de l'entreprise Sonatrach <sup>1</sup>**

### **2.1.1/ Historique de l'entreprise Sonatrach**

En arrachant son indépendance en 1962, l'Algérie n'a pas vu pour autant la richesse nationale mise à la disposition des autorités locales.

En effet l'Algérie accordait des droits et privilèges aux compagnies pétrolières étrangères qui, pour la très grande majorité, étaient françaises. Comme le prévoit le texte des accords « ... l'Algérie confirme l'intégralité des droits attachés aux titres miniers et de transport accordés par la République Française, en application du Code pétrolier saharien ... ». Suite à quoi, a été créé un organisme mixte algéro-français de gestion et de contrôle de l'industrie pétrolière algérienne, dénommé Organisme technique de mise en valeur des richesses du sous-sol saharien –OTMVRS– qui deviendra par la suite l'Organisme Saharien, et au sein duquel les deux pays étaient représentés par un nombre égal d'administrateurs. Cette structure administrative indépendante avait la tutelle du secteur pétrolier. Le 31 décembre 1963, la Société Nationale de Transport et de Commercialisation des Hydrocarbures-SONATRACH - a été créée par décret N°63/491. Elle avait pour mission de prendre en charge le transport et la commercialisation des hydrocarbures dans un contexte marqué par l'autorité des compagnies étrangères.

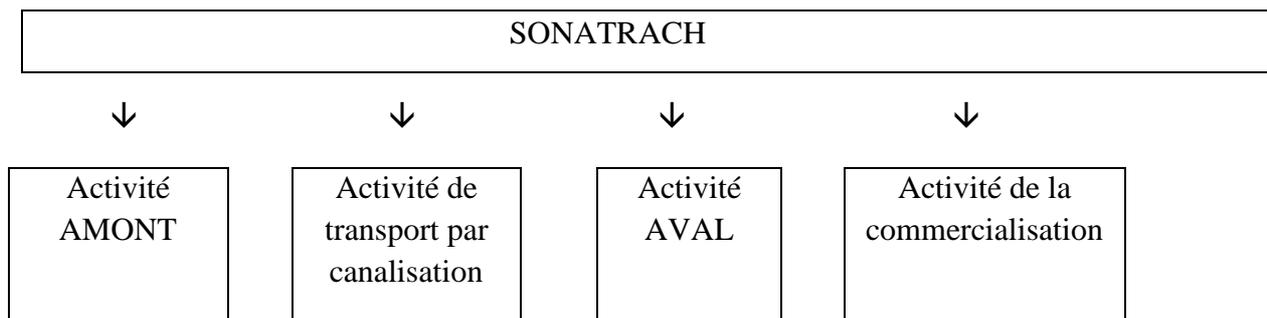
En 1965 ont été signés les “Accords d'Alger” dans la capitale algérienne. Par ces accords, l'Algérie et la France décidaient de créer une association dite “Association coopérative” à laquelle était attribuée une énorme superficie à travers le Sahara, Et c'est à partir de 1966 que la SONATRACH a vu son statut modifié par décret n°66/292 du 22/09/1966. Ce texte a élargi ses activités en intégrant la production, la recherche et la transformation des hydrocarbures. Sonatrach s'attelle dès lors à consolider le processus de récupération totale des richesses pétrolières et gazières ainsi que leur maîtrise technologique tout en sauvegardant l'approvisionnement énergétique du pays, les découvertes importantes d'hydrocarbures dans le Sahara algérien permirent à l'entreprise Sonatrach de développer une industrie des hydrocarbures importante.

En 1985, SONATRACH s'est remaniée et s'est mise sur de nouvelles bases que constituent les nouvelles activités que sont : <sup>2</sup>

- Exploitation et recherche
- Exploitation des systèmes d'hydrocarbures
- Exploitation des systèmes et transformation de gaz.
- Le transport par canalisation.
- La commercialisation

### 2.1.2/ Les quatre grandes activités de la Sonatrach

A travers cette transformation structurelle et fonctionnelle, un nouvel organigramme du groupe s'est constitué mettant en relief les quatre activités principales, à savoir :



Concernant l'activité Transport par Canalisation, celle-ci a pour mission le développement, la gestion et l'exploitation du réseau de transport, de stockage, de livraison et de chargement des hydrocarbures du Sud au Nord par les stations de pompage.

Cette activité se compose de sept directions régionales qui sont les suivantes :

- RTH (Région Transport Haoud El Hamra) : c'est un centre de dispatching de pétrole.
- RTC (Région Transport Centre) : c'est au niveau de la wilaya de Bejaia.
- RTO (Région Transport Ouest) : c'est au niveau de la wilaya d'Oran.
- RTE (Région Transport Est) : c'est au niveau de la wilaya de Skikda.
- RTI (Région Transport In Aménas).
- GPDF (Gaz Pedro D Farrell) : par la Tunisie à l'Italie.
- GEM (Gaz Enriquo Mattei) : par le Maroc à l'Espagne.

<sup>3</sup> Ces deux dernières directions ont pour mission de transporter le gaz à l'extérieur du pays. La démarche a pour but essentiel de définir une nouvelle politique de tarification par concession et de contrôle précis de l'usage de la canalisation. Il s'agit aussi de mettre en place un système de contrôle de gestion industriel et un comité HSE pour la gestion du risque environnemental.

La majorité des gisements d'huile et de gaz découverts à ce jour sont situés dans la partie Est de la plate-forme saharienne. Cependant, afin de pouvoir exporter le précieux liquide en Europe, il était indispensable de construire une canalisation allant de Hassi Messaoud jusqu'à la côte algérienne. Le choix de la destination marine algérienne est porté sur Bougie, actuelle Béjaia.

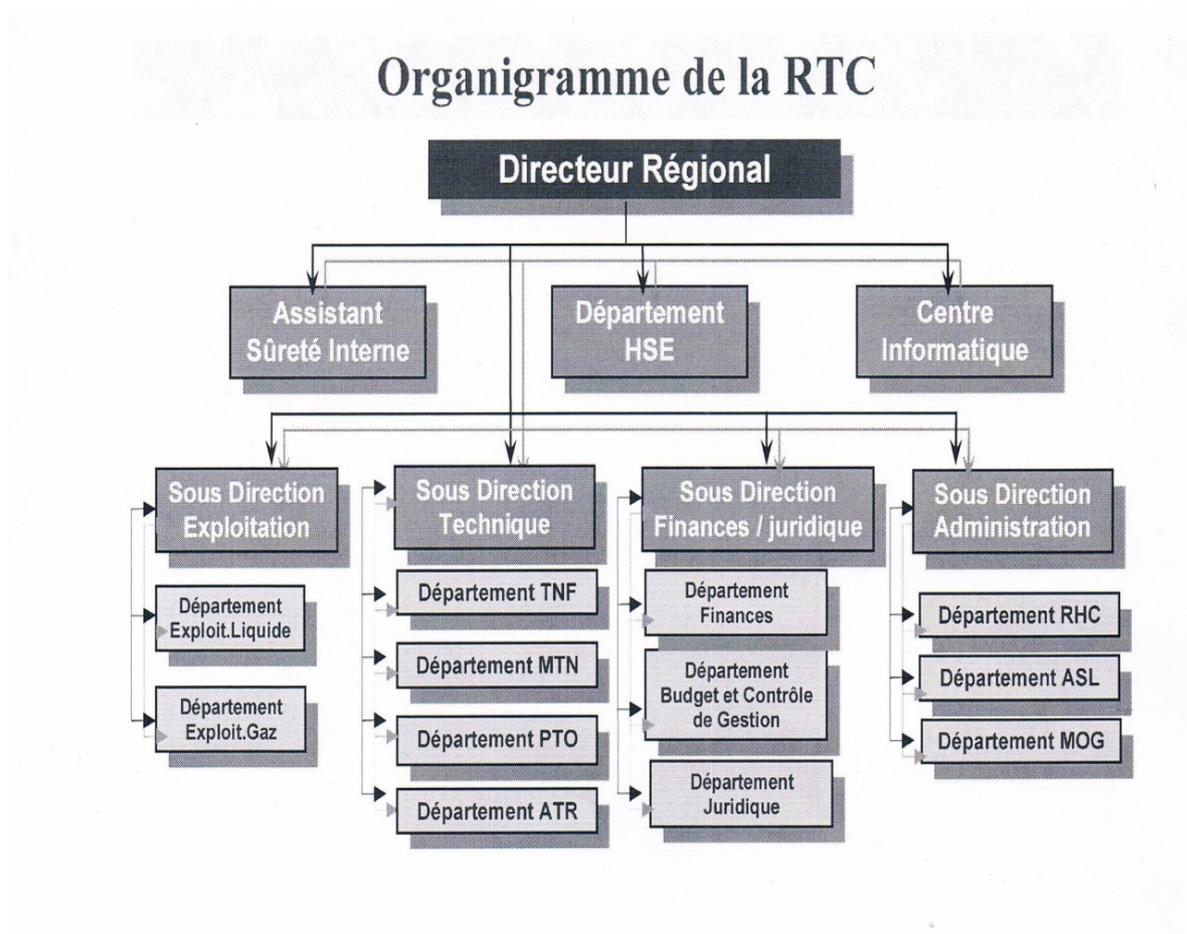
La Société Pétrolière de Gérance (SOPEG) vit le jour en 1957 sous l'égide de la société nationale de recherche de pétrole en Algérie et la compagnie Française de pétrole. Elle avait pour rôle l'exécution de tous les travaux nécessaires au transport des hydrocarbures. Aujourd'hui, SOPEG est devenue la Direction Régionale de Bejaia, une des sept régions composant l'activité transport par canalisation de l'entreprise nationale SONATRACH.

