

**Difficultés scripturales en FLE chez les employés de la direction de l'unité postale**  
**Dr. Schahrazed SOUAME <sup>(1)</sup> Ambra METIRI <sup>(2)</sup>**

1-Université Chadli Bendjedid. El-Tarf. Algérie /LIPED UBMA, Souame-schahrazed@univ-eltarf.dz

2-Université Chadli Bendjedid. El-Tarf. Algérie /LIPED, UBMA, Metiri.ambra@gmail.com

Soumis le:10/03/2023

Révisé le:10/09/2023

Accepté le: 26/09/2023

**Résumé**

*Notre contribution a pour but de vérifier l'effet du niveau de maîtrise de la langue française sur le bon déroulement des tâches rédactionnelles chez les employés de la direction de l'unité postale de la wilaya d'El Tarf, lors de la rédaction d'une correspondance en français. Nous avons supposé que les difficultés rencontrées sont dues au manque de formation spécifique dans ladite langue. Dans ce présent article, nous allons présenter les résultats de l'entretien dans lequel nous avons conclu que ces employés ont verbalisé explicitement un besoin de suivre des formations en français sur objectif spécifique afin d'améliorer leur compétence linguistique.*

**Mots-clés:** *Langue française, tâches rédactionnelles, difficultés, formation spécifique, Algérie Poste.*

**صعوبات الكتابة في الفرنسية لدى موظفي إدارة الوحدة البريدية**

**ملخص**

تهدف مساهمتنا إلى التحقق من تأثير مستوى إتقان اللغة الفرنسية و حسن سير المهام التحريرية لدى موظفي إدارة الوحدة البريدية بولاية الطارف، عند كتابة المراسلات بالفرنسية. لقد افترضنا أن الصعوبات التي يواجهها تترجع إلى نقص التدريب المحدد على اللغة المذكورة. في هذه المقالة، سوف نقدم نتائج المقابلة التي خلصنا فيها إلى أن هؤلاء الموظفين أوضحوا بشكل صريح الحاجة إلى متابعة التدريب باللغة الفرنسية لهدف محدد (FOS) أجل تحسين مهاراتهم اللغوية.

**الكلمات المفاتيح:** *لغة فرنسية، مهام تحريرية، صعوبات، تدريب محدد، بريد جزائري.*

**Writing difficulties in FLE among employees of the postal unit management**

**Abstract**

*Our contribution aims to verify the effect of the level of language proficiency French on the smooth running of editorial tasks among employees of the management of the postal unit of the wilaya of El Tarf, when writing correspondence in French. We have assumed that the difficulties encountered are due to the lack of specific training in the said language. In this article, we will present the results of the interview in which we concluded that these employees explicitly verbalized a need to follow training in French for specific purposes in order to improve their language skills.*

**Keywords :** *French language, editorial tasks, difficulties, specific training, Algeria Post.*

**Auteur correspondant:** Dr. Schahrazed SOUAME, Souame-schahrazed@univ-eltarf.dz

## Introduction

Au lendemain de l'indépendance, nombreuses ont été les tentatives d'arabisation du secteur administratif. Plus d'une trentaine de lois ayant trait à l'arabisation ont été adoptées, et peu d'entre elles ont pu être intégralement respectées. Le coup d'envoi de l'arabisation fut donné par le président Ben Bella (1962-1965) qui fit promulguer, le décret du 22 mai 1964, qui porte sur l'arabisation de l'administration. Ce décret fut ensuite suivi par le décret no 64-147 du 28 mai 1964 relatif à l'exécution des lois et règlements (1964) imposant la langue arabe dans la rédaction des lois et règlements. Toutefois, tous les efforts déployés par l'état algérien demeurent vains et le français continu même après l'indépendance, d'être la langue professionnelle dans l'ensemble des administrations mais en situation concurrentielle avec l'arabe qui commençait à opérer son retour dans le champ officiel étant proclamé comme langue nationale utilisable obligatoirement dans les situations communicatives formelles en milieu professionnel.

Gilbert Grandguillaume <sup>(1)</sup> le confirme en disant qu'« ...au lendemain de l'indépendance, l'administration publique du pays était restée totalement francisée. Les 100.000 fonctionnaires algériens formés par la France constituaient une redoutable force de résistance à l'arabisation, mais le régime algérien ne pouvait pas se passer de ses fonctionnaires. Il a donc fallu composer avec ces derniers et procéder par étapes car les fonctionnaires tendaient à s'opposer à la transformation de l'administration coloniale en celle d'Etat arabo-musulman » .

