

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Centre Universitaire Salhi Ahmed
Institut des lettres et langues étrangères
Département des Langues étrangères



Mémoire pour l'obtention d'un diplôme de Master en langue française
Spécialité : Didactique du F.O.U

Le Thème :

**L'INSERTION DU FRANÇAIS SUR OBJECTIFS
SPÉCIFIQUES DANS LA FORMATION PROFESSIONNELLE :
Cas d'Algérie Télécom.**

Réalisé par : LAIREDJ Medjdoub

S/ la direction de : M. ADEL Moustafa

Composition du jury :

Président :.....

Examineur :.....

Rapporteur :.....


Année Universitaire : 2016/2017


DÉDICACE


... **Dédicace :**


Merci Allah (mon dieu) de m'avoir donné la capacité d'écrire et de réfléchir, la force d'y croire, la patience d'aller jusqu'au bout du rêve et le bonheur de lever mes mains vers le ciel et de dire "Ya Kayoum".


Je dédie ce Mémoire à ...

 *A l'homme de ma vie, mon exemple éternel, mon soutien moral et source de joie et de bonheur, celui qui s'est toujours sacrifié pour me voir réussir, que Dieu te garde dans son vaste Paradis, à toi mon père.*

 *A la lumière de mes jours, la source de mes efforts, la flamme de mon coeur, ma vie et mon bonheur ; maman que j'adore.*

 *Aux sources de mes efforts, les flammes de mon coeur, ma vie et mon bonheur, à tous mes frères et mes sœurs ; mohammed, nourî, hafîd, hakîme, abdala, yassine, anas, assia, zana, hafîda, naima, imane, faza, yassmine, anas, malak, Sans oublier le prince riadh, et les princesses inas et farah.*

 *Aux personnes qui m'ont toujours aidé et encouragé, qui étaient toujours à mes côtés, et qui m'ont accompagnaient durant mon chemin d'études supérieures, mes aimables amis, collègues d'étude, et frères de cœur, younes, zinou, ismail, rahime.*

 *Et à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin pour que ce projet soit possible, je vous dis merci.*


Medjdoub


REMERCIEMENTS


...Remerciements :


Pendant la période de ma formation, j'ai eu la collaboration de plusieurs personnes, qui directement ou indirectement m'ont aidé afin qu'aujourd'hui, je puisse terminer l'élaboration de ce travail.


 Premièrement, je tiens à remercier Dieu grâce à qui j'ai pu vaincre ce défi.


 Je remercie chaleureusement ma famille : mes parents, mes frères et soeurs pour m'avoir soutenue, encouragée et supporté jusqu'au bout.

 Par la suite, je remercie mon encadreur M. ADEL Moustafa pour ses conseils, ses orientations et ses éclaircissements. Je serai ingrat si je ne le remercie pas encore une fois pour sa disponibilité et toutes les réponses que j'ai collectées durant la réalisation de mon rapport.

 Je profite de cette occasion pour remercier tous les professeurs du Département de Français au centre universitaire de Naama qui m'ont aidé à construire le savoir, le savoir-faire et le savoir être. Mes remerciements dévoués à tous . Ensuite Je tiens à exprimé ma reconnaissance au chef de département Monsieur « REMMAS Bagdad ».

 J'adresse un remerciement tout particulier à monsieur BELABED Zakaria qui ma secouru, sans hésitation, ni limite, avec leur précieux savoir informatique.

 Finalement, je remercie mes collègues de classe avec qui j'ai passé des moments uniques dans ma vie et qui aussi m'ont beaucoup aidé.

 j'exprime toute ma gratitude à toutes les personnes qui ont conseillé et encouragé ainsi à tous ceux qui m'ont contribué à la réalisation de ce projet, je vous remercie profondément.

*TABLE DE
MATIÈRES*

 **Remerciement**

 **Dédicace**

❖ Introduction générale	5
❖ Problématique	6
❖ Hypothèse.....	6

Partie Théorique :

Premier Chapitre : FOS : Genèse et évolution.....	8
1. Présentation du Français sur objectifs spécifiques.....	8
2. Définition des concepts clés.....	9
2.1. Le français sur objectif spécifique.....	10
2.2. La formation professionnelle.....	11
2.3. Les besoins.....	11
3. L'émergence de FOS.....	12
4. La naissance du FOS.....	12
4.1. Le français militaire.....	12
4.2. Le français scientifique et technique.....	13
4.3. Langue de spécialité.....	13
4.4. Français instrumental.....	14
4.5. Français fonctionnel.....	14
4.6. Français sur objectifs spécifiques.....	15
4.7. Français professionnel.....	15
5. FOS ou français professionnel.....	18
Deuxième chapitre : caractérisation du FOS.....	20
1. FLE versus FOS.....	20
2. FOS versus français général.....	21
3. L'élaboration d'un programme de FOS.....	25
3.1. Difficultés.....	25
3.2. Démarche à suivre.....	26
4. Caractérisation des contenus langagiers en FOS.....	27
4.1. Le lexique.....	27
4.2. La syntaxe.....	27
4.3. Sémantique.....	28
4.4. La morphologie.....	28

[Table de matières]

5. Caractérisation du FOS.....	29
5.1. La diversité du public d FOS.....	29
5.2. Les besoins spécifiques du FOS.....	29
5.3. La motivation du public de FOS.....	30

La partie pratique :

Premier chapitre : le point de départ.....31

1. Situation initiale.....	31
2. Identification du public cible.....	32
3. Bref description des cours.....	32
4. Analyse des besoins.....	32
5. Collecte des données.....	41
6. Analyse des données.....	41

Deuxième chapitre : l'élaboration d'activités.....43

1. Cours (deux séances) de la production orale.....	43
2. Cours (deux séances) de la compréhension écrite.....	46
3. Cours (deux séances) de la compréhension écrite.....	48

✍ Conclusion générale.....51

✍ Bibliographie

✍ Annexes

INTRODUCTION

GÉNÉRALE

Introduction générale

Introduction

L'être humaine utilise la langue qui reste l'outil le plus efficace et le plus fiable dans la communication.

Les recherches effectuées dans l'enseignement des langues vivantes et plus particulièrement dans le champ de la Didactique du Français Langue Etrangère (FLE), ont fait apparaître, depuis les années 20, des publics ayant des besoins spécifiques en communication professionnelle et fonctionnelle.

Cette prise en compte des didacticiens et des linguistes, a donné lieu selon Catherine CARRAS à

« Un domaine ouvert, varié, complexe, qui se caractérise par la grande diversité des contextes, situations d'enseignement, méthodes, objectifs, pratiques et dispositifs »¹.

Appelé le Français sur Objectifs Spécifiques (FOS) qui, selon la constatation faite par Jean-Pierre CUQ et Isabelle GRUCA, n'a gagné un nouveau souffle que dans les années 90.

Toutes ces informations nous ont fait penser aux différents programmes qui existent en FOS dans notre pays, et aux besoins qu'il y a pour mettre en place des nouvelles propositions.

En Algérie, On a constaté l'importance et la demande de mettre en place un programme spécifique pour l'enseignement des langues étrangères, tenant compte le public, puisqu'il est chaque fois plus divers et cherche à satisfaire ses besoins linguistiques d'une forme beaucoup plus précise.

D'ailleurs, après avoir fait des recherches sur les différents programmes de FOS existant dans notre pays, nous avons constaté qu'il y en a plusieurs comme par exemple français juridique, français de la santé, mais malheureusement il n'y a pas assez de programme pour l'enseignement du français commercial.

L'idée de concevoir un programme de FOS pour les employés de Algérie télécom est née d'un véritable état de besoin identifié et ressenti par le personnel d'Algérie télécom. Ce programme a pour but de répondre aux besoins de ce public

¹ . CARRAS C. – TOLAS J. – KOHLER P. – SZILAGYI E., *Le Français sur Objectifs Spécifiques et la classe de langue*, Clé International, Paris, 2007, p. 8

Introduction générale

La problématique :

Quels sont les problèmes que rencontrent les employés d'Algérie Télécom par rapport au français spécifique qu'ils utilisent?

Quelle formation dans ce sens pourrait-on leur fournir et qui répondrait à leurs besoins?

Les hypothèses :

Des cours FOS ayant trait au domaine du commerce (lexique et syntaxe) seraient la réponse aux difficultés constatées.

La formation préconisée fournirait aux agents des moyens langagiers pratiques leur permettant de mieux exercer leur fonction.

Objectif général :

Établir l'importance et la nécessité de créer des programmes FOS dans tous les domaines pour le contexte algérien et élaborer une proposition pour sa mise en œuvre.

Objectifs secondaire :

Identifier les besoins des employés de l'entreprise Algérie télécom, et par la suite la création d'un programme FOS qui répond aux besoins de se public.

Concevoir un programme de FOS, qui puisse être appliqué dans les différentes entreprises commercial du pays.

Les options méthodologiques :

L'élaboration de ce programme de FOS s'appuie en gros sur deux principes méthodologiques suivants :

- Un questionnaire.
- L'utilisation des documents authentiques.

Introduction générale

Plan de travail :

Dans le souci de constituer un travail développé de façon logique, j'ai subdivisé ma recherche en deux grandes parties, dont deux chapitres dans chacune des parties.

Partie théorique :

Le premier chapitre est consacré à l'historique de l'enseignement/apprentissage du Français sur Objectifs Spécifiques, à la définition des concepts clés telles que FOS, formation, besoins, et à la démarche de FOS que M. Jean-Marc MANGIANTE et Mme Chantal PARPETTE proposent dans l'ouvrage : « Le français sur objectif spécifique » (2004 : p 7_8). Ensuite, et dans le deuxième chapitre nous mettrons en lumière : les caractéristiques du FOS, les caractérisations des contenus langagières, et la comparaison entre FOS et FLE / Français général.

Partie pratique :

La deuxième partie s'est réservée à présenter le contexte de cette recherche en commençant par la présentation de l'établissement, le public visé, l'analyse des besoins, collecte des données, l'analyse des données, et enfin de mettre en place une proposition des cours qui répond de façon logique aux besoins des publics traités.

PARTIE

THÉORIQUE

Premier Chapitre

Premier Chapitre : FOS : Genèse et évolution.

Présentation du FOS :

Dans le champ de la didactique du Français Langue Etrangère s'est développé, au cours des années 60 et 70, un courant à part, celui du Français sur Objectifs Spécifiques (FOS) suite à des demandes d'entreprises et même du Ministère des Affaires étrangères en France.

Un besoin de cours plus spécifiques a été repéré dans le public des employés (apprenants) du français. Cette direction pédagogique a d'abord été dénommée français de spécialité et a été conçue pour un public professionnel en général. La particularité de ces cours était qu'on se concentrait majoritairement sur les différences lexicales des domaines professionnels. Les cours ne se distinguaient pas vraiment des cours généraux du FLE. Ils mettaient l'accent sur l'apprentissage du lexique spécifique des secteurs professionnels choisis, mais les méthodes employées restaient pratiquement les mêmes.

Pendant les années 70 apparaissaient ainsi le français scientifique et technique, le français fonctionnel et le français instrumental. Depuis les années 90, on distingue également le français sur Objectifs Spécifiques, le français de Spécialité et finalement le français professionnel / langue des métiers.

La terminologie même des appellations de ces cours laisse toujours des points communs. Parce que premièrement, tous ces cours s'adressent à un public spécialisé dans un domaine. Les cours ne sont donc pas destinés pour tous les apprenants de la langue française, mais pour un public ayant des besoins déterminés. Ensuite, la dénomination Français fonctionnel indique clairement que la méthodologie se focalise sur l'apprenant (l'employé) et ses besoins spécifiques afin que les acquis langagiers soient pertinents pour le travail sur le terrain :

« Le français fonctionnel est constitué de tout ce qui n'est pas le français général. En réalité, il représente le nouvel accent mis sur des domaines apparemment spécifiques à l'intérieur de la langue française : discours des sciences, des techniques, de l'économie, bref de tout ce qui n'est pas littéraire, ni touristique»².

² .L.PORCHER, « *monsieur Thibault et le bec bunsen* », Etudes de la linguistique appliquée, n°23, 1976, P66.

Premier chapitre : Enseignement/Apprentissage du FOS

Les autres désignations (à part : public, cours, besoins) ont apparu au fur et à mesure que la recherche dans ce domaine didactique s'est développée, par exemple au cours de ces années, quelques composantes se sont rajoutées à la prise en compte de la diversité des publics et de leurs besoins, comme par exemple la détermination des contenus de la formation en fonction des objectifs visés, le recensement des situations de communication et des actes de parole correspondants, la prédilection pour les méthodologies de l'approche communicative et de la pédagogie actionnelle et finalement la teneur culturelle.

Enfin, c'est le terme FOS qui prédomine aujourd'hui. Inspiré de l'anglais ESP, qui a encore une plus longue tradition que son équivalent français :

« Enseignement du français sur objectifs spécifiques : calqué sur l'anglais ESP (English for Special / Specific Purposes). Circule surtout parce que fonctionnel est un mot qui veut tout dire et rien dire, et met l'accent avant tout sur les objectifs à atteindre, moins sur les moyens pour y parvenir³ ».