La Région Transport Centre de Béjaia est la première région qui a été créée par les français en 1959 pour transporter le pétrole du Sud au Nord vers la France uniquement à cette époque-là.

Vers la fin des années soixante jusqu'aujourd'hui l'Etat algérien reprenait peu à peu le contrôle de ses ressources énergétiques. Un des points importants de la politique de l'époque, était de développer les exportations de pétrole et de gaz, dans les conditions les plus favorables au pays, tout en assurant en priorité les besoins du marché intérieur.

### Organigramme de la RTC <sup>4</sup>

L'organigramme est une représentation schématique et graphique permettant de représenter à la fois l'ensemble de la structure d'une entreprise ou d'un service et l'ensemble des liens fonctionnels, organisationnels ou hiérarchiques. Il sert à donner une vue d'ensemble de la répartition des postes et fonctions au sein d'une structure.



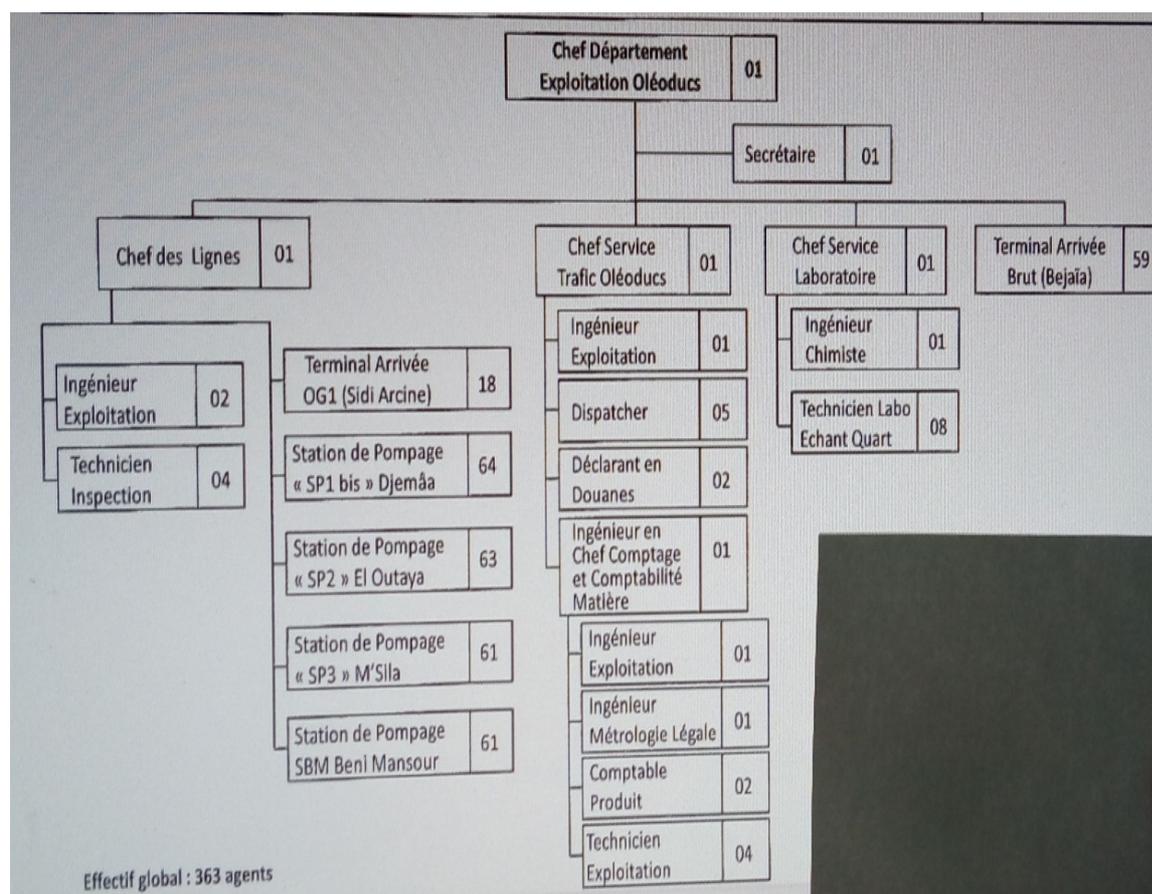
## 2.2/Présentation des deux départements visités

La description et la présentation des postes nous permettent à dévoiler les différents secteurs existants, ainsi que les écrits produits dans chacun d'eux au sein de l'entreprise Sonatrach.

Nous nous sommes centré sur deux départements Exploit gaz et liquide, car ces derniers sont le cœur de métier de l'entreprise.

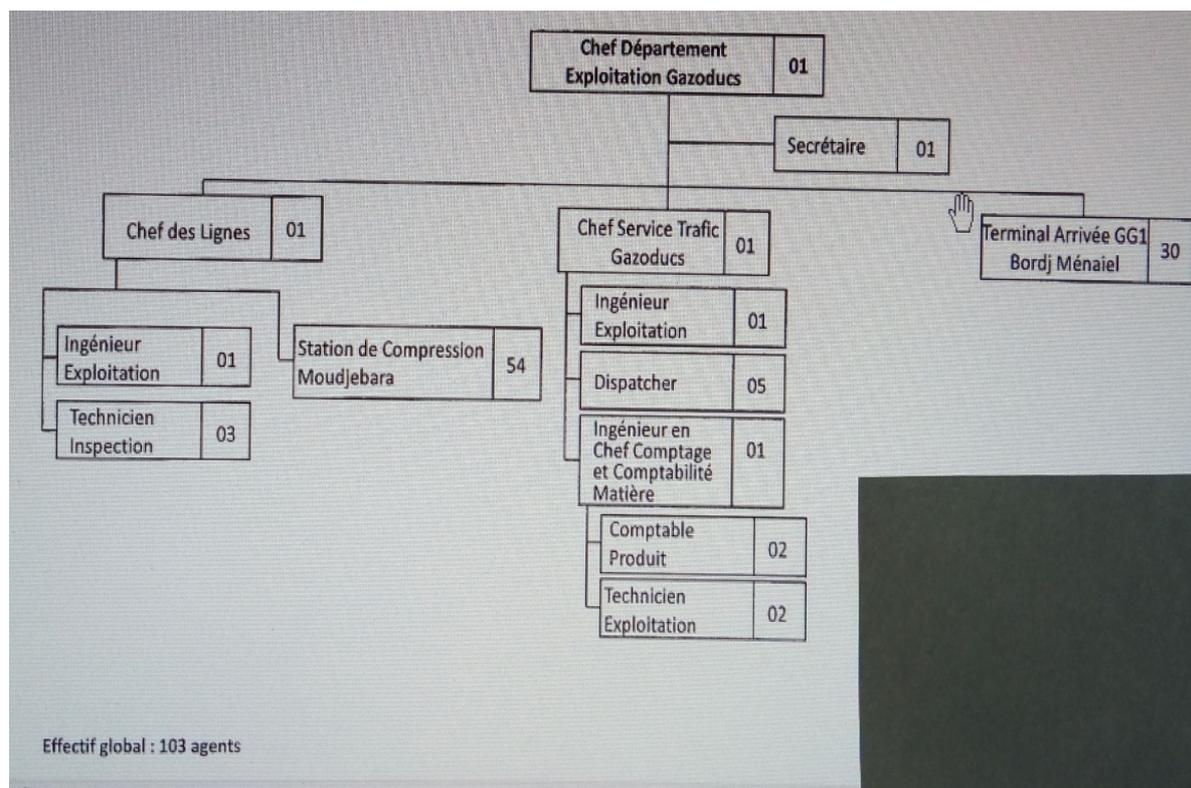
### 2.2.1/ Présentation du département Exploit Liquide<sup>5</sup>