Selon Sebaa <sup>(2)</sup> cité par Bellatrache <sup>(3)</sup>, « sans être la langue officielle, la langue française véhicule l'officialité. Sans être la langue d'enseignement, elle reste la langue de transmission du savoir. Sans être la langue identitaire, elle continue à façonner l'imaginaire culturel collectif de différentes formes et par différents canaux. Et sans être la langue d'université, elle est la langue de l'université. Dans la quasi-totalité des structures officielles de gestion, d'administration et de recherche, le travail s'effectue encore essentiellement en langue française ».

Au fil du temps, le nombre d'algériens formés par l'Etat français a régressé et une nouvelle génération formée par la politique d'arabisation de 1970 a vu le jour. Néanmoins, nous continuons toujours à faire usage du français pour le fonctionnement de la majorité des opérations administratives. À titre d'exemple, Algérie poste qui assure jusqu'à ce jour ses multiples services en langue française. La langue française occupe encore une place éminente en Algérie. Selon Taleb Ibrahim <sup>(4)</sup> : « (...) la langue française reste prépondérante à l'usage dans la vie économique du pays, les secteurs économiques et financiers fonctionnent presque exclusivement en français. Elle occupe une place importante dans les mass médias écrits ; ce sont les quotidiens périodiques algériens en langue française qui ont la plus large diffusion ».

Les travaux de Bellatreche <sup>(5)</sup> menés dans le secteur bancaire de même que ceux de Gahmia <sup>(6)</sup> (2015) ont également montré l'importance et l'ancrage de la langue française dans l'administration algérienne, malgré que les textes législatifs prônent l'arabisation. Cette langue assure une cohabitation pragmatique avec la langue arabe en raison d'exigences professionnelles. Le français est omniprésent dans toutes les administrations algériennes. Seulement plusieurs employés affirment qu'ils rencontrent d'énormes difficultés surtout lors de la rédaction de correspondances administratives.

Avant de définir le français sur objectif spécifique (FOS), il est important de savoir que l'apprentissage des langues nous permet non seulement de s'ouvrir à de nouveaux horizons et s'imprégner de nouvelles cultures mais aussi de se satisfaire soi-même en réalisant son objectif. Entamer une vie professionnelle est un objectif crucial pour chaque individu, pour cela il faudra se confronter à toute situation qui peut le freiner. Par exemple, il nous arrive d'apprendre une langue qui n'a jamais fait partie de notre projet personnel mais seulement par nécessité professionnelle ; en d'autres termes, le hasard de la vie professionnelle ou même universitaire nous oblige à apprendre ou à perfectionner une telle langue pour pouvoir réaliser nos tâches. Comme pour des personnes étrangères non francophones qui se sont

installées en France pour fonder un projet, ils seront donc obligés de s'inscrire dans un centre de langue afin de suivre des cours intensifs pour une durée bien limitée. C'est dans ce sens que le français sur objectif spécifique se définit.

### 1-Définition du FOS:

Selon le linguiste et didacticien français Cuq <sup>(7)</sup>: le FOS est « *né du souci d'adapter l'enseignement du FLE à des publics adultes souhaitant acquérir ou perfectionner des compétences en français pour une activité professionnelle ou des études supérieures* ». Quant' aux linguistes et didacticiens du FLE, Mangiante et Parpette <sup>(8)</sup> ils avancent que pour distinguer le français de spécialité du FOS: « *celle qui relève de l'offre et celle qui relève de la demande. La première est une approche globale d'une discipline ou d'une branche professionnelle, ouverte à un public, le plus large possible. [...]. Le FOS, à l'inverse, travaille au cas par cas, ou en d'autres termes, métier par métier, en fonction des demandes et des besoins d'un public précis.* » Donc ; d'après ces auteurs, le F.O.S est spécifique, il est destiné à un public précis qui a besoin DU français pour un objectif déterminé. Il se distingue du français de spécialité, car il dépend de la demande, c'est-à-dire, c'est l'institution ou l'apprenant qui demande ce genre de formation et non de l'offre où cette dernière est adressée à un large public et s'effectue d'une manière générale. Nous pouvons joindre notre commentaire à celui de Lehmann spécialiste en l'enseignement du FLE et professeur à l'université de Lille, qui souligne à travers sa citation que la principale particularité du FOS est certainement ses publics. Ceux-ci sont souvent professionnels ou des universitaires. Ils veulent apprendre non « *LE français mais plutôt DU français* » pour réaliser un objectif donné.