Le plus souvent, c'est le point de vue de l'entreprise qui cherche à former son personnel. Généralement, l'initiative est prise par le maître d'œuvre qui demande à un formateur ou un enseignant de concevoir un programme des cours de langue à des fins professionnelles.

Ainsi, c'est le patron (le responsable de l'entreprise) qui fixe les objectifs de sorties, la durée et le budget de la formation.

En France, par exemple, le Ministère des Affaires Etrangères a identifié dix secteurs différents du FOS :

1. Français des affaires et français commercial
2. Français de l'hôtellerie et du tourisme
3. Français scientifique et technique
4. Français juridique

³ . <http://www.le-fos.com/historique-1.htm> consulté le 03/11/2015

5. Français des relations internationales
6. Français de la médecine
7. Français des relations publiques ou de l'administration
8. Français pour traduction ou interprétation
9. Français du secrétariat
10. Français des sciences sociales et humaines.

Définition des concepts clés :

Avant de commencer notre travail, il est primordial de définir les concepts clés, tels que : français sur objectifs spécifiques, la formation professionnelle et les besoins.

Le français sur objectif spécifique:

Est une expression calquée sur « English for specific Purposes » (ESP) venue de l'anglais. Il s'agit d'une situation particulière d'enseignement du français langue étrangère (FLE) à l'issue de laquelle l'apprenant doit être capable d'accomplir une activité qui requiert l'utilisation de la langue. L'objectif de cet enseignement est d'amener l'apprenant non pas à connaître seulement la langue française comme langue mais d'être apte à faire quelque chose dans un domaine bien précis à l'aide de cette langue. L'apprenant n'apprend plus « le » français » mais « du « français ».

Et selon J.P CUQ:

« Le français sur objectifs spécifiques est né du souci d'adapter l'enseignement du FLE à des publics adultes souhaitant acquérir ou des compétences en français pour une activité professionnelle ou des études supérieures. Le FOS s'inscrit dans une démarche fonctionnelle d'enseignement et d'apprentissage: l'objectif de la formation linguistique n'est pas la maîtrise de la langue en soi, mais l'accès à des savoir-faire langagières dans des situations dument identifiées de communication professionnelle ou académique »⁴.

Concevoir un programme dans le FOS vise la maîtrise de la langue dans un domaine bien déterminé pour des objectifs clairement identifié, cette formation a pour but d'améliorer et d'acquérir des nouvelles compétences langagières. Les apprenants du FOS sont généralement différents des apprenants du FLE car ils ont un besoin spécifique dans une période de temps réduit (déterminer par le maître d'œuvre).

⁴ .J-P.CUQ, « *dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde* », clé international, paris, 2003, P109.

Premier chapitre : Enseignement/Apprentissage du FOS

«Le FOS, a l'inverse, travaille au cas par cas, ou en autre termes, métier par métier en fonction des demandes et des besoins d'un public précis»⁵.

Il prend en considération le champ traité ou bien le métier, et met l'accent sur le genre du public et ses besoins.

Nous faisons remarquer que pour bien comprendre la notion du FOS, il est nécessaire de le différencier du français général et du français de spécialité (réaliser dans le deuxième chapitre).

La formation professionnelle :

Le terme « formation » selon le dictionnaire le petit Larousse 1998 cite :

« Est l'action de former quelqu'un intellectuellement ou moralement. Le terme professionnel est propre à une profession, un métier. La formation professionnelle serait l'ensemble des mesures adoptées en vue de l'acquisition ou du perfectionnement d'une qualification professionnelle»⁶

Les besoins :

Selon D. Coste, nous citons : «De même en didactique, la notion " de besoin ne va pas sans quelque ambiguïté " Telle qu'elle est utilisée par les différents adeptes de l'approche fonctionnelle, elle nous paraît renvoyer à (au moins) trois réalités différentes : d'une part, ce que nous pouvons appeler globalement les désirs, latents ou formulés, de l'apprenant ; D'autre part, ce que l'objectivation de ses désirs, la représentation qu'il a de son métier, la connaissance de ce que ses supérieurs (ou l'entreprise) lui demandent en langue étrangère (ce que l'environnement psychosociologique lui commande d'être capable de faire dans cette langue) ; enfin, les finalités ou objectifs qui sont fixés ont son apprentissage. Autrement dit, l'analyse des besoins recouvre ce que désire l'apprenant, ce qu'on lui demande de savoir-faire et ce qu'il doit apprendre⁷.

⁵ .J-M.MANGIANTE et C.PARPETTE, « *le français sur objectif spécifique, de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours* », Hachette, 2004, P17.

⁶ .Dictionnaire de linguistique, petit Larousse, Hachette, 1998, P233.

⁷ . [http : //cdl.univ-lyon2.fr/imprimersans.php3?id _article=100](http://cdl.univ-lyon2.fr/imprimersans.php3?id_article=100) (consulté le : 10/12/2015)

L'émergence du FOS

Les recherches effectuées toutes au long des années 20 et 30 (du vingtième siècle) dans l'enseignement/apprentissage des langues vivantes et surtout dans le champ de la didactique des langues étrangères et secondes ont fait apparaître, des public ayant des besoins spécifiques en communication dite professionnelle, la mise en valeur de cette remarque a conduit les chercheurs a donné lieu à un domaine très vaste, varié et complexe, qui se caractérise par la grande diversité de ses contextes, situations d'enseignement, méthodes, objectifs, pratiques appelé le Français sur Objectifs Spécifiques. C'est-à-dire que les didacticiens ont remarqué cette émergence et par la suite ont créé cette démarche pour répondre à cette anomalie, dont les finalités sont les suivantes : faciliter pour les professionnels et les spécialistes dans le domaine de la communication écrite ou orale en langue française, les aider à lire des documents de leur spécialité.

La naissance de FOS

Nous voudrions maintenant nous focaliser sur la façon dont le Français Spécifique s'est développé et aux dénominations dans l'Histoire.

Le Français militaire ou l'enseignement du français aux militaires :

La nécessité d'enseigner le Français sur Objectifs Spécifiques remonte au début du vingtième siècle. C'est au cours de cette période qu'une commission militaire a été chargée d'élaborer un manuel du français militaire afin d'enseigner le français aux soldats non-francophones censés combattre dans l'armée française. Pour perfectionner les compétences langagières en français des soldats de pays colonisés par la France, notamment ceux d'Afrique afin de faciliter le rapport de ces derniers avec leurs supérieurs hiérarchiques, le premier manuel apparaitre en 1927 par la commission militaire intitulé: « Règlement provisoire du 7 juillet pour l'enseignement du français aux militaires indigènes »,était composé de 60 leçons portant sur la vie quotidienne des soldats dans les casernes (l'habillement, la salutation, la visite des officiers, les grades, ...). L'accent était mis sur l'apprentissage des verbes de mouvement et dans chaque

Premier chapitre : Enseignement/Apprentissage du FOS

cours, l'élève devait apprendre plus ou moins une douzaine de mots avec une insistance sur certains aspects de la terminologie militaire comme les munitions, l'ennemi, l'observation, etc. A titre d'exemple, l'extrait du manuel ci-dessous porte sur l'item d'observation :

« A la guerre, pour avoir des renseignements, sur – l'en-ne-mi -, on doit l'ob-server. L'observation se fait –à- la-vue – et par –l'é-cou-te. Dans l'infanterie, tous les –guet-teurs observent le terrain du côté de l'ennemi, ils donnent – l'a-lar-me –s'il ennemie s'approche. Dans chaque bataillon, il y a un sergent – ob-ser-va-teur–et des soldats observateurs ; ils se servent de –ju-mel-les – avec lesquelles ils voient très loin. Dans l'artillerie, il y a aussi des observa-teurs placés dans des observatoires. L'observation par l'écoute, se fait dans des postes placés sous terre ; les hommes de ces postes ont des appareils – a-cous-ti-que ; avec des appareils, ils entendent très loin »⁸.

Les soldats doivent mettre en valeur les mots écrits en gras pour que ces derniers soient bien retenus et bien prononcer.

Le français scientifique et technique :

Cette expression français scientifique et technique et selon LEHMANN (1993) : « l'une de plus ancienne dans ce domaine réfère à la fois a des variétés de langue et a des public auxquels on veut les enseigner. Telle quelle, elle ne renvoie aucune méthodologie particulière»⁹.

Vers la fin des années soixante et tout au long des années soixante-dix, ce sont les publics des domaines scientifiques qui seront les plus concernés dont ceux des sciences exactes et naturelles (les mathématiques, la physique, la chimie, etc.), des sciences humaines (le droit, l'administration, l'économie, etc.) ainsi que ceux des arts et des lettres (la littérature, les arts plastiques, la musique, etc.).

Langue de spécialité

«Le terme français de spécialité a été historiquement le premier à désigner des méthodes destinées à des publics spécifiques étudiant le français dans une perspective professionnelle ou universitaire. Ces méthodes comme leur nom l'indique, mettaient l'accent sur une spécialité (le français médical, le français juridique, le français de l'agronomie, etc.) Ou sur une branche d'activité professionnelle (le tourisme, l'hôtellerie, la banque, les affaires)».

⁸ . *Règlement provisoire du 7 juillet 1926 pour l'enseignement du français aux militaires indigènes*, Charles-LAVAUZELLE et Cie, Editeurs militaires, Paris, Limoges, Nancy, 1927, p. 101.

⁹ .D.LEHMANN, « *objectifs spécifiques en langue étrangère, Les programme en question* », Hachette, Paris, 1993, P41.

On vise ici un public professionnel non scolaire, et ont mit l'accent sur le contenu du cours notamment le lexique.

« La première (langue de spécialité) est une approche globale d'une discipline ou d'une branche professionnelle, ouverte à un public le plus large possible».

Français instrumental :

«Le français instrumental est un type d'enseignement fonctionnel du français qui concerne un public bien défini(des étudiants de l'université), est circonscrit a des activités précises(lire de la documentation spécialisée), limité é des objectifs déterminés(l'accès à l'information scientifique et plus largement au savoir), dans le cadre de filières d'études universitaire ou large partie de la documentation académique n'est disponible qu'en français»¹⁰.

Mis en place surtout en Amérique latine au début des années 1970, le français instrumental est, comme son nom l'indique, considéré le français comme un« instrument » qui vise à faciliter la compréhension des textes spécialisés, c'est-à-dire centrée uniquement sur la compréhension de textes spécifiques.

Français fonctionnel

«Le français fonctionnel est constitué de tout ce qui n'est pas le français général. En réalité, il représente le nouvel accent mis sur des domaines apparemment spécifiques à l'intérieur de la langue française : discours des sciences, des techniques, de l'économie, bref de tout ce que n'est ni littéraire, ni touristique»¹¹.

En début les publics concernés étaient des étudiants et des chercheurs (boursiers du gouvernement français), mais dans les années quatre-vingt, une autre catégorie va s'ajouter, ce sont des professionnels. Cet enseignement met l'accent sur :

- ✚ Les besoins des apprenants non aux contenus (besoins transformés en objectifs d'apprentissage)
- ✚ L'analyse de situations de communication authentiques
- ✚ Et le matériels pédagogiques (horaire, encadrement...)

¹⁰ .G.HOLTZER, « *Du français fonctionnel au français sur objectifs spécifiques, in le français dans le monde, coll : Recherche et application* », « FOS : De la langue aux métiers ».Janvier 2004, P14.

¹¹ .L.PORCHER, « *monsieur Thibault et le bec bunsen* », Etudes de la linguistique appliquée, n°23, 1976, P66.

Français sur objectifs spécifiques :

«Le terme français sur objectif spécifique, en revanche a l'avantage de couvrir toutes les situations, que celle-ci soient ancrées ou non dans une spécialité. Prenons le cas évoqué plus haut, des formations linguistiques destinées aux étudiants non francophones...pour permettre de mieux s'intégrer dans leur activités universitaire, mais pour des raisons matérielles, il n'est souvent pas possible de proposer un cours de français dans chaque département et donc de ne regrouper que des étudiants suivent tous la même spécialité»¹².

Le FOS se caractérise par son public spécialiste de la langue française et qui ont recours à un but et à des fins utilitaires (soit universitaire soit professionnelle), Il est aussi fiable dans presque toutes les situations de communications dans un domaine déterminé.

Ainsi« le FOS se caractérise par une ingénierie de formation sur mesure qui considère chaque demande comme unique. Cela explique que le FOS, pensé dans sa singularité, s'inscrive alors au singulier (FOS)»¹³.

« En suivant une formation de FOS, l'apprenant veut réaliser une tâche précise dans un domaine donné. C'est pour quoi, le FOS souligne l'importance de l'aspect utilitaire de l'enseignement. Les cours de FOS ont pour mission, entre autre, d'aider l'apprenant à mieux se préparer au marché du travail tout en accélérant sa carrière professionnelle. Ainsi, on considère l'apprentissage du FOS comme'' un capital''»¹⁴.