Ce département a pour objectif de contrôler le transport par canalisation du pétrole d'une station de pompage à une autre. Il contient également de nombreux bureaux à l'intérieur et chacun d'eux à sa propre fonction et qui seront représentés sous-forme d'un organigramme :



## 2.2.2/ Présentation du département Exploit Gaz

Ce département a pour but de veiller sur le transport par canalisation du gaz par le moyen de compression d'une station à une autre. Il se compose de plusieurs bureaux qui ont de multiples tâches à accomplir et qui seront schématisés sous-forme d'un organigramme :



## 2.3/ Méthodes de collecte des données

### 2.3.1/ Observation des postes de travail

L'observation est l'étude des cas de près dans des différentes situations concrètes, permet de connaître l'environnement professionnel par le biais de l'observation et la notation de tous les faits que nous voyons et entendons. Comme le déclare A.Mucchielli dans sa citation « On ne peut étudier les hommes qu'en communiquant avec eux, ce qui suppose que l'on partage, leur existence d'une manière durable ou passagère. L'observation consiste à participer réellement à la vie et aux activités des sujets observés » (1996 :59) citée par L.ZaidiDerradji (2014).

### 2.3.1.1/ Postes observés au département Exploit Gaz

Poste observé	Date	Heure
Chef Département Exploitation Gazoducs	20/02/2017	09h00-10h30
Chef Service Trafic Gazoducs	22/02/2017	10h00-12h00
Ingénieur Exploitation	22/02/2017	13h30-14h30
Technicien Exploitation	27/02/2017	10h00-11h30
Chef des Lignes	27/02/2017	13h00-14h00
Comptable Produit	06/03/2017	09h00-10h00
Technicien Inspection	06/03/2017	10h00-11h00

### 2.3.1.2/ Postes observés au département Exploit Liquide

Poste observé	Date	Heure
Chef Département Exploitation Oléoducs	08/03/2017	10h00-11h00
Chef Service Trafic Oléoducs	08/03/2017	11h00-12h00
Ingénieur Exploitation	13/03/2017	09h00-10h00
Technicien Exploitation	13/03/2017	10h30-11h30
Chef des Lignes	13/03/2017	13h30-14h30
Technicien Inspection	15/03/2017	09h30-10h30
Comptable Produit	15/03/2017	11h00-11h30
Ingénieur Métrologie Légale	15/03/2017	11h30-12h00

L'observation de ces postes représentés ci-dessus a pour objectif de collecter les documents écrits utilisés à l'intérieur du département.

### **2.3.1.3/ Documents écrits collectés lors de l'étape de l'observation**

Les documents écrits rédigés par le personnel sont les suivants :

- Le logiciel GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur)
- La lettre professionnelle
- Le compte rendu
- La note (externe et interne)
- Le message télécopie.

### **2.3.2/ Entretien avec le personnel de l'entreprise Sonatrach**

L'entretien est la liste récapitulative des thèmes et des questions à aborder dans le cadre d'une enquête qualitative qui précise le moment et la manière de les introduire dans la conversation. Les questions posées lors de l'entretien sont fournies à l'enquêteur pour lui permettre de suivre la méthodologie définie, tout en observant un comportement adéquat lors de l'entretien. Il est un outil adapté pour recueillir des informations précises auprès d'un nombre important de participants.

Pendant notre enquête de terrain, nous nous sommes entretenues avec les cadres et les responsables de l'entreprise. Notre entretien a pour objectif de découvrir et d'énumérer les difficultés et les obstacles que rencontre le personnel dans le milieu professionnel.

Les questions posées portent sur :

#### **1/ L'ancienneté professionnelle**

- Question N° 1, cette question est posée dans le but de définir le post qu'occupe chaque personnel.
- Question N° 2, cette question a pour objectif de déterminer l'ancienneté professionnelle du personnel.

#### **2/ L'emploi du français dans le milieu professionnel**

- Questions N° 3, 4, ces questions portent sur la détermination de la langue la plus utilisée à l'intérieur de l'entreprise et de savoir si le français est présent dans leurs écrits professionnels.

- Question N° 6, cette question est posée afin de concevoir si la langue française est notable dans l'administration de l'entreprise.

### **3/ Le niveau de la langue française en entreprise**

- Question N° 5, cette question a pour but de dénoncer le niveau de la langue française chez le personnel à l'oral et à l'écrit.

### **4/ Les écrits produits et les difficultés rencontrées par le personnel**

- Question N° 7, cette question a pour but d'indiquer les différents types d'écrits existant au sein de l'entreprise.
- Questions N° 8, 9, l'objectif de ces questions est de relever les difficultés rencontrées par le personnel.

### **5/ Les ambitions du personnel**

- Question N° 10, cette question est posée dans le but d'évaluer les écrits produits par les jeunes cadres débutants.
- Question N° 11, l'objectif visé par cette question est de savoir si le personnel nécessite une formation linguistique pour améliorer son niveau en langue française et à la fois les points essentiels qu'il désire développer.

## **Conclusion**

Dans ce chapitre, nous avons présenté l'entreprise Sonatrach et ses différentes activités. Ensuite, nous avons procédé à la présentation des deux départements Gaz et Liquide, ainsi que l'observation des postes de travail. Nous avons aussi présenté les documents collectés. Enfin, nous avons élaboré un entretien avec certains cadres et responsables de l'entreprise afin de recueillir des informations précises sur les difficultés rencontrées par le personnel lors de la rédaction de certains écrits professionnels.

# **Chapitre 3 : Analyse des données collectées et propositions didactiques**

**3.1/ Analyse des écrits collectés**

**3.2/ Analyse des propos des interviewés**

**3.3/ Propositions pédagogiques**

A travers ce chapitre, nous visons l'analyse des données collectées afin d'obtenir les informations indispensables pour l'élaboration d'un programme didactique.

Dans ce présent chapitre, nous tenterons à présent d'analyser les données collectées en adaptant la grille d'analyse que propose «Chartrand » (2008 :26) qui comporte six niveaux : le niveau communicationnel, discursif, textuel, linguistique, graphique et matériel. Le bilan d'analyse sera la dernière tâche de cette étape.

Nous allons analyser certains écrits collectés, en suivant la démarche proposée par CH. Parpette et J.M.Mangiante. Ensuite, nous procéderons à l'analyse des propos des personnes interviewées.

Le bilan de cette analyse nous guidera dans l'élaboration des activités que nous allons proposer afin de former un apprenant capable de rédiger certains écrits de l'entreprise, et d'améliorer sa compétence linguistique.

Notre souci est de rendre l'apprenant futur professionnel, autonome dans son milieu de travail.

### 3.1/ Analyse des écrits collectés

Nous nous sommes centré sur les deux documents suivants : le compte rendu de fin de mission et le message télécopie produits par le personnel travaillant dans les deux départements Gaz et Liquide. Ces deux écrits sont les plus récents au sein de l'entreprise et leur rédaction constitue un vrai problème.

Nous avons choisi d'analyser ces deux documents selon la grille d'analyse de Chartrand qui se compose de six 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 ; thème traité ;
- 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), cité par S.Berkati (2015 : 64,65)).

#### 3.1.1/Principales caractéristiques des écrits collectés

A/ Le compte rendu : parfois appelé improprement « procès-verbal », c'est un document qui restitue tout ou partie du contenu d'une réunion ou d'une activité. Il est à la fois la mémoire individuelle et la mémoire du groupe.

B/ Le message télécopie : la télécopie permet la transmission d'informations (lettres, documents...) par l'intermédiaire de terminaux appelés télécopieurs ou Fax reliés au réseau téléphonique (photocopie à distance), le télécopieur est constamment utilisé dans les rapports professionnels. Son objectif est d'informer, demander, répondre à des situations professionnelles entre un personnel et un autre. Il peut être interne comme il peut être externe.