### 2-Différentes appellations du FOS

Le Français sur objectif spécifique (FOS), a connu plusieurs appellations. À commencer par le français instrumental :

**2-1- Le français instrumental :** « *Terme lancé en Amérique latine dès le début des années 70 pour désigner un enseignement de français se voulant ni culturel, ni usuel, mais souhaitant mettre l'accent sur la communication scientifique et technique.[...]. Dans les différents contextes intéressés par ce type d'objectif, le français instrumental recouvre essentiellement l'enseignement de la lecture de textes de spécialités.* » (Lehmann <sup>(9)</sup>). D'après cet auteur, le français instrumental est une ancienne appellation débutée en Amérique Latine. C'est un enseignement qui insiste sur la communication scientifique et technique et reprend surtout l'enseignement de la lecture de textes de spécialités.

### 2-2- Le français fonctionnel

Il s'agit d' : « *une appellation ancienne (utilisée à partir de 1975) qui marque surtout la rupture avec une approche lexicale et grammaticale de l'enseignement du français, décliné en diverses langues de spécialités. Le français fonctionnel correspond à un choix, celui de privilégier des formations sur mesure, centrées sur les besoins des apprenants. Mais aujourd'hui, l'appellation est vieillie et peu usitée.* ». Selon Mourlhon-Dallies <sup>(10)</sup> professeur d'université, le français fonctionnel ne concerne en aucun cas l'enseignement du lexique et de la grammaire du français car il possède ses propres spécificités puisqu'il favorise des formations spécifiques selon des critères bien précis en un temps très limité, lesquelles sont basées uniquement sur les besoins des apprenants. Cependant, c'est une vieille appellation.

### 2-3-Le français de spécialité

Parmi les multiples définitions données au français langue de spécialité, celle de Gallisson et Coste <sup>(11)</sup>: « *Expression générique pour désigner les langues utilisées dans des situations de communication (orales ou écrites) qui impliquent la transmission d'une information relevant d'un champ d'expérience particulier* » Ces linguistes définissent le français de spécialité comme étant un ensemble de langues utilisées pour transmettre oralement ou par écrit une information liée à un domaine d'expérience précis : Français médical, juridique, etc. Donc, il sert à diffuser un contenu spécialisé à un public spécifique. La définition de Gallisson et Coste rejoint après un nombre considérable d'années celle donnée par Dubois et ses

collaborateurs<sup>(12)</sup> : « On appelle langue de spécialité un sous-système linguistique tel qu'il rassemble les spécificités linguistiques d'un domaine particulier ».

**2-4- Le français professionnel :** Il s'agit le plus souvent d'une demande effectuée par des organismes professionnels, voulant améliorer les compétences en français de leurs employés pour l'exercice des professions. Cette formation peut concerner aussi des étudiants en fin ou en complément de spécialisation, et aussi des migrants venus travailler en France ou dans un pays francophone. Nous distinguons deux sous-ensembles du français professionnel, à savoir :

**a- Le français à visée professionnelle :** Il concerne les différents domaines de travail, ce qui a permis la création d'ouvrages centrés sur la communication professionnelle. Ces ouvrages abordent tous les aspects en rapport avec la langue et la culture de la vie professionnelle à travers des situations de communication relatives au milieu de travail.

**b- Le français langue professionnelle (FLP) :** Il s'agit du développement de compétences partielles en compréhension et en production, appuyées sur les logiques d'exercice des professions. Il est donc implanté à tous les secteurs d'activités et des métiers. Il est important alors, de savoir lire par exemple des consignes de sécurité, le courrier reçu et réussir une communication par internet.

### **3-Le français général et français sur objectifs spécifiques :**

Si le Français sur objectifs spécifiques (FOS) et le Français général s'opposent en termes de publics et d'objectifs de formation, cela signifie qu'il existe des différences considérables dans la construction des programmes. Néanmoins, nous décelons des points communs entre ces deux notions. Afin de présenter les points communs ainsi que les divergences, nous nous sommes appuyés sur les travaux menés en 2016 par Matondo Kiese, enseignant coordinateur-adjoint de la Commission scientifique du *Mestrado* (Master2) de Didactique du FLE de l'Institut de Pédagogie Appliquée ISCED-Luanda, Angola.