Bref, le FOS répond à une demande unique, ou il traite du cas par cas. Les programmes sont faits sur mesure et n'apparaissent que sur commande. C'est-à-dire pour répondre à une demande qui traite un public ayant des besoins précis il n'est pas fiable de suivre un cursus traditionnel.

Français professionnel

Comme nous l'avons signalé précédemment, la demande et le besoin d'apprendre le français spécialisé ne cesse pas à se développer, Les appellations de langue professionnelle sont plus récentes, elles concernent la formation des publics en voie de spécialisation, dans leur formation professionnelle avec une double exigence. En premier lieu la formation en langue française (du français) et la formation dans leur

¹² . J-M.MANGIANTE et C.PARPETTE, « *le français sur objectif spécifique, de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours* », Hachette, 2004, P16.

¹³ .F. MOURLHOM-DALLIER, « *penser le français langue professionnelle* », in le français dans le monde, coll. Recherche et application, n°346, juillet-aout2006, P26.

¹⁴ .www.le-fos.com, « *historique du FOS : Le français sur objectifs spécifique* » en ligne. <http://www.le-fos.com/historique-5.htm> (Consulté le : 03/12/2015)

Premier chapitre : Enseignement/Apprentissage du FOS

domaine professionnel. Cette situation touche un grand nombre des publics même les natifs, donc les francophones, présentent de grandes lacunes particulièrement au niveau de la compétence de l'écrit. Nous pouvons citer donc ceux qui travaillent dans le secteur de l'hôtellerie, de l'hygiène...etc. Et qui ont une faible qualification et bien sûr qui ont du mal à respecter certaines normes de qualité : incompréhension de procédures, savoir-vivre.

A titre d'exemple certaines institutions proposent des formations pour l'obtention d'un diplôme de FLP depuis 2006 comme ceux proposés par la CCIP (chambre du commerce et d'industrie de paris) / leCFP1 et CFP2 (certificat de français professionnel) /le DFM (diplôme du français médical) / le DFA1 et DFA2 (diplôme du français des affaires), Ainsi beaucoup d'autre délivrés par de nombreuse autres profession (secrétariat : CFS, tourisme et hôtellerie : CFTH, droit : CFJ,...etc.)

Tout au long de l'histoire, l'évolution du FOS peut être résumée de façon très schématisé, avec le tableau suivant¹⁵ :

Période	Dénomination	Public	Orientations Méthodologiques
Années 60	Français de spécialité	Public Professionnel (non scolaire)	Dans la mouvance du français fondamental Focalisation sur le lexique
	Français scientifique et technique	scientifiques	Méthode SGAV Modèle d'enseignement à 03 niveaux : N1: Bases de la langue usuelle N2: Tronc commun Scientifique VGOS N3: Perfectionnement par discipline, fondé sur un inventaire lexical (VGOM, VEIA

¹⁵ . Un panorama très complète de la question, jusqu'aux années 90, peut être trouvé chez D. Lehmann, « *Objectifs spécifiques en langue étrangère* », Hachette, 1993, p 82.

Premier chapitre : Enseignement/Apprentissage du FOS

Années 70			vocabulaire d'initiation aux études agronomiques)
	Français fonctionnel	Boursiers du gouvernement Français	<p>Approche fonctionnelle et communicative</p> <p>Rejet des cursus longs à 03 étapes et détermination des contenus par comptages lexicaux seuil :</p> <p>Prise en compte de la diversité des publics et de leurs besoins.</p> <p>Détermination des contenus en fonction des objectifs visés</p> <p>Recensement des situations de communication et des actes de parole.</p>
Années 70	Français instrumental (Amérique latine)	Etudiants Chercheurs	La langue française comme instrument d'accès à la documentation scientifique et technique écrite.
Années 80	Enseignement fonctionnel du français	Professionnels Etudiants Chercheurs	Emergence de la linguistique pragmatique approche communicative (définition des contenus en fonction des situations de communication) centration sur l'apprenant accent mis sur l'utilisation de documents authentique
			Approche communicative

Premier chapitre : Enseignement/Apprentissage du FOS

Depuis Les années 90	Le français sur objectifs spécifiques	Professionnels Etudiants Chercheurs	centration sur l'apprenant retour de la linguistique Analyse du discours Pédagogie actionnelle (pédagogie de la tâche par projet)
	Français de spécialité		Evaluation de la compétence communicative
	Français professionnel Langue des métiers		Centré sur une pratique fonctionnelle

FOS ou FLP :

FOS et FLP, quelle est la différence ?

Pour bien cerner notre recherche, nous avons jugé utile de faire une distinction entre les deux, car ils sont étroitement liés et que certaines caractéristiques les différencient¹⁶.

D'abord, le FLP touche même les personnes très peu qualifiées occupant des postes qui ne nécessitent pas de diplôme particulier, tandis que le FOS traite des personnes qui ont déjà un emploi et a une certaine qualification, mais qui trouve des difficultés (besoins) de langue.

Ensuite, le FLP peut traiter différents métier d'un domaine par exemple dans le domaine médical en peut regrouper plusieurs métier tel que : médecins, chirurgiens, cardiologue, ophtalmologue et plein d'autres travaillant dans le secteur sanitaire. Par contre le FOS s'intéresse à un public bien déterminé.

¹⁶. Inspirées de : F. MOURLHOM-DALLIER, « *penser le français langue professionnelle* », in le français dans le monde, coll. Recherche et application, n°346, juillet-aout2006, P26

Premier chapitre : Enseignement/Apprentissage du FOS

Ainsi, dans le FLP, on peut traiter un public natif (pratique le français comme langue maternelle), ou bien non natif ((pratique le français comme langue étranger ou bien seconde) contrairement au FOS qui se situe uniquement dans la didactique du FLE.

De plus, le FLP prend en charge toute sorte de public même les débutants, alors que le public du FOS procède par une certaine connaissance de la langue visée et il la maîtrise(ou moins un niveau de 120 heures requis).

Enfin, le FLP ne prend en considération que le coté professionnel tandis que le FOS s'inscrit dans un champ académique, institutionnel et professionnel.

Deuxième chapitre : caractérisation du FOS

Pour bien comprendre le terme FOS, des nombreuses rencontres ont été organisées, par exemple en celle de l'association de diffusion du français langue étrangère s'intitulées : y-a-il un français sans objectif (s) spécifique (s) ? La réponse est évidemment claire : bien sûr non, parce que chaque enseignement fixe au début des objectifs clairement placés. Pour mieux comprendre, nous avons jugé utile de clarifier la relation entre français général, français langue étrangère, et le FOS.

1. FLE vs FOS

Comme signalé au début de notre travail, et à partir de ces deux situations opposées d'enseignement des langues vivantes étrangères. On peut aborder question de la place du FOS dans le champ de la didactique du français langue étrangère.

«La première, celle qui touche le plus grand nombre d'apprenants dans le monde et celle de l'institution scolaire, l'école secondaire surtout et parfois primaire. Les élèves suivent un enseignement intensif de quelques heures par semaine, durant plusieurs années, avec un programme à orientation large. L'objectif fondamental est celui de la formation de la personne au même titre que les mathématiques ou la géographie. C'est une forme d'enseignement qui est qualifiée de « généraliste » »¹⁷.

La seconde, il s'agit d'un enseignement qui s'adresse à un public spécifique dans le monde professionnel suite à une demande de formation en langue pour améliorer leur compétence linguistique durant l'intégration dans leurs lieux de travail. L'autre type de situation destinée à l'enseignement supérieure comme par exemple les étudiants non francophones pour améliorer des compétences relatives à un domaine bien spécifique et dans un temps limité.

« Le FOS n'est pas un domaine séparé du FLE. Il peut être considéré quantitativement comme un sous champ du FLE, par les limites qu'il s'impose dans l'espace de ce qui est enseignable, et, qualitativement 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 »¹⁸.

¹⁷ J-M.MANGIANTE et C.PARPETTE, « *le français sur objectif spécifique, de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours* », Hachette, 2004, P01.

¹⁸ . ibid. P159.

Deuxième chapitre : FOS : caractérisation et démarche

Ainsi, le FOS nécessite un traitement cas par cas, cela veut dire un programme unique pour chaque demande, et sur le plan de la compétence en ne cherchant pas à développer la langue mais pour agir avec cette langue.

2. FOS vs Français général :

Le Français général est un terme apparu après la naissance du Français sur Objectifs Spécifiques pour déterminer le tout celle du FG et la partie qui désigne le FOS. Afin d'établir les relations et les points divergents entre ces deux sortes de français, nous nous référons à la comparaison établie par MANGIANTE Et PERPETTE. Dans l'ouvrage : Le Français sur Objectif Spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours.

➤ Les dissemblances :

Le tableau suivant¹⁹ nous donne de façon schématisée les points de différences entre les deux :

Français général	Français sur objectif spécifique
1. objectif large.	1. objectif précis.
2. formation à moyenne ou long terme.	2. formation à court terme.
3. diversité thématique, diversité de compétences.	3. centration sur certaines situations et compétences cibles.
4. contenu maîtrisés par l'enseignant.	4. contenu nouveau, a priori non maîtrisés par l'enseignant.
5. travail autonome de l'enseignement.	5. contact avec les acteurs du milieu étudié.
6. matériel existant.	6. matériel à élaborer.
7. activités didactiques.	

¹⁹ . ibid, P154.

Deuxième chapitre : FOS : caractérisation et démarche

Ces points se manifestent de manière remarquable ou pas selon les conditions qui touchent chaque programme. Par exemple prenons les deux situations suivantes : un enseignant de cycle secondaire et un enseignant assurant des cours en commerce voulant accéder à une documentation inscrite en langue française. Le premier réfère à un manuel scolaire et applique une méthode adéquate, mais le deuxième est obligé de concevoir un programme qui convienne et maîtrise en valeurs le public et les besoins. Ces deux exemples illustrent parfaitement les divergences citées dans le tableau.

➤ **Les similitudes :**

Les deux (français général et FOS) partagent un nombre très important de points communs :

Le public et l'objectif de formation, sont les deux critères importants pour différencier le FOS du Français général dans la construction des programmes. Mais il reste plein d'autres (critères) qui les lient étroitement.

Les points communs des deux sortes de français :

Un enseignement fondé sur les besoins de communication des apprenants :

A partir des années soixante-dix, l'enseignement du FLE met en relief la langue utilisée dans des situations de communication réelle, c'est-à-dire les situations de vie quotidienne dans lesquelles apprenants seraient susceptibles de se retrouver: contacts administratifs, amicaux, recherche de logement, commerciaux, loisirs, ...etc. l'enseignement du FLE prend en considération les comportements et les différentes situations de vie sans la centration sur aucune d'elle. Ce sont les mêmes critères qui déterminent la démarche du FOS dans l'analyse des besoins.

La seule différence est que l'enseignement du FOS nécessite l'élaboration d'un programme parfaitement étudié, et qui répond à des besoins limités, et définis au début. D'autre part ce processus est orienté vers les champs professionnels ou académiques.

Deuxième chapitre : FOS : caractérisation et démarche

- ✚ Développement au-delà d'une compétence linguistique, d'une compétence de communication :

La didactique du FLE se préoccupe d'installer une compétence linguistique en corrélation avec les paramètres de la communication : lieu, temps, contexte,...etc.

C'est pareil pour le FOS, mais les situations de communication et les compétences linguistiques qui réfèrent qu'au domaine étudié avec quelques besoins.

- ✚ La prise en compte de la dimension culturelle :

Dans l'enseignement du français, la dimension culturelle est omniprésente parce que le public auquel on s'adresse est diversifié.

La préoccupation interculturelle est présente dans le FOS, parce que la majorité des programmes cherchent à intégrer des apprenants dans un environnement français.

Ainsi, c'est à l'enseignant de faire un effort et un travail d'intelligence interculturelle et de communiquer une curiosité interculturelle à ses apprenants d'après LAHMANN(1993) : « ...l'enseignement de français spécialisé devra d'abord mener à bien une acculturation personnelles (intra-culturelle si l'on veut) avant d'être en mesure de favoriser chez un apprenant avec qu'il travaillera une autre acculturation, interculturelle celle-là ».

- ✚ Le recours au discours authentique :

La méthodologie communicative, a donné une importance énorme au terme authenticité du support pédagogique : textes, publicité, photos, articles, BD, pièce théâtrale...

L'élaboration d'un programme de FOS n'est pas chose aisée pour le concepteur, car il est difficile d'imaginer le matériel adéquat, parce qu'il est confronté à une situation nouvelle souvent inconnues. Et c'est à travers la phase de collecte des données qu'on choisit les supports essentiels du matériel pédagogique.

Deuxième chapitre : FOS : caractérisation et démarche

Le traitement de la langue par aptitude langagière :

Les quatre aptitudes langagières (dites en anglais quatre skills), se sont l'oral et l'écrit dans la phase de la réception et la production, ne sont pas vraiment liées pour répondre au besoin de l'apprenant. L'oral peut faire l'objet d'un apprentissage sans les autres (aptitudes) car il est considéré comme indispensable pour pouvoir se débrouiller dans différentes situations de communication de la vie. La compétence de l'écrit il intervient dans chaque étape dans la vie par exemple : la rédaction d'un courrier, lettre amicale, une carte d'invitation... mais généralement dans l'enseignement de français les quatre aptitudes sont organisées d'une façon équilibrée pour répondre à des besoins du public.