### 3.1.1.1/ Caractéristiques communicationnelles

A/ Le compte rendu de fin de mission (Annexe 02 page 2)

La situation de communication				
Le but ou l'intention de communication	Enonciateur	Destinataire	Lieu social de production/de réception	Temps et lieu
Le non transmission des documents et des arrêtés concernant le dossier du projet RGG	Le représentant d'EDV Sonatrach	Le représentant de la direction de la protection civile	Sonatrach Région Transport Centre	Bejaia le 29/02/2016 (Annexe 02, P 2)

B/ Le message télécopie (Annexe 02 page 3)

La situation de communication				
Le but ou l'intention de communication	Enonciateur	Destinataire	Lieu social de production/de réception	Temps et lieu
Disponibilité de GEP 301A	Le chef de groupe station SP3 A.DELLOUM	Le chef de département MNT	Sonatrach Activité Transport par canalisation Direction Régionale de Bejaia, SP3 Msila	Msila le 13/05/2015 (Annexe 02, p 3)

### 3.1.1.2/ Caractéristiques discursives

Suite à l'analyse des deux documents (compte rendu de fin de mission et message télécopie), nous estimons que :

A/ Le compte rendu de fin de mission (Annexe 02 page 2)

- Le discours dominant dans ce document est le discours informatif.

- L'univers représenté : réunion de travail au niveau de la direction de l'urbanisme de la wilaya.
- Le thème traité : la non-transmission des documents et des arrêtés concernant le dossier du projet RGG.

**B/ Le message télécopie (Annexe 02 page 3)**

- Le discours dominant : ce document est de type informatif.
- L'univers représenté : la disponibilité du groupe GEP301A.
- Le thème traité : la date et l'heure de la disponibilité de groupe GEP301A (Groupe Electro Pompe).

**3.1.1.3/ Caractéristiques textuelles**

**A/ Le compte rendu de fin de mission (Annexe 02 page 2)**

Le compte rendu doit comporter les indications suivantes :

-Tout en haut de la page à gauche nous trouvons l'adresse complète de l'entreprise Sonatrach.

-Toujours en haut, mais à droite nous trouvons le lieu et la date : Bejaia, le 29/02/2016.

-En bas, au milieu de la page nous trouvons le titre du document : Compte rendu de fin de mission.

-Juste en bas, nous trouvons l'objet que possède le compte rendu.

-Au corps de la page, nous trouvons cinq paragraphes :

- ✓ Le premier paragraphe comporte la date de la réunion ainsi que son objectif et aussi les représentants des deux directions, EDV de Sonatrach et la protection civile.
- ✓ Dans les trois paragraphes qui suivent, nous trouvons le contenu du document qui est le non transmission des documents et des arrêtés nécessaires.
- ✓ Le dernier paragraphe présente la solution du problème posé dans les paragraphes précédents.

-En bas de la page à droite, nous trouvons la signature du directeur régional.

-Enfin, toujours en bas de la page, nous trouvons l'adresse complète de l'entreprise Sonatrach : SONATRACH-TRC-DIRECTION REGIONALE BEJAIA BP 19-06000- TEL : 213 34 21 16 54 FAX : 213 21 16 61

**B/ Le message télécopie (Annexe 02 page 3)**

- ✓ La structuration de l'information : l'information est présentée sous forme d'un paragraphe qui commence par « nous » et contient un verbe de certitude au présent de l'indicatif « nous vous informons ».
- ✓ Le plan du texte : le contexte contient l'objet, un paragraphe où nous trouvons l'information et enfin la marque de politesse.
- ✓ La séquence textuelle : nous trouvons le document divisé en quatre séquences :

- La première séquence se caractérise par l'en-tête qui est réservé au nom de l'entreprise, l'activité occupée, la direction, le lieu de la station, le numéro de téléphone et le fax. Toutes ces informations sont encadrées et mises au milieu.

- La deuxième séquence se caractérise par le nom du document « MESSAGE TELECOPIE » qui est écrit en gras et entièrement en majuscule.

- Dans la troisième séquence, nous trouvons les informations qui sont propres au destinataire, le poste occupé, la date de transmission, le numéro de fax, le nom du destinataire, la copie et le nombre de page. Cette partie est encadrée et mise au milieu de page et écrite en gras.

- Dans la quatrième séquence, nous trouvons l'objet et le contexte, et à la fin la marque de politesse plus le nom du destinataire et sa signature.

#### **3.1.1.4/ Caractéristiques linguistiques**

**A/ Le compte rendu de fin de mission (Annexe 02 page 2)**

- ✓ Sur le plan syntaxique

Après avoir analysé le compte rendu de fin de mission, nous constatons :

- ✦ La dominance des phrases nominales :

- « Le représentant d'EDV Sonatrach a informé le représentant de la direction de la protection civile que le décret exécutif N° 91-176 du 28 mai 1991a été abrogé ».

- « le représentant de la direction de l'urbanisme a chargé le représentant de la direction de l'énergie de se rapprocher de la D.R.A.G ».

✦ La présence du passé composé :

- « a informé, a essayé, a chargé..... ».

✦ L'emploi de la forme passive qui est une forme d'objectivité du discours :

-« la réserve émise par cette dernière consiste à la fourniture d'un arrêté d'autorisation de création ».

- « cette information a été confirmé par le représentant de la direction de l'urbanisme ».

✓ Sur le plan lexical

Nous pouvons citer à titre d'exemple les caractéristiques suivantes :

✦ L'emploi des abréviations dans les exemples cités ci-dessous :

-EDV : DivisionEngineering ( études et développements)

-RTC : Région Transport Centre

-ARH : Agence de Régulation des Hydrocarbures

-DRAG : Direction de la Réglementation des Affaires Générales

-RGG : Rénovation Gazoduc

**B/ Le message télécopie (Annexe 02 page 3)**

Il a une structure et une forme langagière unique par rapport aux autres documents professionnels, il se caractérise par :

✓ Le majuscule : dans chaque nom (le personnel, l'entreprise, les machines...).

✓ L'abréviation :

-ATR : Approvisionnement et Transport

-MNT : Maintenance

-SP3 : Station de pompage numéro 3 (Msila)

-GEP : Groupe Electropompage

-EXO : Exportation Oléoduc

✓ Les chiffres : l'emploi des chiffres pour désigner le nombre de copie ou la référence, nous citons à titre d'exemple :

-GEP301A

-Nombre de page incluant celle-ci : 01

- ✓ Les coordonnées : ils sont présentés sous forme de colonnes dont la première est propre à l'entreprise et la deuxième est réservée au destinataire.
- ✓ Le texte est écrit sous forme d'un seul paragraphe.
- ✓ La taille du document : format A4, largeur 27, longueur 20.

### 3.1.1.5/ Caractéristiques graphiques et matérielles

Les genres discursifs		Compte rendu de fin de mission (Annexe 2 page 2)	Message télécopie (Annexe 2 page 3)
Sur le plan graphique	Iconographie et graphique	Cinq paragraphes	Un seul paragraphe
Sur le plan matériel	Supports divers	Affiche	Affiche
	Références	Aucune référence	Aucune référence

### **3.1.2/ Bilan d'analyse**

- Nous retenons dans l'étape de l'observation que l'emploi de la langue française est indispensable à l'intérieur de l'entreprise.
- Suite à l'analyse de notre recueil qui contient le guide d'entretien, nous avons constaté que :
  - \* En situation de l'écrit : l'utilisation de la langue française est notable dans la rédaction des écrits professionnels tels que la préparation des comptes rendus, procès-verbaux, rapports, messages télécopies, notes, etc.
  - \* En situation de l'oral : l'utilisation de la langue française est propre aux notions spécifiques au domaine professionnel. Mais le personnel fait recours à la langue maternelle (Kabyle) pour répondre au téléphone, échanger les idées entre collègues, persuader, exprimer son point de vue.
- Les écrits analysés se caractérisent par l'objectivité, l'utilisation de mots simples, de phrases courtes et l'usage des mots techniques ainsi que les abréviations.
- Nous avons remarqué que certains savoir-faire langagiers doivent être améliorés pour une meilleure rédaction de quelques écrits professionnels en langue française.
- Enfin, les discours diffèrent d'un département à un autre par leurs spécificités.