#### **3-1-Points communs**

##### **- Un enseignement fondé sur les besoins de communication des apprenants :**

L'enseignement du FLE s'est créé dans le souci d'amener les apprenants à utiliser la langue dans les différentes situations de la vie quotidienne. Donc, les méthodes généralistes permettent aux apprenants non francophones résidant temporairement ou en permanence en France de s'adapter à ces situations comme par exemple pour : la recherche d'emploi, de logement, le suivi des études, une visite médicale,...etc. Le caractère global du public visé exige un balayage large de cette vie quotidienne et des comportements langagiers des locuteurs. C'est le même principe qui détermine la démarche du FOS et qui sous-tend l'étape d'analyse des besoins.

##### **-Le développement, au-delà d'une compétence linguistique, d'une compétence de communication :**

Le principe fondamental de la Didactique du FLE est de mettre la compétence linguistique en relation avec les paramètres de la communication, lieu, profil des locuteurs, relations interpersonnelles, enjeu des échanges oraux ou écrits, etc. d'où nous obtiendrons une diversification des locuteurs et des situations. Le FOS opère de la même façon en construisant son matériel d'enseignement autour des situations de communication orale ou écrite propres au champ étudié, ce qui le conduit à traiter les faits linguistiques en fonction des besoins de ces situations.

##### **-La prise en compte de la dimension culturelle.**

Présentées en français général sur divers plans, à travers les variétés sociologiques des locuteurs, les questions de société abordées dans les documents et les discussions, etc., la préoccupation interculturelle est aussi présentée en FOS dans la mesure où la plupart de ces programmes visent à intégrer, à court terme, les apprenants dans un environnement français ou francophone déterminé.

**-Le traitement de la langue par aptitudes langagières.**

L’oral et l’écrit, sont deux moyens de communication de première importance ; cependant aux premiers niveaux, le français général met en exergue, l’apprentissage de l’oral, du fait de la priorité accordée aux situations de vie quotidienne dans un environnement francophone. Quant à l’écrit, il intervient en fonction des besoins liés aux situations choisies ; écrits fonctionnels de la vie quotidienne, courrier, presse, etc. De la même manière, le FOS privilégie délibérément certaines aptitudes en fonction des objectifs prioritaires et des contraintes temporelles.

**3-2-Points divergents**

Par rapport à l’analyse des besoins, la différence entre français général et français sur objectifs spécifiques porte sur deux points :

1. Le déplacement vers les champs professionnels ou académiques, non traités par le FLE ;
2. Une délimitation plus stricte des besoins d’apprentissage et un alignement très explicite du programme de formation sur ces besoins.

Dans le dessein d’identifier les raisons de ces difficultés afin de proposer des pistes didactiques de prise en charge, permettant à ces fonctionnaires d’améliorer leur compétence linguistique en français pour réaliser aisément les tâches rédactionnelles, nous avons jugé utile de mener cette recherche dans le but de connaître les raisons des difficultés des agents de la direction de l’unité postale de la wilaya d’El Tarf à rédiger une correspondance en français, en dépit de leur possession de diplômes universitaires . Suite à diverses lectures, nous avons anticipé une réponse provisoire pour traiter notre problématique et essayer de répondre à la question posée ; nous avons supposé que le manque de formation en français sur objectif spécifique est la principale cause des difficultés rédactionnelles éprouvées par ces employés. Afin d’atteindre nos objectifs et vérifier l’hypothèse formulée précédemment, nous avons mené une enquête à travers un entretien adressé aux sous directeurs de la direction de l’unité postale.

Les activités au sein d’Algérie Poste sont nombreuses et variées et nous allons les détailler dans le tableau ci-dessous :