La même chose pour le FOS, prend en charge les quatre mais en priorité en relation avec les besoins identifiés, et en fonction des objectifs fixés interviennent les aptitudes. A titre d'exemple : pour des employés chargés d'accueil dans le domaine touristique c'est l'oral qui intervient. Par contre pour des employés qui veulent accéder à une documentation, on donne l'exclusivité à l'écrit.

Le développement des échanges entre les apprenants au sein de la classe :

Crée dans une classe des situations qui se rapprochent le plus possible de la vie de tous les jours des apprenants, l'un des principes majeurs de l'approche communicative. Les échanges dans une classe de français doivent être encouragés et pratiqués pour motiver l'apprenant. Les cours se font en travaux de groupe, dont les apprenants choisissent un des sujets proposés par l'enseignant pour le réaliser. Ce sont des démarches réinvestis dans le FOS à cause de deux raisons :

D'une part, L'apprenant est censé d'alimenter un grande partie du cours, parce que il a une expérience supérieure dans le domaine traité. (Recours à ces propres information acquise toute au long de son parcours professionnel).

D'autre part, la formation en FOS a une durée limitée (temps réduit imposé par le maître d'œuvre), ou il est nécessaire que l'apprentissage soit le plus efficace possible et ces pratiques le rendent rentables.

3. Élaboration d'un programme de FOS

3.1. Difficultés

Concevoir un programme de FOS n'est pas chose facile, le concepteur doit rendre compte de deux raisons essentielles :

- L'entrée dans un domaine inconnu :

L'enseignant du FOS est confronté chaque fois à des situations nouvelles dans un domaine peu connu pour lui car c'est un spécialiste de la langue, et non pas du domaine. Il doit comprendre en quoi il consiste pour élaborer son modèle de programme qui répond aux besoins du public, il récolte certaines données (situations de communication, les échanges langagières...) pour les explorer afin de réaliser son objectif.

Remarque : selon MANGIANTE et PERPETTE l'enseignant ne doit pas devenir un spécialiste du domaine : « un enseignant de français médical ou de français des affaires est bien avant tout un enseignant de langue et non un médecin ou un spécialiste de marketing »²⁰.

- La difficulté d'adapter le matériel disponible sur le marché²¹ :

Il est impossible d'avoir recours aux programmes de FOS par ce que chaque programme traite des besoins bien précis et chaque public a ces besoins qui lui sont spécifiques, ni aux manuels pédagogiques disponibles sur le marché. L'enseignant est

²⁰ . J-M.MANGIANTE et C.PARPETTE, « *Le français sur objectif spécifique, de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours* », Hachette, 2004, P02.

²¹ .ibid. P03.

Deuxième chapitre : FOS : caractérisation et démarche

donc obligé d'élaborer lui-même son propre programme et de construire son propre matériel pédagogique.

3.2. Démarche à suivre :

Selon MANGIANTE et PARPETTE²², à partir du moment où on reçoit la demande de formation, le concepteur devrait suivre un processus assez long qui peut être schématisé en 5 étapes :

➤ **La demande de formation :**

Habitude qu'un maître d'œuvre d'un organisme, d'une institution, ou bien une entreprise veut former son personnel, il dépose une demande à l'institution d'enseignement pour assurer une formation à ce public particulier, dont il détermine la durée, l'horaire et les objectifs de cette formation.

➤ **Analyse de besoins :**

Dans la deuxième étape qui consiste à déterminer les situations de communication auxquelles seront confrontés les apprenants, et aux compétences, connaissances, et les savoir-faire qu'ils auront à acquérir pendant la formation. L'enseignant doit recenser les différents besoins des apprenants.

➤ **collecte des données :**

Le concepteur dans cette étape connaît les situations cibles, ainsi que les grands lignes pour construire le programme de formation. En plus il est censé de : s'informer sur les situations de communication, recueillir des informations, collecter des discours et bien sûr de créer un contact avec les acteurs du milieu concerné. C'est une forme de réactivation d'analyse des besoins pour confirmer ou infirmer les hypothèses de l'enseignant.

²² .ibid. PP 03-04.

➤ **Analyse des données :**

Une fois la collecte des données terminée, les connaissances de l'enseignant sur un domaine varient ainsi que les prévisions qu'il peut faire sur les contenus de formation. L'enseignant procède dans cette étape à une analyse des données collectées afin de bien déterminer les composantes des situations de communication à traiter.

➤ **L'élaboration des activités :**

En fonction des données récoltées et analysées, des besoins répertoriés, l'enseignant peut mettre en place un programme qui conviendrait au niveau de son public, et qui assure le développement des savoir-faire langagière et traiter les aspects culturels et les situations de communication cibles. Après avoir mis tous ces paramètres, il commence l'élaboration d'activités pédagogiques.

4. Caractérisation des contenus langagiers en FOS

4.1. Le lexique :

Ce qui caractérise les langues de spécialité et leur lexique spécialisé : « à caractère univoque et mono référentiel qui se reconnaît au fait qu'il est impossible de substituer un terme à un autre »²³.

Le discours spécialisé est caractérisé par une terminologie spécifique qui apparaît à travers des expressions qui dénomment des connaissances spécialisées au moyen de mots, mais aussi par les dénominations techniques.

4.2. La syntaxe :

La syntaxe est : « Une étude descriptive des relations existants entre les mots, les formes et les fonctions dans une langue ».

Comme le signale LERAT et contrairement à ce que nous pourrions penser, il n'y a pas de structure syntaxique spécifique qui relève au FOS.

« Elle (langue de spécialisées) ont une syntaxe qui est tout à fait celle des langues de référence »²⁴.

²³ .G. VIGNER et A. MARTIN, « *le français technique* », Hachette/Larousse, Paris, 1976, P08.

²⁴ .P. LERAT, *les langues spécialisées*, PEF, 1995, P29.

Ainsi la différence se situe aux niveaux de la récurrence d'emploi de certains traits syntaxiques comme la présence du présent de vérité générale dans les écrits scientifiques et techniques et le recours à la voix passive dans la présentation des faits.

4.3. Sémantique :

La sémantique : « discipline qui a pour objet la description des significations propre aux langue, et leur organisation théorique »²⁵.

La sémantique des langues spécialisées est comme la sémantique linguistique en général, elle prend en considération l'interprétation des relations grammaticales, et elle prend aussi appui sur la connaissance des mécanismes morphologiques, distributionnels, hiérarchiques et énonciatifs les plus généraux.

4.4. Morphologique :

La morphologie est une « *discipline qui étudie la structure, la formation des mots et de leurs variations de forme* »²⁶.

« Le discours spécialisé se caractérise par une morphologie composite, accueillante aux alternances de morphèmes, aux emprunts dénominatifs et aux formules complexes, incluant du lexique général et du lexique spécifique »²⁷.

La morphologie du discours spécialisé est une structure de morphèmes constitutifs, dont les relations permettent d'établir le sens. Les structures morphologiques dominantes des langues spécialisées donnent lieu à la création d'un grand nombre de mots comportant certains signes graphiques spéciaux, la graphie des unités lexicales. Ces dernières ont une grande importance dans le processus de normalisation sur les formes écrites.

²⁵ . ibid. P29.

²⁶ . Dictionnaire, « *Le ROBERT Micro, Micro* », paris, 1995.

²⁷ . P. LERAT, « *les langues spécialisées* », PEF, 1995, P29.

5. Caractérisation du FOS

5.1. LA diversité du public du FOS.

Le public du FOS est caractérisé par sa diversité qui prend en considération plusieurs catégories. Cette diversité témoigne de la richesse de cette branche du FLE. Le public du FOS regroupe des travailleurs migrants, des spécialistes et des professionnels ainsi que des étudiants qui veulent suivre leurs études dans les universités francophones.

Selon BEACCO et LEHMANN ²⁸ on distingue quatre types de publiques :

- . Un public étudiant : il s'agit d'un public en cour de scolarisation, ou le FOS entre comme composante de son cursus.
- . Un public d'agent d'état : composé d'agent de la fonction publique (ministères, hôpitaux, télécommunication,...etc.).
- . Un public du secteur privé : publique que relèvent du secteur privé (entreprise, hôtel, banque,...etc.).
- . Un public mal composite cerné : ce dernier de public est constitué d'individus qui cherchent par le truchement d'une formation en FOS plus de chance pour avoir un emploi.

5.2. Les besoins spécifiques du public.

Quand on parle du public du FOS, il faut qu'on prenne en considération leurs besoins spécifiques et qui est une des caractéristiques principale du FOS. Le public du FOS se distingue par rapport aux autres publics du FLE par des besoins spécifiques. Cet apprentissage a pour fonction de réaliser des objectifs précis dans des contextes donnés

²⁸ J.-c. BEACCO et D. LEHMANN, « *publics spécifiques et communication spécialisée* », in le français dans le monde, coll : Recherches et applications, aout/septembre 1990, n°235, PP 29-30.

Deuxième chapitre : FOS : caractérisation et démarche

D. Lehmann souligne ce point en précisant que : « se demander ce que des individus ont besoin d'apprendre, c'est poser implicitement qu'ils ne peuvent pas tout apprendre d'une langue, donc que des choix doivent être opérés »²⁹.

5.3. La motivation du public de FOS.

Comme affirme CHALLE (2002) : « un trait caractérise ce public : sa motivation »³⁰.

La motivation du public du FOS est liée en grande partie au fait qu'ils ont des objectifs précis de leur apprentissage ; autrement dit, ils suivent des cours du FOS pour réaliser un objectif donné aussi bien au niveau professionnel et universitaire.

²⁹ .J.-c. BEACCO et D. LEHMANN, « *publics spécifiques et communication spécialisée* », in le français dans le monde, coll : Recherches et applications, aout/septembre 1990, n°235, PP 29-30.

³⁰ .O. CHALLE, « *Enseigner le français de spécialité* », Economica, paris, 2002, PP 80-81.

PARTIE

PRATIQUE

Premier Chapitre

Premier chapitre : démarche d'élaboration

Premier chapitre : Le point de départ

L'élaboration d'un programme de FOS (plan de formation) peut être envisagé à partir de deux situations distinctes : la première peut être une réponse à une demande (ex : institution ou bien organisme privés). Par contre la deuxième, elle peut être une offre : (que propose un centre de formation en langue, une école privée ou celle d'un concepteur). Notre travail s'inscrit dans la deuxième catégorie.

Pour effectuer cette opération, il faut suivre une démarche déterminée celle de MANGIANTE et PERPETTE citée antérieurement :

« 1- L'hypothèse d'une offre potentielle.

2- L'analyse des besoins

3- La collecte des données

4- L'analyse des données

5- L'élaboration des activités »³¹.

Dans notre cas d'étude, nous nous intéressons à un domaine qui appartient au commerce, où le français est une compétence indispensable pour accéder à un nombre très important de documentations et de communication avec les clients.

Situation initiale :

Nous sommes partis d'un constat concernant les difficultés des employés au sein d'entreprise Algérie télécom. Ces employés ont des besoins au niveau de la production et la compréhension de l'oral. Ces difficultés forment un obstacle entre l'employé et la documentation spécialisée. Cette situation nous a motivé à adopter un programme de FOS qui réponde aux besoins de ce public.

³¹ . J-M.MANGIANTE et C.PARPETTE, « *le français sur objectif spécifique, de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours* », Hachette, 2004, PP 21-135.

Premier chapitre : démarche d'élaboration

Identification du public cible :

Notre public se compose de 55 employés dont la majorité est titulaire, et notre corpus se constitue donc de 50 employés interrogés (les autres sont en moment de formation, ils n'assistaient pas régulièrement), bien équilibré entre homme et femme dont l'âge varie : entre 28 et 30ans et une minorité qui dépasse les 35 ans.

Brève description des cours :

Avant de commencer le travail, nous devons préciser que le cours est dispensé à raison d'une heure et demie par semaine, chaque jeudi de 16h & 17 :30, au sein d'un bureau. Revenons au cours, les employés étudiants sont actifs et ils contribuent à l'évolution du cours, ce qui est très motivant puisque qu'il y a des travaux de groupes, des pièces qui résument les situations de communication les plus fréquentes.

Il est cependant clair, que le concepteur doit offrir une formation solide qui répond aux besoins du public sans avoir recours à des programmes anciens (chaque programme de FOS est unique), et dans cette cas l'apprenant développe ses capacités de façon logique.

Analyse des besoins

Dans ce questionnaire, nous avons pris en compte trois axes principaux. Il s'agit du parcours des étudiants en langues étrangères et de leurs besoins réels et professionnel en langue française.

Dans cet axe :

Il était question de savoir quelles étaient les langues étrangères que les étudiants avaient apprises à l'enseignement de base et à l'enseignement secondaire et le nombre d'heures qu'ils y avaient fait.