### **3.2/ Analyse des propos des interviewés**

Nous avons noté les réponses des personnes interviewées sur les questions posées (Annexe 01 page 01) afin de découvrir la place qu'occupe la langue française à l'intérieur de l'entreprise et à la fois de relever les difficultés que rencontre le personnel lors de la rédaction de certains écrits professionnels et les points essentiels qu'il désire améliorer pour une meilleure présentation et structuration des écrits professionnels.

#### **Usage de la langue française dans l'entreprise**

Nous avons interviewé plusieurs cadres et responsables qui dépassent 12 ans d'expérience.

Nous avons interrogé les interviewés sur la langue utilisée pour la rédaction des écrits professionnels dans l'entreprise et nous avons obtenu la même réponse, que la langue employée dans l'entreprise est la langue française.

Concernant la situation de communication entre collègues, nous avons constaté que la langue de communication entre eux est la langue maternelle (Kabyle) et la langue française. Mais le personnel juge que l'utilisation de la langue française est essentielle dans le domaine professionnel.

#### **Le niveau de la langue française du personnel**

Le niveau de la langue française du personnel est jugé par les cadres interviewés qu'il est avancé à l'oral et moyen à l'écrit, comme l'affirme le chef de service du département Gaz : *« J'estime que le niveau de la langue française chez le personnel est avancé à l'oral tandis qu'il est moyen à l'écrit »*.

#### **Les écrits produits dans l'entreprise**

Suite à la réponse des interviewés concernant les types d'écrits, il existe plusieurs types et parmi ces différents types, nous citons à titre d'exemple le rapport, le message télécopie, le compte rendu, le bilan, la fiche technique, la note et autres procédures.

### **Les difficultés rencontrées et les erreurs produites par le personnel dans son milieu professionnel**

Nous avons interrogé l'ensemble des cadres responsables sur les difficultés que rencontrent les jeunes cadres débutants et nous avons constaté que ces derniers ont des difficultés dans la rédaction ainsi que la compréhension des mots techniques spécifiques à l'entreprise. Comme le prouve le chef de service du département Gaz : « *Les écrits produits par nos jeunes cadres débutants sont juste moyens, mais nous avons tous commencé ainsi, les erreurs se situent beaucoup plus au niveau de l'écrit* ».

A son tour le chef de service du département Liquide assure que : « *Le niveau de nos cadres débutants a réellement reculé ces dernières années, et cela se prouve par le manque d'expérience concernant la manière de présenter un document officiel* ».

Les cadres responsables interviewés critiquent les erreurs commises par le jeune cadre débutant lors de la rédaction des écrits professionnels. Or, ces erreurs résident dans la mauvaise présentation des documents, la syntaxe, la grammaire, la conjugaison et la ponctuation. Tel que le confirme le chef de service du département Gaz : « *Nos jeunes cadres débutants émettent des erreurs, mais leurs écrits sont toujours vérifiés et corrigés* ».

### **L'impact des difficultés rencontrées par le personnel et les points pertinents qu'il espère améliorer**

Nous nous sommes interrogées sur l'impact des difficultés de langue rencontrées par le personnel sur la qualité de négociation et de rendement dans l'entreprise et nous avons remarqué que la plupart des interviewés rejoignent l'idée du chef de service du département Liquide : « *Certainement que le rendement de toute productivité va être temporisée par ses aléas de langue superficielles. Mais en réalité un jeune cadre débutant est dans une phase d'apprentissage et d'observation technique, car il est plus sollicité par le technique en premier lieu* ».

A la fin, nous avons demandé aux cadres responsables si le personnel nécessite une formation linguistique en français et nous avons reçues des réponses positives confirmant le besoin de cette formation afin de perfectionner le niveau de langue du personnel.

Tel que le démontre le chef de service du département Liquide : « *Oui, j'estime qu'il faut favoriser les langues étrangères à nos futurs responsables afin de parvenir aux tâches socio-professionnelles et se baser surtout sur l'amélioration des techniques d'expression écrite* ».

Le chef de service du département Liquide affirme aussi que : « *Donner de l'importance aux langues étrangères et faire de petites formations de perfectionnement aidera notre personnel à améliorer ses discours dans le domaine des techniques d'expression écrite* ».

### **3.2.1/ Bilan**

- Suite aux entretiens que nous avons réalisés durant notre travail de recherche, nous avons constaté que la langue française occupe une place indispensable dans l'entreprise Sonatrach.
- A partir des propos des personnes interviewées, nous remarquons que les jeunes cadres débutants ont de sérieux problèmes concernant la rédaction des documents professionnels et cela est dû au manque d'expérience.
- Nous avons compris que le jeune cadre débutant a besoin d'une formation en langue française pour améliorer certains savoir-faire langagiers, d'où la nécessité de faire certaines propositions didactiques.

### **3.3/ Propositions pédagogiques**

« 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, J.M.Mangiante et Ch.Parpette affirment qu' « à partir des données collectées et analysées, l'enseignant envisage les situations de communication à traiter, les aspects culturels à étudier, les savoir-faire langagiers à développer en priorité, et construit les activités d'enseignement » ((2004 :08), cité par S.Berkati (2015 :78)).

En effet, nous tenterons de proposer deux séquences didactiques pour aider ces professionnels à améliorer leur compétence langagière au niveau de l'écrit.

Nous avons élaboré des séquences didactiques qui traitent le compte rendu de fin de mission et le message télécopie afin de répondre aux besoins langagiers du personnel et aux difficultés qu'il rencontre dans son milieu professionnel.

### 3.3.2/ Activités proposées

**Séquence 01** : Présentation d'un compte rendu

**Activité 01** : Compréhension de l'écrit

**Support** : Imprimé (Compte rendu de fin de mission) (Annexe 2 page 2)

**Consigne** : Après avoir jeté un coup d'œil sur le document ci-dessus, répondez aux questions suivantes :

1- Comment s'appelle le document ?

\* Rapport

\* Procès-verbal

\* Compte rendu

2- De quoi parle-t-il son contenu ?

.....

3- Combien de paragraphe contient-t-il ce document ?

.....

4- Quel est le temps dominant dans ce document ?

.....

5- Quel est le problème posé dans ce document ?

.....

6- Quelles sont les étapes d'un compte rendu ?

.....

### Réponse attendue

1-Le document s'appelle « Compte rendu de fin de mission ».

2- Son contenu parle d'une réunion de travail entre deux directions concernant l'établissement du permis de construire pour le tronçon traversant les localités des deux wilaya.

3- Ce document contient cinq paragraphes.

4- Le temps dominant est le passé composé.

5- Le problème posé dans ce document est le non transmission de tous les documents et les arrêtés concernant le dossier du projet RGG.

6- Les étapes d'un compte rendu sont les suivantes :

**L'en-tête** : C'est la première partie du compte rendu. Nous trouvons :

-L'identité : le nom et le prénom.

-La date de la réunion, du débat, de la conférence, etc.

-Le nom de la personne ou de l'entreprise à qui s'adresse ce compte rendu.

-Les noms de toutes les personnes présentes à cette réunion et, si possible, leurs fonctions.

-Le titre ou le sujet de l'intervention.

**L'introduction** : C'est l'endroit où il faut expliquer le sujet abordé. Elle répond à plusieurs questions, par exemple : Quel est le problème abordé ? Qui est concerné ? Où ? Quand ?

**Le développement** : C'est la partie la plus importante du compte rendu ;

-Il est nécessaire d'avoir un esprit de synthèse très rigoureux, il faut distinguer entre les arguments et les exemples.

-Il faut reformuler de manière synthétisée toutes les paroles émises et tous les échanges entre les intervenants.

**La conclusion** : C'est la dernière étape du compte rendu. Elle contient :

- La décision finale de la réunion.
- L'heure de la fin de la réunion.
- Les conférences, réunions, débats prochains, sur le même sujet.

**Activité 02** : Conjugaison

**Consigne** : Conjuguez les verbes entre parenthèses au temps qui convient :

Les hydrocarbures (rester) la source d'énergie la plus utilisée pour le bon fonctionnement de l'économie mondiale et ils (continuer) à jouer ce rôle stratégique aussi longtemps que l'homme n'aura pas (trouver) d'autres sources d'énergie, qui (pouvoir) remplir leurs rôles avec plus de rentabilité et d'efficacité.