| <b>Sous-directions</b>   | <b>Tâches</b>   |
|--|---|
| <b>Comptabilité et Budget.</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédaction en langue française des différents écrits concernant la comptabilité, le budget et le transfert de crédit.</li> </ul>  |
| <b>Moyens généraux et ressources humaines.</b>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suivi des situations juridiques du patrimoine.</li> <li>▪ Gestion des Achats, du parc roulant, des stocks</li> <li>▪ Rédaction en langue française des multiples correspondances (mutation, horaires de travail, décisions, situations d’effectifs, demande d’autorisation pour construction, extension ou réhabilitation des bureaux de poste,...etc.)</li> </ul>   |
| <b>Exploitation des services postaux, financiers et produits de diversification.</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer l’animation commerciale du réseau postal.</li> <li>▪ Elaboration de différents écrits administratifs en français (Réponses de réclamations de clients, notes services, notes d’instructions, modes opératoires des applicatifs postaux, ...etc.).</li> <li>▪ Rédaction des correspondances commerciales en français pour les clients conventionnés.</li> </ul>   |
| <b>Inspection</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réalisation des missions d’enquête et de contrôles avec élaboration des comptes rendus en français et en arabe.</li> <li>▪ Rédaction des rapports de vérifications et d’enquêtes et leur diffusion à la hiérarchie d’Algérie poste généralement en français.</li> </ul>  |
| <b>Informatique</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La maintenance préventive et curative, des équipements informatiques, guichet automatique des billets, terminal de paiement électroniques, imprimantes, ...etc.</li> <li>▪ La détermination des besoins en équipements et consommables informatiques, en langue française destinés au service concerné d’Algérie poste.</li> <li>▪ La configuration de nouvelles applications (toutes les applications postales sont en langue française)</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
|  | Elaboration des différentes situations et correspondances concernant le réseau, les applications, les dérangements, les équipements,...etc.) et cela en français. |
|--|---|

**Tableau: Principales activités professionnelles des responsables administratifs d'Algérie Poste.**

Il en ressort de ce tableau synoptique une importante activité rédactionnelle en français au sein d'Algérie poste, ce qui justifie les thématiques de nos outils d'investigation.

#### **4-Description du lieu de la recherche**

Les Directions des Unités Postales de Wilayas sont situées au niveau du Chef-lieu de Wilaya. Leur organisation peut être en fonction de la politique d'aménagement du territoire. Elles sont dirigées par des Directeurs, chacun de ces derniers a une autorité sur l'ensemble des Bureaux de poste implantés dans le territoire géographique de la Wilaya, ainsi que sur l'ensemble des structures de la Direction et des centres spécialisés implantés dans la Wilaya.

Ces directions fonctionnent comme une organisation responsable et perfectionnée, mais avec une forte dimension commerciale. Sa priorité est la satisfaction du client, en le plaçant au centre de la démarche.

Notre enquête s'est déroulée au niveau de la direction de l'unité postale de la wilaya d'El TARF (DUPW), dont le siège, sis au chef-lieu de la wilaya, se trouve à l'artère principale sur la route nationale numéro 44, à proximité de la gare routière et en face de la direction des finances.

La direction se compose des cinq sous directions que nous avons nommés dans le tableau synoptique.

#### **5-Description des enquêtés**

Nous avons réalisé une enquête avec quatre sous directeurs de l'organisme. Tous diplômés universitaires. Appartenons à des milieux urbains et ruraux. Nous tenons à signaler que lors de notre recherche, la 5ème sous-directrice, a été mise à la retraite.

#### **6-Justification du choix des deux outils d'investigation**

L'utilisation de ces deux outils d'investigation nous permet d'établir une vue plus profonde et précise sur les principales causes des difficultés rédactionnelles éprouvées par certains agents de la direction de l'unité postale de la wilaya d'EL TARF et nous facilite la proposition de pistes didactiques ; grâce aux réponses fournies par les agents et les éclaircissements donnés par les sous-directeurs, sachant que ces derniers sont quotidiennement en contact permanent avec leurs agents.

#### **7-Objectifs de l'entretien semi-directif**

Établi avec les quatre cadres supérieurs de la direction de l'unité postale de la wilaya d'El Tarf, notre entretien cherche à atteindre les objectifs suivants :

- \* Connaître les représentations de la langue française chez les sous directeurs.
- \*Vérifier si le grade supérieur a une relation avec la maîtrise du français.
- \* Vérifier si les sous-directeurs ont suivi une formation spécifique en langue française, que ce soit dans l'organisme postal ou à l'extérieur, et ont-elles été bénéfiques pour la gestion de leurs tâches.
- \*Vérifier si après avoir suivi une formation spécifique en langue française, ces cadres supérieurs rencontrent encore des difficultés rédactionnelles.
- \*Identifier ces difficultés si elles existent.
- \* Identifier les types d'erreurs commises par les agents qui sont sous l'autorité de ces cadres supérieurs.
- \*Identifier les mesures appliquées par les sous-directeurs pour corriger les erreurs des agents.
- \*Identifier les suggestions proposées par les sous-directeurs contribuant à l'amélioration de la compétence linguistique en français de leurs agents.