Premier chapitre : démarche d'élaboration

Besoins réels des étudiants en langue française :

S'agissant des besoins réels des étudiants en langue française, nous avons d'abord voulu savoir s'ils avaient une préférence entre le français général et le français à visée professionnelle (maîtrise du français relatif aux différentes disciplines).

Et dans la troisième partie

Il était aussi question de savoir s'ils avaient suivi des formations en FLE. Et quelle sont les tâches (actes de parole qui représente les principales tâches effectuer) effectuer.

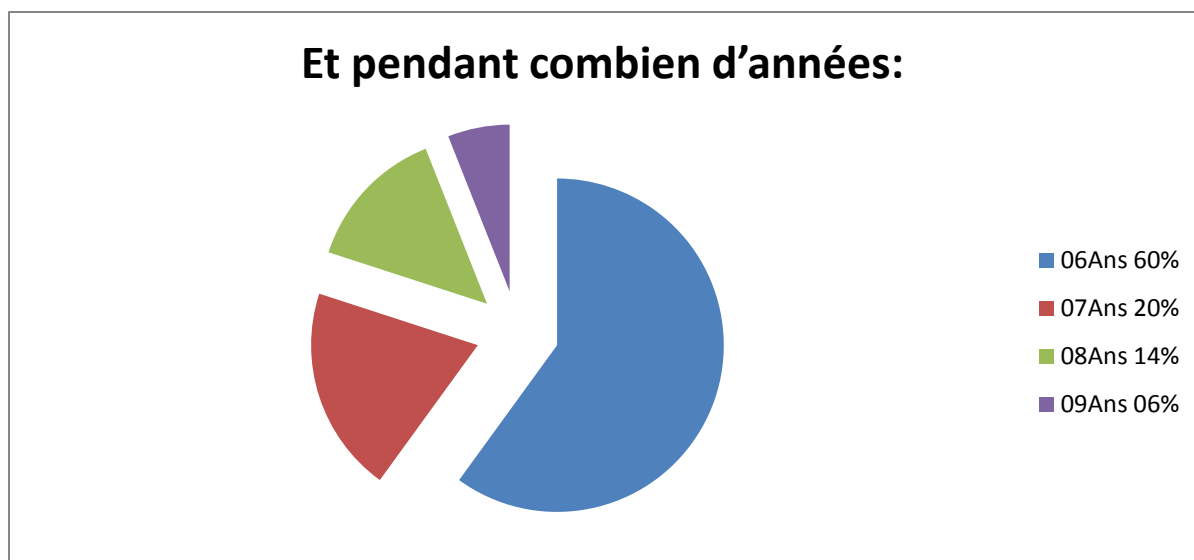
Nous avons préféré de suivre la présentation des résultats obtenus dans ce sondage et qui seront, à chaque fois, suivis de nos commentaires ou d'une synthèse.

Analyse de questionnaire :

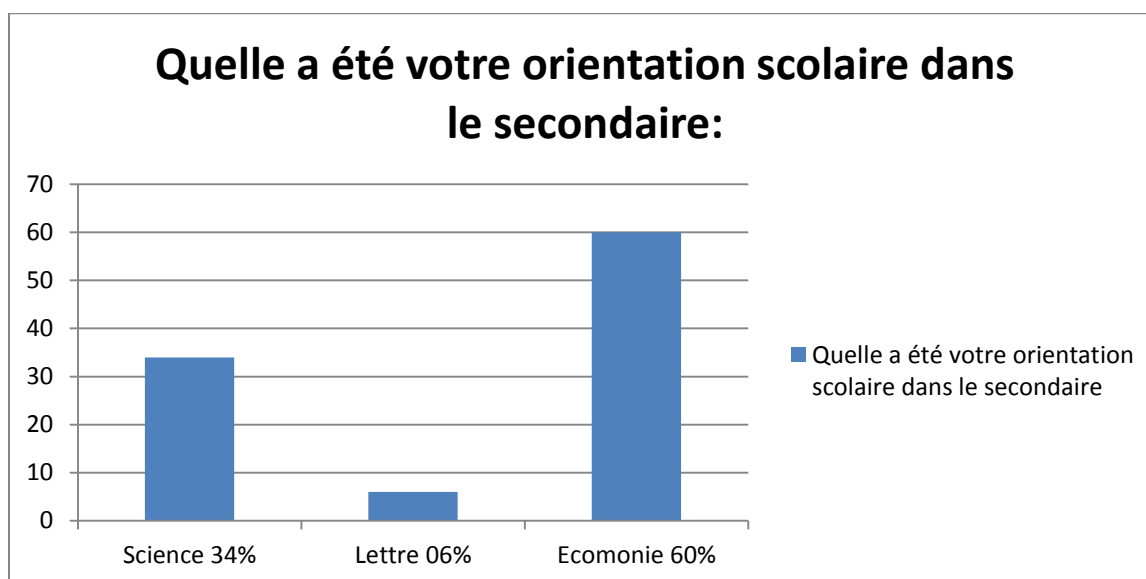
Parcours scolaire :



Pour cette question de 50 enquêtés qui correspond au 100% des employés, le 100% ont répondu que le français a été la langue étrangère apprise à l'enseignement de base.



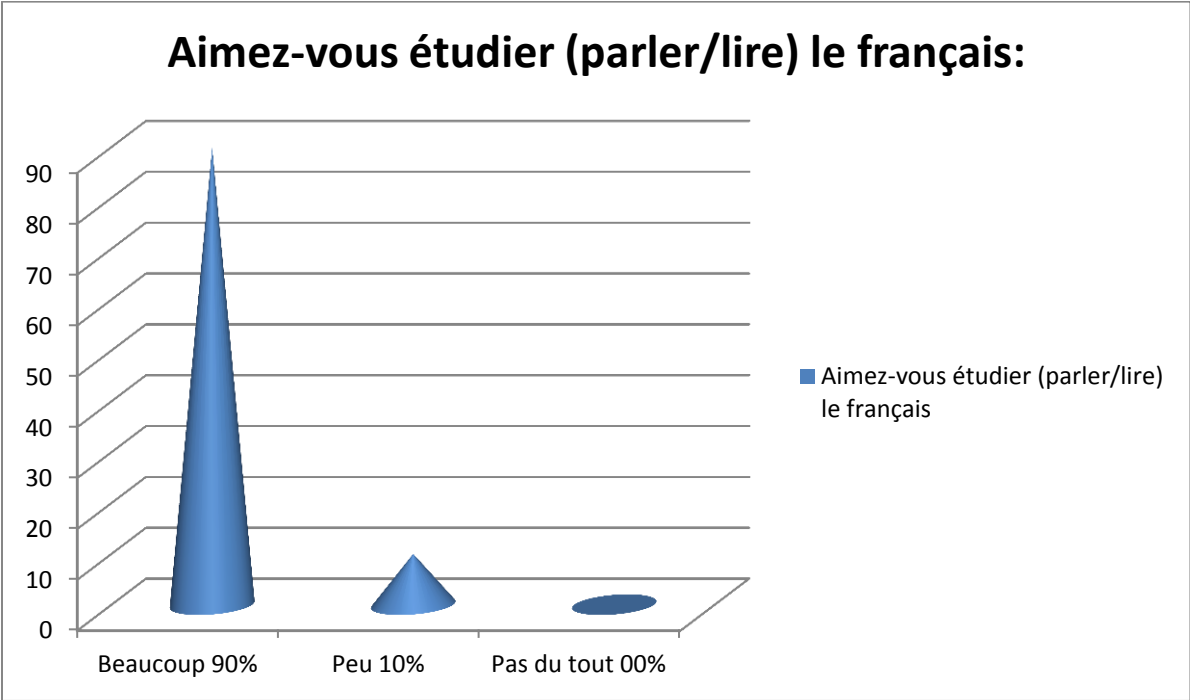
Le nombre d'années d'études de la langue français varie entre 6 à 09 ans, un décalage de 03 ans peut créer une légère différence de niveau en français entre les employés. Ils ont tous suivi une scolarisation classique, donc ils ont certaine compétences en FLE, c'est-à-dire qu'ils ont déjà des acquis en français.



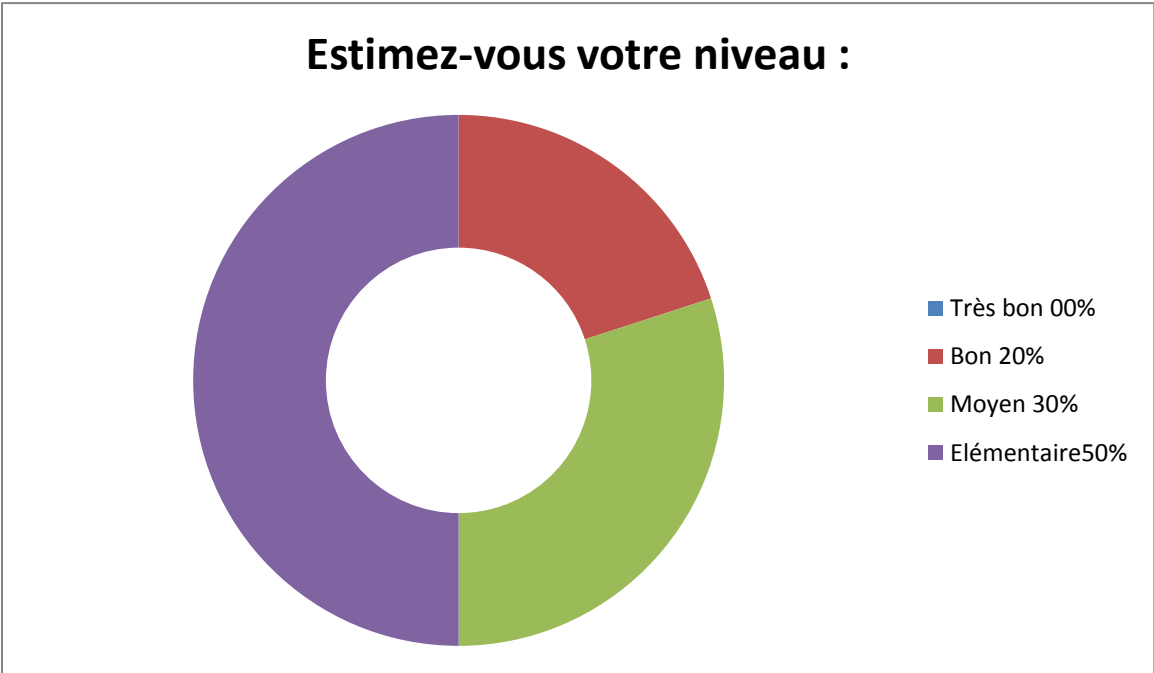
Dans le secondaire la majorité (47 employés) avait des orientations scientifiques (science naturel ou bien économie), et dans les deux cas le cadre horaire et limité par apport aux lettres.

Premier chapitre : démarche d'élaboration

Langue française :

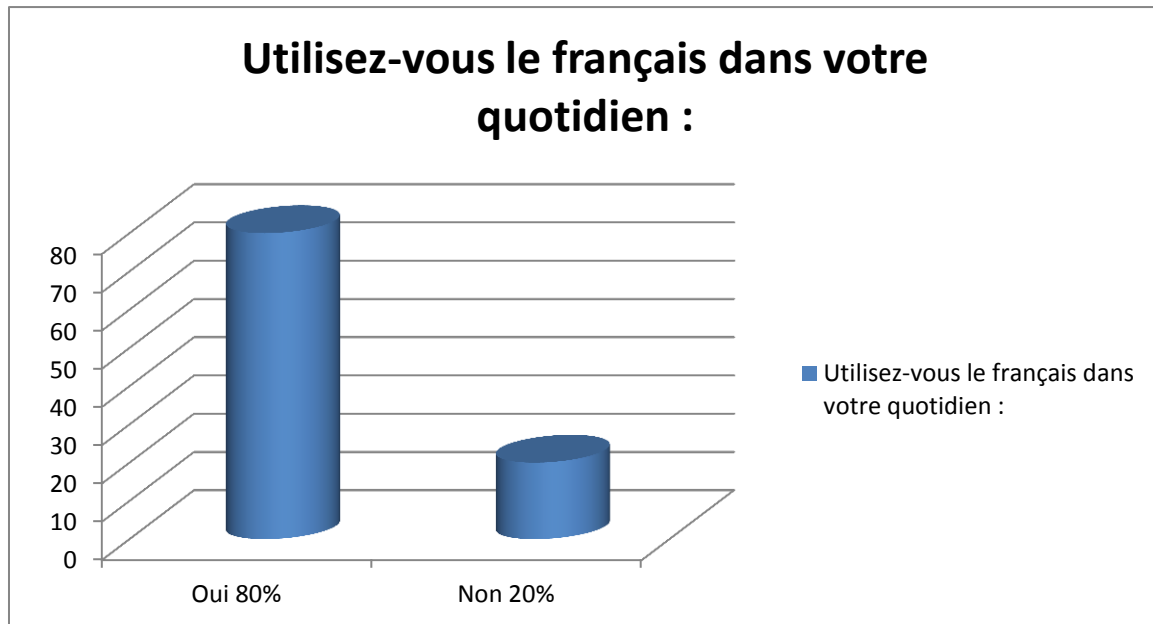


Une grande partie des employés semble beaucoup apprécier les études du français, une minorité semble moyennement les apprécier. Aucun ne les déprécie



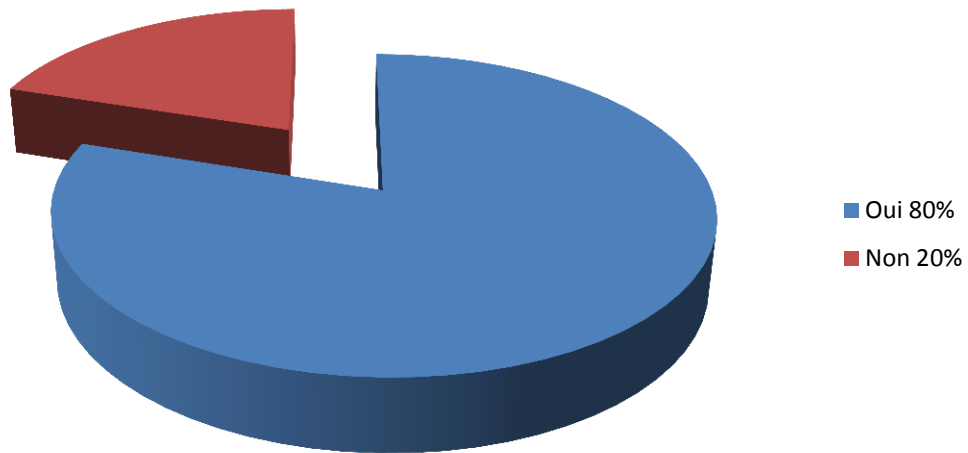
Premier chapitre : démarche d'élaboration

Nous constatons que quelques employés estiment avoir un niveau moyen en français tandis que presque 20% estiment avoir juste un bon niveau, le reste des employés déclarent avoir un niveau faible.