Inexistantes avant 1974, les exportations algériennes en GPL n'ont (cesser) d'augmenter depuis et comparativement aux autres ressources énergétiques (charbon, pétrole et gaz naturel), le GPL est de plus en plus (récupérer) et (valoriser) grâce au relèvement des prix pétroliers durant la décennie 1970.

**Réponse attendue**

- rester → restent
- continuer → continueront
- trouver → trouvé
- pouvoir → pourront
- cesser → cessé
- récupérer → récupéré
- valoriser → valorisé

**Activité 03** : Expression écrite

**Consigne** : Proposer deux productions écrites afin de mener l'apprenant à rédiger un compte rendu

**Production écrite 01** : Vous êtes le responsable ou bien le représentant de la direction de votre entreprise, vous avez un problème concernant le non transmission de quelques documents écrits vers une autre direction étrangère. Rédigez un compte rendu où vous expliquez l'objet, tout en respectant les étapes et les caractéristiques d'un compte rendu.

**Production écrite 02** : En vous appuyant sur vos prérequis concernant le compte rendu, rédigez un compte rendu de votre expérience personnelle dans le domaine professionnel.

**Séquence 02** : Présentation d'un message télécopie

**Activité 01** : Compréhension de l'écrit

**Support** : Imprimés (Message télécopie, note de service, compte rendu) (Annexe 2 page 1, 2, 3)

**Consigne** : Observez les imprimés, puis répondez aux questions suivantes :

1- De quels types de documents s'agit-il ?

-Imprimé 1 :.....

-Imprimé 2 :.....

-Imprimé 3 :.....

**Réponse attendue**

1-Compte rendu

2-Note

3-Message télécopie (Fax)

2- Quel est l'indice qui vous a aidé à faire la distinction entre l'imprimé 3 et les autres ?  
Choisissez la bonne réponse

Texte

En-tête

Structure

Page de garde

**Réponse attendue**

-Structure

-Page de garde

3- Quelles sont les différentes informations indiquées dans la page de garde de l'imprimé 3 ?

.....  
.....

**Réponse attendue**

-La date

-Le nom de l'expéditeur et du destinataire

-Le numéro de télécopie du destinataire et de l'expéditeur

-Le nombre de page

-Le numéro de téléphone de l'expéditeur

4- Relisez l'imprimé puis répondez aux questions suivantes :

1- Qui a écrit ce document ?

2- A qui s'adresse-t-il ce document ?

3- Quel est l'objet de ce document ?

4- Combien y a-t-il de paragraphe dans ce document ?

5- Par quoi termine-t-il le document ?

**Réponse attendue**

1-C'est le chef de groupe station SP3 (A.Delloum) qui a écrit ce document.

2-II s'adresse au chef de département MNT.

3-L'objet de ce document est la disponibilité de GEP301A.

4-Le document comporte un seul paragraphe.

5-Le document se termine par le nom de l'expéditeur est sa signature.

Activité 02 : Grammaire

Support : Imprimé (Message télécopie) (Annexe 2 page 3)

Consigne : D'après ce document, quelles sont les qualités d'un message télécopie ? Répondez par vrai ou faux

Les qualités	Vrai	Faux
1-Le message télécopie permet la transmission d'informations par l'intermédiaire de terminaux Fax.		
2-Le rédacteur ne doit pas appliquer, suivre aucune règle pour présenter un message télécopie.		
3-L'expéditeur doit fournir les renseignements suivant :		
a/Son adresse postal, son e-mail		
b/Le nom de son correspondant		
c/Le nombre de page		
d/La signature		

**Réponse attendue**

1-Vrai

2-Faux

3- a/Faux      b/Vrai      c/Vrai      d/Vrai

2- Après avoir lu le texte, à quel temps les verbes sont-ils-conjuguais ?

**Réponse attendue**

Les verbes sont conjuguais au présent de l'indicatif (nous vous informons).

3- Ya-t-il des marques de ponctuation dans ce texte ? Choisissez la bonne réponse

Oui  Non

Si oui, pourquoi ?

.....

**Réponse attendue**

-Oui, à cause de l'oubli par le rédacteur ou bien que ce dernier ne connaît pas les règles grammaticales (marques de ponctuations).

**Activité 03 : Compréhension de l'écrit**

**Support :** Un document professionnel « message télécopie » à compléter.

**Consigne :** Complétez le document par les mots qui conviennent : demande d'une nacelle, 034340179, une semaine au minimum, M.CHEF DEPT ATR, 01, d'entretien éclairage station, envoyer une nacelle, STATION DE BENI-MANSOUR, 188/SBM/13, CHEF DE GROUPE STATIONS, 09/12/2013.

 <p>SONATRACH</p>	<p>ACTIVITE TRANSPORT PAR CANALISATIONS DIRECTION REGIONALE DE BEJAIA STATION DE BENI-MANSOUR</p> <p><b>MESSAGE TELECOPIE</b></p>
--	---

<b>FM/DE :</b> ..... <b>EXP :</b> ..... <b>FAX N° :</b> ..... <b>DATE :</b> ..... <b>MSG N° :</b> ..... <b>Objet :</b> .....	<b>TO/DEST :</b> ..... <b>CC.DPT EXL</b> <b>NOMBRE DE PAGE : .....</b>
---	--

**Texte :**

Nous vous demandons de nous..... en urgence pour la suite .....et divers travaux d'entretien station, et ce pour une période .....

Salutations

Le chef de groupe SBM

H.ABBAS

**Réponse attendue :**

 <p>SONATRACH</p>	<p>ACTIVITE TRANSPORT PAR CANALISATIONS DIRECTION REGIONALE DE BEJAIA STATION DE BENI-MANSOUR</p> <p><b>MESSAGE TELECOPIE</b></p>
--	---

<b>FM/DE :</b> STATION DE BENI-MANSOUR <b>EXP :</b> CHEF DE GROUPE STATIONS <b>FAX N° :</b> 034340179 <b>DATE :</b> 09/12/2013 <b>MSG N° :</b> 188/SBM/13 <b>Objet :</b> Demande d'une nacelle.	<b>TO/DEST :</b> M.CHEF DEPT ATR <b>CC.DPT EXL</b> <b>NOMBRE DE PAGE : 01</b>
--	---

**Texte :**

Nous vous demandons de nous envoyer une nacelle en urgence pour la suite d'entretien éclairage station et divers travaux d'entretien station, et ce pour une période d'une semaine au minimum.

Salutations

Le chef de groupe SBM

H.ABBAS

**Activité 04** : Expression écrite

**Consigne** : Vous êtes le chef de département EXO (Exportation Oléoduc), rédigez un message télécopie à la direction d'exploitation liquide. Respectez la structure d'un message télécopie (Objet : coupures SONELGAZ du 22 au 28/01/2017 qui pose problème d'un manque de transport de pétrole).

**Conclusion**

Dans ce dernier chapitre, nous avons analysé les propos des personnes interrogées. Ensuite, nous avons relevé les caractéristiques des écrits qui posent problème au niveau de l'entreprise. Enfin, nous avons proposé quelques activités pour aider le futur jeune cadre à perfectionner certains savoir-faire langagiers.

# **Conclusion générale**

Notre modeste étude de recherche s'effectue sur le thème intitulé « Les spécificités des écrits professionnels : cas de la Sonatrach de Bejaia ». Elle s'inscrit dans le cadre des nouvelles recherches en didactique du français sur objectifs spécifiques.

L'objectif principal de notre étude de recherche est de délimiter les difficultés langagières rencontrées par le personnel en entreprise lors de la rédaction des écrits professionnels.

Suite aux résultats obtenus lors de notre enquête de terrain et après analyse des données collectées, nous affirmons les hypothèses que nous avons présentées dans la première partie de notre mémoire.

L'objectif de notre mémoire est strictement méthodologique, chose qui nous a guidées à répartir le travail sur trois chapitre :

Le premier chapitre se centre sur la présentation des éléments théoriques qui décrivent les étapes de la démarche FOS et les conditions de son émergence. Cette démarche a été élaborée par « J.M.Mangiante et Ch.Parpette » et révisée par « L.Derradji » dans sa thèse de doctorat.

Nous avons aussi abordé la notion « FLP » (français langue professionnelle), son historique et son objectif. Ainsi que la présentation des écrits professionnels, leurs spécificités et leurs différents types.