#### **8-Déroulement de l'enquête**

Nous avons programmé notre entretien en dehors des heures de travail (entre 12h00 et 13h00) .Le 1er juin 2021, nous avons commencé le premier entretien avec le sous-directeur de l'exploitation des services postaux, financiers et produits de diversification. Il a duré 6minutes

et 22 secondes. Le 02 juin 2021, nous avons procédé au deuxième entretien avec le sous-directeur de l'inspection. Il a duré 5 minutes et 22 secondes. Le 03 juin 2021, nous avons établi un entretien avec la sous-directrice de la comptabilité et budget. Il a duré 7 minutes et 15 secondes. Le 06 juin 2021, nous avons fini par un entretien avec le sous-directeur de l'informatique. Il a duré 7 minutes et 10 secondes. Quant à l'entretien programmé avec la sous-directrice des moyens généraux et ressources humaines, il a été annulé car la dame est sortie en retraite. Nous tenons à préciser que les entretiens ont été réalisés via un Smartphone.

### **9-Présentation de l'entretien semi-directif**

L'entretien est un outil d'investigation plus dynamique que le questionnaire dans la mesure où le face à face nous permet d'élaborer de nouvelles questions à partir des réponses instantanées. Cet entretien comprend seize questions dont la plupart sont ouvertes, et cela pour recueillir assez d'informations utiles pour une analyse qualitative. Par ailleurs, nous avons opté pour une convention de transcription allégée répondant à nos intérêts de recherche, nos besoins et à nos objectifs fixés au préalable. Cette convention est celle de Vion (1992). Nous l'avons choisie pour faciliter la lecture du travail.

Lors de notre recherche, nous avons mené des entretiens avec les sous-directeurs de la direction de l'unité postale de la wilaya d'El Tarf, afin d'identifier d'autres détails en rapport avec le problème détecté par les agents en matière de rédaction des correspondances en langue française, et aussi pour comparer leurs réponses avec celles de leurs collaborateurs de services.

#### **1<sup>er</sup> entretien**

Le premier entretien est établi le 1<sup>er</sup> juin 2021 à 12h30 avec le sous-directeur de l'exploitation des services postaux, financiers et produits de diversification qui a été à la fois compréhensif et accueillant. Cet entretien a duré six minutes et vingt-deux secondes, sachant que l'échange d'informations était uniquement en langue française.

Ce cadre supérieur est de sexe masculin, âgé de 43 ans, titulaire d'un diplôme universitaire en langue arabe en science économique option finance, et dispose d'une ancienneté de 16 ans au sein de cette institution y compris les 04 années en tant que sous-directeur.

La langue française représente pour lui une langue de communication, de modernité et de civilisation, il ajoute qu'elle est la cinquième langue la plus parlée et enseignée comme langue étrangère dans le monde. Par ailleurs, il estime qu'il a un bon niveau en français puisqu'il a reçu une formation spécifique en langue française au début de sa carrière professionnelle à Algérie poste. Etant convaincu de l'importance de cette langue dans la majorité des tâches de cette institution, il s'est inscrit avec ses propres moyens au Centre Culturel Français d'Annaba, pour acquérir et développer sa compétence linguistique dans ladite langue. Il dévoile qu'il était très satisfait du résultat de la formation car il a constaté une nette amélioration dans son niveau de maîtrise du français.

De plus, ce cadre supérieur exerce plusieurs tâches administratives, entres autres : la mise en œuvre de la politique commerciale de la division monétique et des services financiers postaux, le suivi et la mise en œuvre de la stratégie marketing élaborée pour les produits de la division monétique, l'application des instructions et des procédures, la diffusion des supports d'information destinés à la clientèle,...etc. Il reçoit par conséquent de multiples correspondances transmises par plusieurs émetteurs, tels que la hiérarchie, les autres directions postales, les organismes privés et étatiques, la clientèle d'Algérie poste à titre de réclamation, etc. La plupart de ces correspondances lui parviennent soit directement en tant que premier responsable de la sous-direction, soit à ses collaborateurs, chacun en ce qui le concerne. Il déclare qu'il ne trouve aucune difficulté pour répondre à une correspondance en langue française « *non, non, pas du tout !* », par contre il détecte désormais des erreurs de type d'orthographe, vocabulaire et conjugaison dans les correspondances rédigées par ses agents, et qui lui sont présentées pour avis et vérification. Pour traiter ces erreurs, il préfère rectifier lui-même mais en attirant leur attention et en les invitant à prendre toujours notes des remarques reçues. « *Presque toutes les correspondances rédigées par mes agents et qui me*