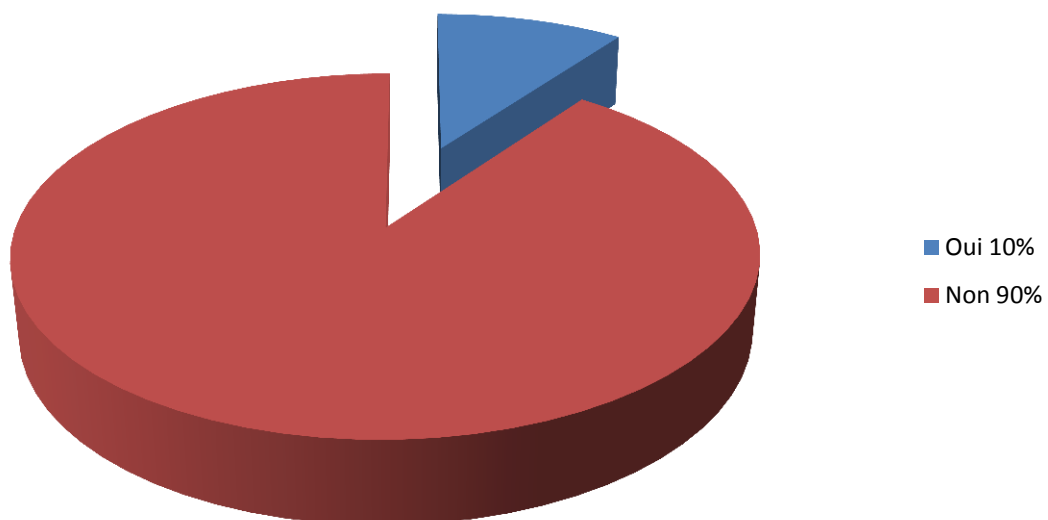
Cette question a été posée pour savoir si les employés sont en relation quotidienne avec le français. Parmi eux 40, qui représentent le 80% des employés n'utilisent pas le français d'une manière logique (c'est-à-dire utilise que des mots techniques dans des phrases en arabe). 10 employés qui représentent 20% utilisent le français de façon ordinaire et avec des collègues.

Alisez-vous des ouvrages ou des documents relevant de votre spécialité :



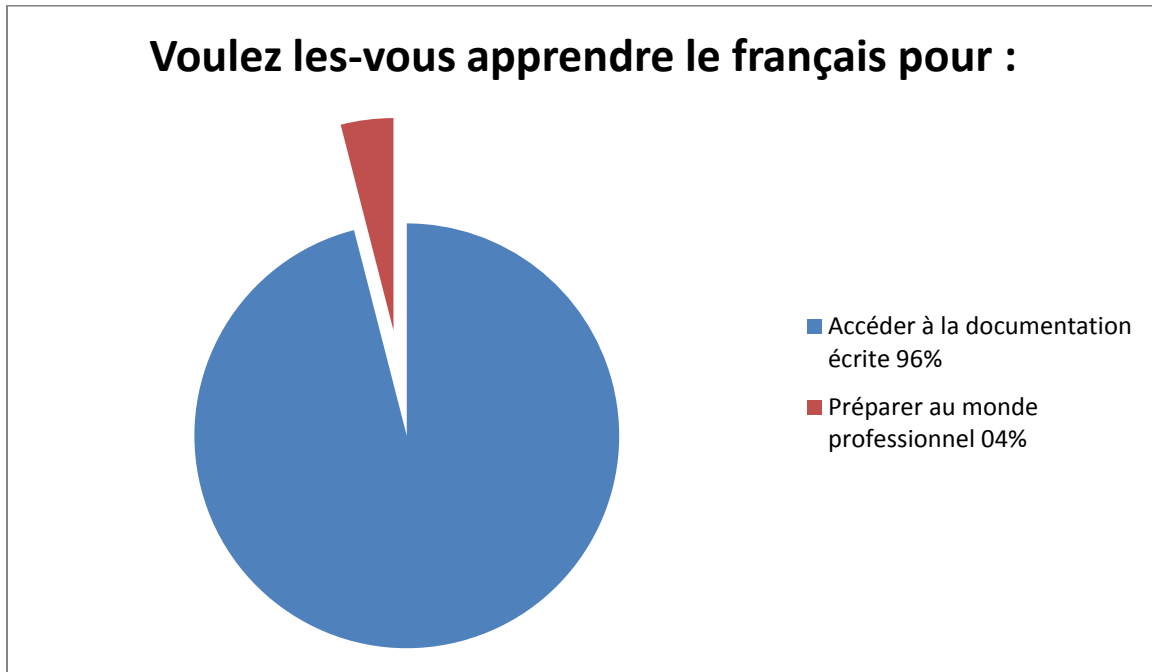
D'un total de 50 employés, 40 employés qui représentent 80% ne trouvent pas important de créer un lien avec la documentation de la spécialité, puisque ils ont un seul type de documentation utilisé par l'entreprise (offres, factures, contrats,...). 20 % d'employés sont intéressés par les documents relevant de sa spécialité.

Regardez-vous les chaînes françaises:

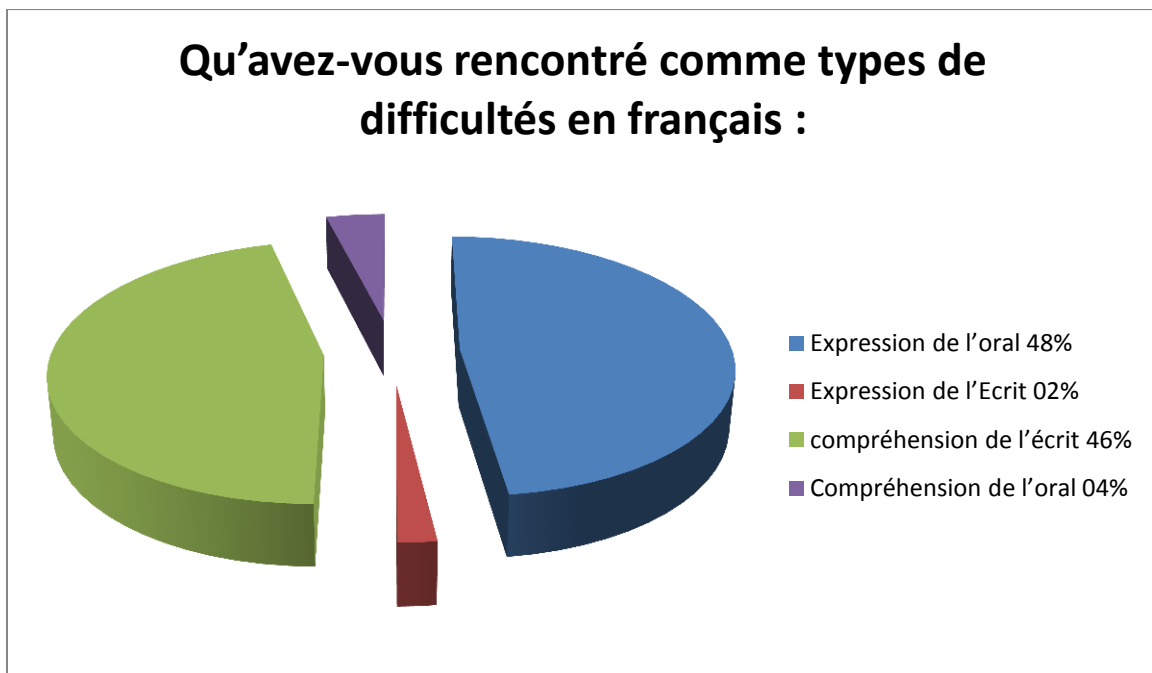


Premier chapitre : démarche d'élaboration

Comme nous pouvons le voir, presque tous les employés ne regardent pas les émissions françaises, les autres déclarent le faire.

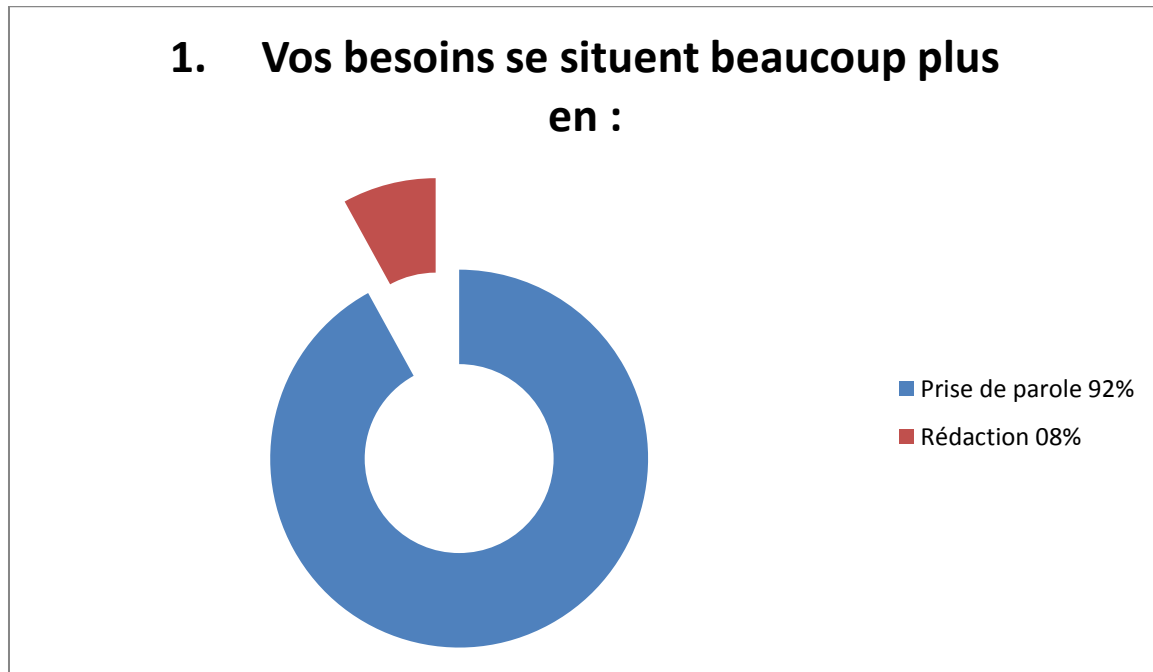


Nous constatons qu'une grande majorité n'utilise pas le français dans la vie courante, ils veulent apprendre le français juste pour Accéder à la documentation écrite.



Premier chapitre : démarche d'élaboration

La totalité des employés interrogés jugent avoir beaucoup de difficultés à produire des énoncés oralement, c'est-à-dire avoir des difficultés à parler. Ainsi que dans les compétences de l'écrit ils trouvent des difficultés à comprendre des documentations écrites.



Les employés estiment avoir des besoins beaucoup plus en technique de prise de parole, il déclare avoir des difficultés beaucoup plus à l'oral qu'à l'écrit puisque les documents sont souvent présentés sous forme de casé vide dont toutes les informations sont inscrites. Par contre dans l'écrit ils estiment avoir des difficultés dans tout ce qui concerne la compréhension d'un support écrit.