Le deuxième chapitre se base sur l'étape de la collecte des données en suivant la révision de la démarche FOS selon « L.Derradji ». Dans un premier lieu, nous avons présenté l'entreprise Sonatrach. Ensuite, nous avons entamé deux méthodes de collecte de données où nous avons adopté la méthode d'observation de quelques postes de travail, ainsi que la réalisation d'un entretien avec les cadres et les responsables de l'entreprise.

Le troisième chapitre traite l'analyse des données collectées à savoir : l'analyse des écrits professionnels en suivant la grille d'analyse de « Chartrand », et l'analyse des propos des interviewés.

A partir du bilan de notre analyse, nous avons constaté que le personnel a besoin d'une formation linguistique en langue française. Ce qui nous a amené à l'élaboration de quelques activités qui prennent en considération les besoins des apprenants afin de les aider à améliorer leurs écrits.

En guise de conclusion, nous espérons que notre modeste travail suscitera l'intérêt du lecteur, et donnera naissance à plusieurs autres travaux de recherche au futur. Le facteur temps nous a empêchées d'approfondir et de détailler notre thème de recherche, de cerner tous les besoins et de prendre en charge l'analyse de tous les écrits professionnels de l'entreprise.

# **Références bibliographiques**

- BACHA Nabila(2012,2013), Importance de l'intégration de la compétence culturelle dans un programme FOS : cas du français du tourisme à l'INTHT de Tizi-Ouzou, sous la direction de DERRADJI Leila, Université de Bejaia, Algérie.
- BERBAOUI Nacer (2011 :155), La francophonie en Algérie, Séminaire national « Enseignement/apprentissage du français en Algérie : Enjeux culturels et représentations identitaires, Université KASDI MERBAH-OUARGLA, Algérie.
- BERKATI Salima (2015), Le FOS pour les techniciens de génie mécanique du service après-vente et maintenance de la maison FOTON : Quels besoins et quelles propositions didactiques ?, soutenu sous la direction de AIT MOULA Zakia et BENNACER Mahmoud, Université de Bejaia, Algérie.
- BERTRAND Olivier et SCHAFFNER Isabelle(2008), (Français de spécialité). Enjeux culturels et linguistiques. Editions de l'école polytechnique, 91128 Palaiseau cedex.
- BRAHIC Mireille(2001,2004), Mieux rédiger vos écrits professionnels, éditions d'organisation.
- BOUKHANOUCHE Lamia (2012), Démarche FOS en contexte algérien, mémoire soutenu sous la direction de PARPETTE Chantal, Université de Blida, Algérie.
- CHRTRAND.S.G (2008), Travailler les textes en classe, oui, mais par genre, cité par BERKATI.Salima (2015 :64,65), Le FOS pour les techniciens de génie mécanique du service après-vente et maintenance de la maison FOTON : Quels besoins et quelles propositions didactiques ?, soutenu sous la direction de AIT MOULA Zakia et BENNACER Mahmoud, Université de Bejaia, Algérie.
- CUQ Jean Pierre (2003), Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde, CLE International, Paris.
- DERRADJI ZAIDI Leila (2014), Mise en place d'une méthodologie d'analyse des situations de travail français dans l'entreprise algérienne : cas de l'Entreprise Portuaire de Béjaia, thèse de doctorat, soutenu sous la direction de ABBAS-KARA et PARPETTE Chantal, Université de Bejaia, Algérie.
- HAMGA Hayet (2014/2015), Le français en milieu professionnel, des besoins langagiers aux réadaptations didactiques : cas du français de la médecine à Bejaia, mémoire de magistère, soutenu sous la direction de Dr. DERRADJI Leila, Université de Bejaia, Algérie.

- LEHMANN Denis(1993), Objectifs spécifiques en langue étrangère, les programmes en question, Hachette-livre, boulevard Saint-Germain-F75006, Paris.
- MANGIANTE Jean Marc et PARPETTE Chantal (2009), Le français sur objectifs spécifiques : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours, collection : 21, édition : 03-15/5382/5.
- MOURLHON-DALLIES Florence, Le français à visée professionnelle : enjeux et perspectives, maître de conférence, université de la Sorbonne nouvelle Paris 3 SYLED.CEDISCOR.France.
- QOTB. Hani (2008), Vers une didactique du français sur objectifs spécifiques médié par internet, thèse de doctorat en didactique, sous la direction de CHARNET Chantal, Université Paul Valéry, Montpellier3.
- Sico graphie :
  - Collectif à flet Marseille.over-blog-com/page/flm\_film\_6fils\_illettrisme\_alphabetisme-3019903.hpm/ (consulté le : 28/11/2016).
  - Franc-Parler.org : un site de l'organisation internationale de la francophonie (consulté le 07/12/2016).
  - <http://aflesh.org/wp-content/uploads/2012/04/Malika-Bensekat-Met-Final-pdf> (consulté le 06/12/2016).
  - <http://www.cedias.org>, Article paru dans la revue VIE SOCIALE-CEDIAS-N°27-2009 (consulté le 30/11/2016).
  - <https://gerflint.F/Bare/Baltique3/MourlhonDallies.pdf> :90 (consulté le 21/11/2016).
  - <http://www.over-blog.com> (consulté le 22/03/2017).
  - Le FOS.com, spécialité en didactique du FOS, conçu par QOTB Hani, docteur en science du langage, université de Montpellier3 (consulté le 11/12/2016).
  - [www.ecritureprofessionnelle.com](http://www.ecritureprofessionnelle.com) (consulté le 15/12/2016).
  - [www.lecafedufle.fr](http://www.lecafedufle.fr) (consulté le 29/12/2016).
  - [www.memoireonline.com](http://www.memoireonline.com) (consulté le 28/03/2017).

# **Table des matières**

## Table des matières

<b>Sommaire</b> .....	<b>1</b>
<b>Introduction générale</b> .....	<b>4</b>
Méthodologie de recherche .....	<b>6</b>
Plan de travail.....	<b>7</b>
<b>Chapitre 1 : La théorie du FOS et écrits professionnels</b>	
Introduction partielle .....	<b>9</b>
1.1. Emergence du français sur objectifs spécifiques.....	<b>10</b>
1.1.1. Démarche du français sur objectifs spécifiques en milieu professionnel.....	<b>10</b>
1.1.1.1. Etape 1 : Demande de formation.....	<b>10</b>
1.1.1.2. Etape 2 : Analyse des besoins .....	<b>11</b>
1.1.1.3. Etape 3 : Collecte des données .....	<b>12</b>
1.1.1.4. Etape 4 : Analyse des données .....	<b>12</b>
1.1.1.5. Etape 5 : Elaboration des activités .....	<b>12</b>
Révision de la démarche FOS .....	<b>13</b>
1.1.2. Evaluation dans un cours de FOS .....	<b>14</b>
1.1.3. Difficultés d’enseignement/apprentissage du FOS .....	<b>14</b>
1.2. Le français langue professionnelle .....	<b>15</b>
1.3. Les écrits professionnels .....	<b>16</b>
1.3.1. Présentation des écrits professionnels existant au sein l’entreprise .....	<b>16</b>
1.3.2. Les spécificités de l’écriture professionnelle .....	<b>16</b>
1.3.3. Les différents types d’écrits professionnels .....	<b>17</b>
1.3.3.1.Définition de quelques types d’écrits professionnels.....	<b>17</b>

1.3.3.1.1. La lettre professionnelle .....	17
1.3.3.1.2. La fiche de transmission.....	18
1.3.3.1.3. Le bordereau d’envoi .....	18
1.3.3.1.4. Le procès-verbal .....	18
1.3.3.1.5. Le rapport .....	19
1.3.3.1.6. L’e-mail.....	19
1.3.3.1.7. La note.....	20
1.3.3.1.8. Le compte rendu.....	20
1.3.3.1.8.1.Le compte rendu analytique .....	20
1.3.3.1.8.2.Le compte rendu synoptique .....	20
1.3.3.1.8.3.Le compte rendu sténographique .....	21
1.3.4. Le travailleur social face aux écrits.....	21
Conclusion partielles .....	22