*sont présentées pour avis et vérification comportent toujours des erreurs, et je cite à titre d'exemple, les fautes orthographiques, vocabulaires et conjugaison. Pour y remédier, je dois les rectifier et attirer l'attention de mes collaborateurs de service, afin que ces erreurs ne se reproduisent à l'avenir en les invitant à prendre note. »*

Concernant les formations spécifiques organisées par l'organisme lui-même, ce sous-directeur a bénéficié en 2006 d'une formation programmée par la direction des ressources humaines d'Algérie poste et qui a eu lieu à l'école nationale de l'administration d'Alger, ayant pour thème « les techniques de rédaction des correspondances administratives en langue française ». Toutes ses formations lui ont permis d'améliorer ses écrits administratifs, surtout que sa sous-direction traite quotidiennement les différents types de correspondances. Néanmoins, ses collaborateurs de service n'ont bénéficié d'aucune formation concernant la rédaction des correspondances administratives en langue française ; raison pour laquelle il souhaite que son organisme employeur organise de telles formations au profit des agents qui rencontrent des problèmes rédactionnels en français afin d'améliorer leur compétence linguistique « je souhaite que mon organisme organise des formations spécifiques en langue française dans le but d'améliorer le niveau en français de mes agents ».

## **2<sup>e</sup> entretien**

Le deuxième entretien est conduit le 02 juin 2021 à 12h30 avec le sous-directeur de l'inspection qui a été aussi compréhensif et attentif, bien qu'il fut lui aussi occupé par la préparation de son mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention d'un diplôme de master 2 en droit des affaires. Cet entretien a duré cinq minutes et deux secondes, sachant que les questions ont été posées en français mais les réponses étaient en arabe car il trouve des difficultés à s'exprimer en français.

Ce cadre supérieur est de sexe masculin, âgé de 46 ans, titulaire d'un Certificat d'Aptitude à la Profession d'Avocat (CAPA) et d'une licence en droit. Il dispose d'une ancienneté de 20 ans au sein de cette institution y compris les 07 ans dans le poste de sous-directeur.

Pour lui le français, est la deuxième langue du travail après l'arabe ; cependant il reconnaît qu'il possède un niveau moyen dans cette langue, car non seulement ses études en droit étaient en langue arabe mais aussi il n'a reçu aucune formation spécifique en langue française, ni lors de sa formation universitaire ni avant son recrutement au sein de cet organisme. Bien qu'il avait une idée sur l'importance de cette langue à Algérie poste mais à cause du facteur temps et d'autres préoccupations il n'a pas pu s'inscrire dans un centre intensif d'enseignement du français, ou autre établissement pour améliorer sa compétence linguistique.

Ses principales tâches professionnelles se résument à la vérification de la gestion des bureaux de la poste et la réalisation de différentes enquêtes telles que celles du détournement, mauvaise gestion,...etc. À ce titre, il reçoit des notes de services, des réclamations, des instructions, des rapports de vérification et d'enquêtes menées par ses collaborateurs de service. Donc, la plupart des correspondances lui sont destinées en tant que premier responsable ; après avoir identifié l'objet de ces écrits, il les communique aux vérificateurs pour traitement.

Le sous-directeur de l'inspection éprouve des difficultés rédactionnelles en langue française car il n'a pas reçu une formation comme celle de ses collègues, à cause de la pandémie de la Covid 19 « *Oui, kayen des termes jded mayetmachouche maa el khedmataana* ». Donc, la formation à l'école nationale de l'administration d'Alger a été reportée ultérieurement. Ses collaborateurs aussi rencontrent les mêmes difficultés, leurs écrits en français selon leur responsable immédiat contiennent de multiples erreurs « *dima des erreurs !* », situation qui l'oblige à les rectifier soit en consultant l'avis d'un collègue plus habile soit en reprenant la correspondance dans son intégralité. Suite à sa réponse, nous avons inclus une autre question qui ne figure pas dans l'entretien « *pourquoi ne pas les amener par eux-mêmes à procéder à la rectification ?* » Il nous a répondu que cela ne mène à rien car leur niveau en français est tellement faible qu'il va perdre du temps seulement « *Ah !*

*mahomchrahyosslo li hajajdida, el moustawaadek houa, w zidkayenhouayej, des termes jded, w el wakt, bezafhouayej,... ». À cet effet, il souhaite qu'Algérie poste étudie ce problème de la rédaction en français et organise des formations spécifiques en ce sens « fimayakhoshad el janeb, netmana mina el mouassassatkoumbimoubadara w waaytetkafelbitakwintaahom w hasb el tataouratfimayakhoselloughat ».*

### 3<sup>e</sup> entretien

Le troisième entretien est établi le 03 juin 2021 à 08h30 avec la sous-directrice de la comptabilité et budget, elle était très chaleureuse à l'égard de notre conversation. Cet entretien en langue française a duré quatre minutes et cinquante et une secondes.