Profession :

Dans cette partie, nous voulons mettre l'accent sur le style de rédaction de chaque employé. Mais par contre les interrogés n'utilisent pas des paragraphes cohérents, mais ils ont répondu par des simples mots qui représentent dans la totalité les postes occupés par les employés.

Premier chapitre : démarche d'élaboration

Les employés réagissent entre eux le très souvent en arabe.

Tous les documents utilisés à l'entreprise Algérie télécom sont en français, et pour faciliter la tâche aux employés, les documents sont remplis de façon logique, le rôle des employés est de rentrer les informations des clients le reste ce fait automatiquement par des logiciels.

Remarque :

Dans les universités Algérien Presque la totalité des étudiants qui ne sont pas intéressés pensent qu'apprendre une langue étrangère comme le français pendant leurs études de Licence n'est pas nécessaire et ils préfèrent apprendre une autre langue comme l'anglais par exemple. En plus, quelques étudiants croient que le français, c'est une langue difficile à apprendre et cela prendrait beaucoup de temps. Y a des autres qui ne volent pas apprendre le français à cause de l'histoire coloniale passé durant 132 ans (1830_1962).

Les besoins détectés :

D'après ce que nous avons pu constater avec les employés d'Algérie télécom, les problèmes ne sont pas liés à la compréhension orale puisque ils comprennent facilement un discours orale, ils s'accordent également à affirmer que la plus grande lacune dont ils souffraient se situe au niveau de la prise de parole c'est-à-dire produire oralement avec un client ou bien avec son hiérarchie. Ainsi qu'ils trouvent des difficultés à comprendre un document écrit tel que des lois, fax, e-mail.....

Besoins culturels :

Il faut prendre en considération la dimension culturelle, dans l'élaboration de toute sorte d'activité pour un public de FOS. Elle est même primordiale lorsqu'il s'agit d'un public qui est censé d'opérer ses travaux dans un pays étranger, car la culture diffère selon le milieu. Mais dans notre cas d'étude les employés ne vont pas changer le territoire de travail.

Collecte des données :

Comme Jean Marc MANGIANTE et Mme CHANTAL perpette le disent (2004 ; 57)

"Deux types de données fournis par le terrain peuvent être distingués : d'une part, les discours existants qui circulent naturellement ; d'autre part, les discours sollicités par le concepteur pour les besoins de la formation dont le rôle d'explication des situations traitées est essentiel."

Cette étape consiste à faire des recherches sur le terrain pour bien avoir des idées précises sur les situations de communication réelles qu'ils auront à rencontrer. Dans notre cas, ce sera une étude au sein d'Algérie télécom afin de savoir deux choses : les tâches effectués et les situations de communications auxquelles ils seront confrontés.

Les tâches à réaliser :

Tous les employés occupent des postes ou ils seront chargés d'une des opérations suivantes :

Accueil et offres

Configuration modem

Changements de plateforme

Facture

Service de rechargement

Validation du contrat ADSL

Toutes ces tâches citées ce regroupent dans deux compétence majeurs, la première et la compréhension de l'écrite et la deuxième c'est la production orale. Puisque ils sont en contact directe avec les clients et les documentations écrites.

L'analyse des données :

C'est une étape très importante dans l'élaboration d'un programme de FOS, ou nous devons sélectionner, préciser et traiter les données recueillies afin de les exploiter à bon chemin pour l'élaboration d'activités à partir des supports authentique. (Ce trouve comme annexe).

REMARQUE :

Dans le chapitre numéro quatre « proposition ». Et comme nous l'avons signalé précédemment, nous prônons l'installation de deux compétence : la compréhension de l'écrite et la production orale.

Deuxième Chapitre : Propositions

Deuxième chapitre : l'élaboration d'activités.

Cours : 01.

Expression orale : Nous allons schématiser les cours selon la perspective suivante.

Date : juin 2016

Séance : 01et02

Durée : 03h

L'heure: de 16h_17 :30

Les objectifs des cours :

- Faire des conversations dans le domaine professionnel.
- Produire un énoncé pour expliquer ou présenter une offre.
- Réagir dans des situations différentes pour résoudre un problème.

Accueillir le client au sein de l'entreprise ou bien par téléphone :

Objectif de communication	Les expressions utilisées
Saluer le client.	<ul style="list-style-type: none">• Bonjour madame/ monsieur comment allez-vous.• Salut monsieur/ madame comment allez-vous.
Se présenter.	<ul style="list-style-type: none">• Bienvenu au service de rechargement, paiement,... d'Algérie télécom.• L'entreprise Algérie télécom d'Ain Sefra, bonjour.
S'enquérir de la nature d'un service (le service souhaité).	<ul style="list-style-type: none">• Que puis-je faire pour vous ?
Demander le nom et les informations personnelles.	<ul style="list-style-type: none">• C'est Mme..... / M.....
Remercier le client.	<ul style="list-style-type: none">• Merci et au revoir.• Merci pareillement.• Merci à bien tôt.

Deuxième Chapitre : Propositions

Vendre un produit :

Objectif de communication	Les expressions utilisées
Proposer le produit (Modem, Téléphone, Offres) au client.	<ul style="list-style-type: none">• Souhaitez-vous avoir la connexion avec ou sans ligne téléphonique (wifi).
Fournir des explications sur des produits.	<ul style="list-style-type: none">• C'est une offre à long durée, sécurisé, avec une vitesse de 2 MO, les frais de l'installation sont pris en charge par l'entreprise.
Facturer les produits	<ul style="list-style-type: none">• Cela fait 1600 DA/ mois
Faire appel au patron en cas de nécessité.	<ul style="list-style-type: none">• Mon patron/ Collège peut vous renseigner sur.....• Un instant s'il vous plaît• Peux-tu expliquer ceci à M/Mme ?

S'échanger avec le maître d'œuvre et les collègues :

Objectif de communication	Les expressions utilisées
Saluer les collègues.	<ul style="list-style-type: none">• Bonjours, ça va bien ?• C'est comment le weekend ?
Demander un service.	<ul style="list-style-type: none">• Peux-tu m'aider ?• Peux-tu me donner un coup de main ?• Peux-tu me donner (un outil) ?
Fixer un congé.	<ul style="list-style-type: none">• J'aimerais bien prendre mon congé du ;;;; au ;;;;;;

Deuxième Chapitre : Propositions

Gérer des réclamations et des problèmes de téléphone ou d'internet :

Objectif de communication	Les expressions utilisées
Demander la nature du problème ou la raison de la réclamation (est ce que le problème est lié à la ligne téléphonique ou bien à l'internet).	<ul style="list-style-type: none">• Quel est le problème Mme/M ?
Faire appel au patron.	<ul style="list-style-type: none">• Mon patron/Ma patronne va tout de suite s'occuper de vous.
S'excuser auprès du client.	<ul style="list-style-type: none">• Je suis vraiment désolé(e).• Excusez-moi M/Mme.
Faire patienter le client.	<ul style="list-style-type: none">• Attendez un instant s'il vous plaît.

Indiquer un lieu ou un endroit dans l'entreprise :

Objectif de communication	Les expressions utilisées
Donner des indications pour que le client trouve le bureau, la casse.	<ul style="list-style-type: none">• Le bureau de Monsieur le directeur se trouve au fond à gauche / à droit / ici...etc.• C'est par là.

Deuxième Chapitre : Propositions

Cours : 02.

Expression écrite : Nous allons schématiser les cours selon la perspective suivante.

Date : juin 2016

Séance : 01et02

Durée : 03h

L'heure: de 16h_17 :30

Les objectifs des cours :

- Tester vos connaissances lexicales dans des phrases isolées.
- Comprendre le sens d'un mot dans un texte.
- Tester vos connaissances des structures de la phrase (syntaxe).

Support écrit (texte) :

« Dans le cadre de la **diversification** de ses offres ADSL illimité, Algérie Télécom **annonce** le lancement d'une nouvelle **offre** à 20 mbps destinée aux **clients** résidentiels, afin de répondre à la demande du **marché** algérien à l'internet illimité à très **haut débit** ». ³²

« **Désorganise** un agent économique concurrent et **détourne** sa **clientèle** en utilisant des **procédés déloyaux** tels que la **destruction** ou la **dégradation** de **moyens publicitaires**, le **détournement** de fichiers ou de **commandes**, le **démarchage déloyal** et la **perturbation** de son **réseau de vente** ». ³³

« **La productivité** du **secteur des télécommunications**, **mesurée** par le nombre de **lignes par employé**, est faible par rapport aux standards régionaux. La productivité est de 81.3 lignes par employé, contre 107 au Maroc, 117 en Tunisie et 96.4 pour la région du Moyen-Orient d'Afrique du Nord ».

³² . Site officiel d'Algérie télécom disponible sur : <https://www.algeriatelecom.dz/siteweb.php?p=epa> consulté le 03/05/2016.

³³ . Journal officiel de la REPUBLIQUE ALGERIENNE N°41, Page 06, 27 juin 2004.

Deuxième Chapitre : Propositions

« Art. 29. — Dans les **contrats** entre un **vendeur** et un **consommateur**, sont considérées comme **abusives**, notamment les **clauses** et **conditions** par lesquelles le vendeur :

1°) se réserve des **droits** et/ou **avantages** qui ne sont pas accompagnés de droits et/ou avantages équivalents reconnus au consommateur ;

2°) impose au consommateur des **engagements immédiats** et définitifs alors que lui-même contracte sous des conditions dont la réalisation dépend de sa seule volonté ;

3°) se réserve le droit de modifier, sans l'accord du consommateur, **les éléments essentiels du contrat** ou les caractéristiques du **produit à livrer** ou du **service à prester** ;

4°) oblige le consommateur à **exécuter ses obligations** alors que lui-même est en défaut d'exécuter les siennes ;

5°) refuse au consommateur le droit de **résilier le contrat** si une ou plusieurs obligations mises à sa **charge** ne sont pas remplies;

6°) modifie unilatéralement le **délai de livraison** d'un produit ou le **délai d'exécution d'un service**;

7°) **menace** le consommateur de la **rupture de la relation contractuelle** au seul motif qu'il refuse de se soumettre à **des conditions commerciales nouvelles et inéquitables** »³⁴.

Les questions :

Expliquez le sens des mots clés écrits en gras dans les énoncés suivants ?

Quel est le rôle de la conjonction de coordination « ou » dans les énoncés N°02 et 03 ?

Permet les trois énoncés il y a un seul qui présente une offre laquelle ?

Quelle sont les droit et les avantages des clients au sien de l'entreprise ?

³⁴ . Journal officiel de la REPUBLIQUE ALGERIENNE N=°41, Page 06, 27 juin 2004.

Deuxième Chapitre : Propositions

Cours : 03.

Expression écrite : Nous allons schématiser les cours selon la perspective suivante.

Date : juin 2016

Séance : 01et02

Durée : 03h

L'heure: de 16h_17 :30

Les objectifs des cours :

- Saisir différents éléments qui composent un texte.
- Lire, comprendre et analyser un texte en expliquant une offre ou bien une règlementation.
- Identifier le lexique spécialisé.

Support écrit (texte) :

Titre : L'Algérie envisage une réforme des télécommunications

« Comme d'autres marchés émergents, l'Algérie arrive à un point de saturation en termes de téléphonie vocale mobile et les services de données à valeur ajoutée sont considérés comme essentiels pour augmenter le revenu moyen par utilisateur. Selon la Banque mondiale, 93 % des algériens possèdent un abonnement mobile, contre 132 % au Maroc, 128 % en Tunisie, et 114 % en Egypte, où de nombreuses personnes utilisent plus d'une carte SIM ».

Après le lancement relativement tardif des services 3G en 2013, l'Algérie cherche maintenant à accélérer son déploiement de la 4G LTE, un test concluant ayant été mené plus tôt cette année et une série de stations de base étant en cours de construction à travers le pays.

La nouvelle ministre de la Poste et des Technologies de l'information et de la communication, Houda Imane Feraoun, a confirmé fin août aux médias locaux que le gouvernement espère voir la 4G mobile lancée dans les prochains mois, le projet final de l'appel d'offres étant en cours d'évaluation par l'Autorité de Régulation des Postes et des Télécommunications, le régulateur du secteur, et l'appel d'offres étant attendu en début d'année prochaine.

Deuxième Chapitre : Propositions

« L'Algérie a réussi à améliorer, de manière significative son réseau internet, en dépit de son entrée tardive et sans stratégie claire dans le monde des nouvelles technologies de l'information et de la communication », a-t-elle déclaré aux médias fin juillet, en soulignant le rôle crucial joué par le déploiement de câbles à fibre optique à travers le pays, déploiement qui a contribué à moderniser l'infrastructure des TIC.

Le déploiement de la 4G devrait être une aubaine pour les opérateurs. Comme d'autres marchés émergents, l'Algérie arrive à un point de saturation en termes de téléphonie vocale mobile et les services de données à valeur ajoutée sont considérés comme essentiels pour augmenter le revenu moyen par utilisateur.

Selon la Banque mondiale, 93 % des algériens possèdent un abonnement mobile, contre 132 % au Maroc, 128 % en Tunisie, et 114 % en Egypte, où de nombreuses personnes utilisent plus d'une carte SIM.