## **Chapitre 2 : Les écrits professionnels de l'entreprise Sonatrach et collecte des données**

Introduction partielle .....	24
2.1. Présentation de l’entreprise Sonatrach .....	25
2.1.1. Historique de l'entreprise Sonatrach.....	25
2.1.2. Les quatre grandes activités de la Sonatrach.....	26
2.2. Présentation des deux départements visités .....	29
2.2.1. Présentation du département Exploit Liquide .....	29
2.2.2. Présentation du département Exploit Gaz .....	30
2.3. Méthodes de collecte des données.....	30
2.3.1. Observation des postes de travail.....	31
2.3.1.1. Postes observés audépartement Exploit Gaz.....	31
2.3.1.2.Poste observés au département Exploit Liquide .....	31
2.3.1.3. Documents écrits collectés lors de l’étape de l’observation .....	32
2.3.2. Entretien avec le personnel de l’entreprise Sonatrach .....	32
Conclusion partielle.....	33

## **Chapitre 3 : Analyse des données collectées et propositions didactiques**

Introduction partielle .....	35
3.1. Analyse des écrits collectés .....	36
3.1.1.Principales caractéristiques des écrits collectés .....	36
3.1.1.1. Caractéristiques communicationnelles .....	37
3.1.1.2. Caractéristiques discursives .....	37
3.1.1.3. Caractéristiques textuelles.....	38
3.1.1.4. Caractéristiques linguistiques.....	39
3.1.1.5. Caractéristiques graphiques et matérielles .....	41
3.1.2. Bilan d'analyse .....	42
3.2. Analyse des propos des interviewés.....	43
3.2.1. Bilan .....	45
3.3. Propositions pédagogiques .....	46
3.3.1. Aperçu global des séquences proposées.....	47
3.3.2. Activités proposées .....	48
Conclusion partielle.....	56
<b>Conclusion générale .....</b>	<b>58</b>
<b>Références bibliographiques .....</b>	<b>61</b>
<b>Table des matières .....</b>	<b>64</b>

## **Annexes**

# **Annexes**

**-Annexe 1 : Guide d'entretien**

**-Annexe 2 : Ecrits de l'entreprise**

**-Annexe 3 : Photos de l'entreprise**

**Guide d'entretien**

1-Quel est votre poste ?

2-Quel est le nombre d'années de votre expérience ?

3- Quelle est la langue de travail professionnelle utilisée en entreprise ?

4-Vous communiquez en quelle langue entre collègues ?

5-Estimez-vous que l'utilisation du français dans votre direction est importante ?

6-Comment évaluez-vous le niveau de langue de votre personnel ?

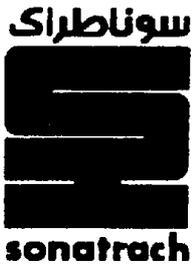
7-Quels sont les différents types d'écrits que vous produisez en entreprise ?

8-Votre personnel rencontre-t-il des difficultés ?

9-A quel niveau se situent ces difficultés ?

10- Pensez-vous que les difficultés de langue que rencontrent vos jeunes cadres débutants influencent négativement sur la qualité de négociation et de rendement dans votre entreprise ?

11-Estimez-vous qu'une formation linguistique en français, élaborée selon vos besoins puisse perfectionner le niveau de langue de vos cadres débutants ?



**Monsieur le Directeur Régional  
S/C de la voie hiérarchique**

**Activité Transport par Canalisations  
Division Exploitation  
Région Transport Centre Bejaia  
N° : 61/ RTC/SDX/EXG/15**

Bejaia, le 14 /05/2015

**Objet : Confection des panneaux de signalisation pour les ouvrages concentrés du...**

Suite à la fourniture des descriptifs techniques des tronçons du Gazoduc GG1 - 42" traversant le territoire des différentes Wilayas au niveau de chaque DEM, ces dernières nous ont recommandé de prévoir des panneaux signalant les différents ouvrages concentrés du gazoduc GG1 - 42" et cela pour différencier les installations gazières de Sonatrach et celles de GRTG / Sonelgaz.

A cet effet, nous vous demandons de bien vouloir instruire le Département MOG afin de confectionner 45 panneaux de signalisation pour tous les ouvrages concentrés du gazoduc GG1 - 42", à savoir : 06 postes de sectionnement, 05 postes de coupure, 03 pots de purge et 31 postes de prélèvement en mentionnant les indications citées dans le modèle ci-joint en annexe, comme exemple.

Le directeur régional





**Activité Transport par Canalisations**  
**Division Exploitation**  
**Région Transport Centre**

Bejaia, le 29/02/2016

## Compte rendu de fin de mission

### Réunion de travail au niveau de la direction de l'urbanisme de la Wilaya

Le 29/02/2016, une réunion a été tenue entre les représentants de Sonatrach EDV, RTC et les représentants de la direction de l'urbanisme, direction de l'énergie et la direction de la protection civile concernant l'établissement du permis de construire du ..... pour le tronçon traversant les localités de ... et ... de la wilaya de.....

En prenant la parole, le représentant de la direction de l'urbanisme a informé l'assistance que tous les services de la wilaya de.....n'ont pas émis des réserves au sujet de l'établissement du permis de construire du ..... à l'exception de la direction de la protection civile de la wilaya de....., la réserve émise par cette dernière consiste à la fourniture d'un arrêté d'autorisation de création conformément au décret exécutif N° 91-176 du 28 mai 1991 article 35/6.

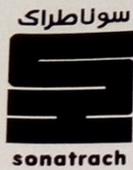
Le représentant d'EDV Sonatrach a informé le représentant de la direction de la protection civile que le décret exécutif N° 91-176 du 28 mai 1991a été abrogé, cette information a été confirmé par le représentant de la direction de l'urbanisme, en conséquence, la demande de la dite autorisation de création n'a pas eu lieu d'être du moment que Sonatrach a transmis les études de danger et d'impacte sur l'environnement aux services concernés, en l'occurrence, la D.R.A.G (la direction de la réglementation des affaires générales) de la wilaya de .....

Le représentant d'EDV Sonatrach a essayé de convaincre le représentant de la direction de la protection civile que c'est la tâche de la ARH de transmettre tous les documents et les arrêtés nécessaires.

Enfin, pour clarifier les choses et faire avancer le dossier, le représentant de la direction de l'urbanisme a chargé le représentant de la direction de l'énergie de se rapprocher de la D.R.A.G, afin de récupérer une copie de tous les documents et arrêtés concernant le dossier du projet RGG déjà transmis auparavant par la ARH.

Le Directeur Régional





Monsieur le Directeur de la Division Exploitation / TRC

Activité Transport par Canalisation  
Division Exploitation  
Région Transport Centre Béjaïa

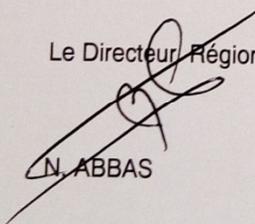
N°: 10 /TRC/EXL/ RTC/ D/2017

Béjaïa, le 26/02/2017

Objet : Intérim de la Direction RTC

Durant mon absence pour mission à Oran , l'intérim du poste de Directeur Régional sera assuré par Monsieur ALLOUT Hachemi, Sous-Directeur Exploitation Oléoducs et Gazoducs, et ce, du 27/02/2017 au 01/03/2017 inclus.

Le Directeur Régional,



N. ABBAS

سوناطراك



sonatrach

Activité Transport par canalisation  
Division exploitation  
Région Transport Centre- Bejaia

N°33/TRC/EXL/RTC/SDAF/ASL/2017

Bejaia le, 12 FEV. 2017

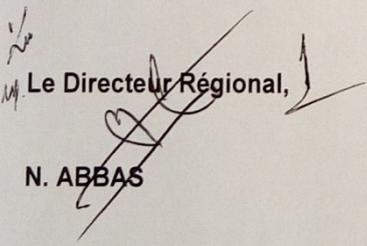
## NOTE D'INFORMATION

### Objet : Cross des Pétroliers 2017

Dans le cadre des festivités du 24 Février 2017, la Direction des Affaires Sociales, Région de Bejaia organise un Cross au profit des travailleurs (ses) et leurs ayants droit, le Vendredi 24 février 2017 à 08H30 au niveau du club Soummam Sonatrach

**NB** : - Les Catégories d'âges retenues : Voir l'annexe ci-joint

- Le certificat médical d'aptitude est obligatoire pour la participation au cross.
- Les inscriptions se feront auprès du service prestations sociales (poste 3112)
- La date limite des inscriptions est fixée au dimanche 19 Février 2017.

  
Le Directeur Régional,

N. ABBAS

**Copies** : - Affichage  
- Diffusion Générale



سوخا طرك  
مشاط النقل بالانابيب  
ناحية النقل الوسطى - بجاية