La restructuration du secteur pour permettre une plus grande concurrence continue d'être considérée comme un élément clé pour le potentiel de croissance à long terme de l'industrie et les régulateurs indique qu'une nouvelle loi sur les TIC, prévue pour fin 2015 ou début 2016, pourrait inclure des réformes attendues depuis longtemps.

La loi actuelle remonte à août 2000 et est considérée comme obsolète (elle ne mentionne par exemple pas Internet). Un projet de loi sur les TIC a été soumis au parlement en 2013 mais a ensuite été reporté.

« Nous travaillons sur un programme de réglementation qui va favoriser la concurrence. De nouvelles mesures seront prises », a déclaré H. Feraoun en octobre pendant une visite à Béjaïa. Le gouvernement a indiqué que de nombreuses options sont étudiées.

Un pas vers la réforme Le secteur est susceptible de faire l'objet de bouleversements dans les prochains mois. Selon H. Feraoun, il n'est pas question de privatiser AT, car elle doit rester « un domaine stratégique de l'Etat » ; cependant, elle a déclaré aux médias locaux en octobre que le statut de Mobilis comme filiale appartenant exclusivement à AT est reconsidéré, une offre publique de participation de 20 % dans la société, à la Bourse d'Alger, étant toujours envisagée.

Le secteur a déjà connu plusieurs nouvelles réformes en matière de fiscalité. En septembre, le gouvernement a augmenté la TVA sur les données mobiles, la faisant passer de 7 à 17 %, tout en doublant le taux d'imposition sur les revenus de l'opérateur

Deuxième Chapitre : Propositions

et le faisant ainsi passer à 2 %, ceci dans le but d'accroître les recettes publiques et de compenser la baisse des prix du pétrole.³⁵

Questions :

Questions de compréhension :

Quel est le thème traité dans ce texte ?

Est-ce que de nombreuses personnes utilisent plus d'une carte SIM en Algérie par rapport à d'autres pays ?

Est-ce que la valeur ajoutée est considérée comme essentielle pour augmenter le revenu moyen par utilisateur ? Justifiez votre réponse.

Après le lancement du 3G en Algérie, l'Etat veut accéder à un autre type d'abonnement laquelle ?

Est-ce que L'Algérie a réussi à améliorer les différents types de connexion adressée aux publics ?

Selon madame la ministre H. Feraoun, privatiser AcTel, c'est une réforme loin d'être réalisée, pourquoi ?

Quelle est l'opérateur téléphonique en Algérie, qui offre aux publics de participation à 20 % de ses actions ?

Explication 05 mots clés de ton choix ?

Donnée 05 mots qui rentrent dans le champ lexical du mot « contrat » ?

Faire un compte rendu du texte ?

³⁵ . Site officiel d'Algérie télécom disponible sur : <http://www.maghrebemergent.com/economie/algerie/52798-l-algerie-envisage-une-reforme-des-telecommunications-document-ogb.html> consulté le 06/05/2016.

CONCLUSION

Conclusion générale :

Comme le signale Henri BESSE (1995), l'élaboration d'activités adéquates n'est pas facile sans formation au préalable puisque c'est un domaine inconnu pour le formateur (l'enseignant), « il n'est pas possible à l'enseignant d'élaborer par lui-même le contenu de chaque cours, de rechercher la documentation sonore et visuelle, d'inventer à chaque fois des réponses aux besoins des apprenants »³⁶.

Cependant, pour concevoir un programme solide qui réponde aux besoins et aux exigences des apprenants, l'enseignant doit prendre en considération les facteurs suivants : analyse détaillée des besoins et des attentes, le niveau et l'objectif final de cette formation.

De plus il n'est pas très conseillé de faire recours à des programmes anciens puisque chaque programme est unique, et chaque groupe d'étudiants à ses caractéristiques spécifiques et chaque programme répond à un profil bien déterminé.

Enfin, et dans une formation de FOS, c'est à l'enseignant et le maître d'œuvre de souligner les facteurs suivants : la durée, le cadre horaire, l'état d'avancement et les compétences à installer.

L'élaboration de ce programme (mini programme), représente une expérience professionnelle et personnelle qui renforce les programmes anciens et insuffisants qui existent en Algérie.

Grâce aux cours que nous avons pu donner, nous avons non seulement pu toucher au quotidien de l'employé, mais aussi de reconnaître le milieu le plus adéquat pour que l'employé comprenne le mieux possible.

D'après ce que nous avons constaté dans notre travail de recherche, les employés se trouvent parfois dans des situations difficiles et leurs objectifs ne peuvent pas être réalisés à cause des programmes imposés par l'Etat et sans prendre en considération l'exigence de l'apprenant (programmes qui ne répondent ni à leurs

³⁶ . H. BESSE, « Méthodes, méthodologie, pédagogie », in le français dans le monde, Recherche et Application, Méthodes et méthodologie, janvier 1995, P.106.

Réflexion générale

besoins ni à leur niveau), l'intégration de telle formation au sein des entreprises en Algérie peut créer une légère différence puisqu'elle est centrée sur l'apprenant (l'employé) et elle répond d'une façon logique et adéquate au niveau et aux besoins des apprenants employés.

BIBLIOGRAPHIE

Bibliographie

❖ **Ouvrages & livres :**

- ✓ BEACCO Jean-Claude et LEHMANN Denis, « *publics spécifiques et communication spécialisée* », Hachette, coll, Recherche et Applications, paris, 1990.
- ✓ CHALLE Odile, « *Enseigner le Français de spécialité* », Economica, paris, 2002.
- ✓ CUQ Jean- pierre, « *Dictionnaire de Didactique du Français Langue Etrangère et seconde* », asdifle/ Clé International, Paris, 2003.
- ✓ HOLTZER Gisèle, « *Du Français Fonctionnel au Français sur Objectifs Spécifiques*, in *Le Français dans le monde, coll. Recherches et applications, Français sur Objectifs Spécifique : de la langue aux métiers* », Clé International, Janvier 2004.
- ✓ LAHMANN Denis, « *Objectifs Spécifiques en Langue étrangères. Les Programmes en Question* », Hachette, Paris, 1993.
- ✓ LAHMANN Denis, « *Lecture fonctionnelle de textes spécialité* », Didier, Paris, 1980.
- ✓ MANGIANTE Jean-Marc et PERPETTE Chantal, « *Le Français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours* », Hachette, Paris, 2004.
- ✓ MOULHOM-DALLIES Florence, « *Pense Le Français Langue Professionnelle* », in *le français dans le monde, coll. Recherche et application, Clé International, Juillet-aout, 2006, n°346*.
- ✓ LERAT Pierre, « *Les Langues Spécialisées* », PUF, Paris, 2004.
- ✓ PORCHER Louis, « *Monsieur Thibault et le bec Bunsen* », Etudes de Linguistique Appliquées, 1976, N°23.
- ✓ VIGNER Gérard et MARTIN Alix, « *Le français technique* », Hachette/Larousse, Paris, 1976.

❖ **Dictionnaire :**

- ✓ Dictionnaire de linguistique, petit Larousse, Hachette, 1998.
- ✓ Le ROBERT Micro, Robert, Paris, 1996.

Bibliographie

❖ Documents officiels :

- ✓ Journal officiel de la REPUBLIQUE ALGERIENNE N=°41, Page 06, 27 juin 2004.
- ✓ Règlement provisoire du 7 juillet 1926 pour l'enseignement du français aux militaires indigènes, Charles-LAVAUZELLE et Cie, Editeurs militaires, Limoges, Nancy, Paris, 1927.

❖ CITES INTERNET :

- ✓ www.le-fos.com, « Histoire du FOS : Le Français sur Objectifs spécifique » (en ligne). <http://www.le-fos.com/historique-5.htm> consulté le : 17/01/2015.
- ✓ Le français sur objectif spécifique disponible sur : [http : //cdl.univ-lyon2.fr/imprimersans.php?id _article=100](http://cdl.univ-lyon2.fr/imprimersans.php?id_article=100) (consulté le : 10/12/2015)
- ✓ Site officiel d'Algérie télécom disponible sur : <https://www.algeriatelecom.dz/siteweb.php?p=epa> consulté le 03/05/2016.

ANNEXES

Questionnaire - employés :

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

Nom et prénom : Sexe : M F

Age :

Profession :

Parcours scolaire :

1. Quelle langue étrangère avez-vous apprise à l'enseignement de base :

Le français

L'anglais

Aucune

2. Et pendant combien d'années :

Précisez

3. Quelle a été votre orientation scolaire dans le secondaire ?

Science

Lettre

Économie

Langue française :

4. Aimez-vous étudier (parler/lire) le français

Pas du tout

Peu

Beaucoup

5. Estimez-vous votre niveau :

Très bon

Bon

Moyen

Elémentaire

6. Utilisez-vous le français dans votre quotidien :

Oui

Non

7. Lisez-vous des ouvrages ou des documents relevant de votre spécialité :

Oui

Non

8. Regardez-vous les chaînes françaises :

Oui

Non

9. Voulez les-vous apprendre le français pour :

Accéder à la documentation écrite

Préparer au monde professionnel

10. Qu'avez-vous rencontré comme types de difficultés en français :

Expression de l'oral

Expression de l'Écrit

Compréhension de l'écrit

Compréhension de l'oral

11. Vos besoins se situent beaucoup plus en :

Prise de parole

Rédaction

Profession :

12. Quelles sont les principales tâches que vous effectuez ?

13. Quels sont vos contacts avec vos amis (langues utilisées) ?

14. Êtes-vous en contact avec des documents écrits en français au travail ? Si oui lesquels ?

Remarque :

L'objectif principal du présent questionnaire est de recueillir des données liées à la pratique du français, et de préciser les types de difficultés dans l'entreprise commerciale Algérie télécom, pour cerner notre travail et concevoir un programme solide qui répondrait aux besoins du public.

Exemple d'une offre destiné aux employés et aux clients :

La 4G LTE d' Algérie Télécom disponible maintenant pour les clients résidentiels

Algérie Télécom a dévoilé pour la première fois son offre 4G LTE pour les clients professionnels, le 29 avril dernier lors d'une cérémonie et conférence de presse animées par Monsieur Azouaou MEHMEL, Président Directeur Général qui a déclaré que les clients résidentiels pourront avoir accès à ce service à partir du mois de septembre 2014.

Fidèle à ses engagements, Algérie Télécom annonce l'ouverture de l'accès au service 4G LTE aux clients résidentiels, à partir d'aujourd'hui, 08 septembre 2014.

Description du service

Le service 4G LTE permet d'avoir un accès à l'Internet haut débit en mode fixe en utilisant un réseau sans fil de type 4G LTE.

Tarifs d'accès : 3500 DA comprenant

- Un Modem et une carte SIM 4G LTE
- Un volume de téléchargement de 5Go pour une durée de validité d'un (01) mois

Après épuisement de ce volume, le débit de la connexion sera restreint à 512 Kbps en illimité jusqu' à expiration de la période de validité de l'offre d'accès ou de la recharge.

Toutefois, il est possible à tout moment de recharger le compte en procédant comme suit :

- Acheter les cartes prépayées disponibles au niveau des Actels et points de vente (KMS et Cybercafés),
- Accéder à l'espace de recharge en ligne 4glte.djaweb.dz,
- Insérer le code MSISDN et le code de la carte et recharger.

Les différentes cartes de recharge disponibles, ainsi que leur prix et durée de validité du volume sont données ci-après :

Les cartes de recharges:

Cartes de Recharge avec les prix en TTC

1Go à 1000 DA/mois

3Go à 2500 DA/mois

5Go à 3500 DA/mois

10Go à 6500 DA/mois

Couverture et disponibilité :

S'agissant de la première phase de déploiement du réseau 4 G LTE, les demandes seront satisfaites selon la couverture et la disponibilité des Accès.

Cependant, Algérie Télécom informe son aimable clientèle que la phase d'extension du réseau haut débit 4G LTE est déjà lancée pour couvrir les zones non encore desservies.

Résumé :

Pour répondre aux besoins et aux attentes d'un public spécifique, les didacticiens ne cessent à développer des théories et des démarches en français sur objectif spécifique.

En effet, il fait la une dans énormément de rencontres, de travaux de recherche et plusieurs articles lui sont consacrés.

Dans ce modeste travail de recherche, nous tentons d'une part de déterminer les besoins de notre public (employés d'entreprise Algérie télécom), d'autre part de proposer des activités qui pourraient répondre aux besoins et aux attentes pour faciliter le travail aux employés.

موجز

لتلبية احتياجات و توقعات جمهور محدد، التربويين لا يتوقفون عن تطوير النظريات والمناهج باللغة الفرنسية ذات الأهداف الخاصة

في الواقع، العديد من ملتقيات و الاجتماعات والبحوث، تناولت الموضوع

في هذا البحث المتواضع، نحن نحاول أولاً تحديد احتياجات الجمهور (موظفو شركة اتصالات الجزائر)، وثانياً نريد اقتراح الأنشطة التي يمكنها أن تلبية احتياجات وتوقعات لتسهيل عالم الشغل