Cette sous-directrice est de sexe féminin, âgée de 51 ans, a suivi des études universitaires en langue arabe, elle est donc titulaire d'une licence en sciences économiques, et dispose d'une ancienneté de 23 ans au sein de cette institution y compris les 03 ans dans le poste de sous-directrice.

Pour elle, la langue française est une langue internationale, elle est importante et nécessaire notamment dans le domaine professionnel. Elle avoue que bien qu'elle n'a pas eu la chance de suivre une formation, ni en ligne ni dans un centre intensif de français au début de sa carrière professionnelle à Algérie poste pour des raisons financières, mais elle estime qu'elle possède un bon niveau dans cette langue.

La sous-directrice savait que le français est la langue la plus utilisée dans la majorité des tâches d'Algérie poste, et ne fut pas surprise de recevoir toutes les correspondances administratives rédigées uniquement en langue française. Ces correspondances lui sont destinées en tant que première responsable de la sous-direction et quelques-unes sont adressées à ses collaborateurs de service, chacun en ce qui le concerne. Quand elle commence à traiter ces écrits en français, elle ne rencontre aucune difficulté linguistique « parfois, mais généralement non », contrairement à ses agents qui éprouvent des difficultés et ont des lacunes et dont leurs réponses contiennent généralement des erreurs. Elle explique que la majorité de ses agents sont des arabisants « *comme vous le savez, la majorité de mes agents sont des arabisants* », c'est pourquoi ils commettent de telles erreurs, et pour y remédier, elle préfère rédiger elle-même. Du coup, deux questions nous sont parvenues à l'esprit et qui n'étaient pas prévues dans l'entretien, « pourquoi vous procédez vous-même à la correction et à la rédaction de ces correspondances ? » elle nous a répondu honnêtement qu'elle ne veut pas perdre du temps dans la rectification des erreurs, pour cela elle préfère écrire elle-même « donc c'est moi-même qui réponds aux correspondances et ça pour gagner du temps, je préfère rédiger moi-même ». Nous avons ajouté « vous craignez alors qu'ils ne réussissent pas à rédiger convenablement leurs écrits ? » elle nous a affirmé cette crainte en répondant explicitement par l'affirmation « Oui ».

Par ailleurs, comme tous les sous-directeurs de cette entreprise, elle a bénéficié en 2018 d'une formation programmée par la direction des ressources humaines d'Algérie poste à l'École Nationale de l'Administration d'Alger ayant pour thème « les techniques de rédaction des correspondances administratives en langue française » où elle a acquis de nouvelles ressources lexicales lesquelles ressources sont investies dans ses multiples correspondances. En ce qui concerne ses collaborateurs de service, elle regrette qu'ils n'aient pas reçu de pareille formation ; pour cela elle suggère plusieurs cycles de formations spécifiques en langue française pour remédier à ces difficultés rédactionnelles « *je suggère plusieurs cycles de formations pour remédier ce problème ou bien ce phénomène* ».

### 4<sup>e</sup> entretien

Le quatrième entretien est établi le 06 juin 2021 à 12h45 avec le sous-directeur de l'informatique qui a été très compréhensif. Cet entretien a duré quatre minutes et vingt secondes, les questions ont été posées en français et les réponses ont été fournies dans les deux langues.

Ce cadre supérieur est de sexe masculin, âgé de 47 ans, il a fait ses études universitaires en langue française, il est un ingénieur d'état en électronique, et dispose d'une ancienneté de 16 ans au sein de cette institution y compris les 04 ans dans le poste de sous-directeur.

La langue française représente pour lui la langue du travail et de la communication ; par ailleurs, il estime qu'il a un bon niveau en français car malgré l'impossibilité de s'inscrire dans un centre intensif ou un autre établissement à cause du facteur temps, il a souvent recours à la lecture de la documentation : il possède la série de NATHAN qui englobe l'orthographe, le vocabulaire et la conjugaison. De plus, il consulte de temps à autre des sites sur Internet pour apprendre le français. Il est convaincu qu'il doit apprendre le français car il représente la langue la plus utilisée dans les tâches d'Algérie poste.

Ses principales tâches sont plutôt techniques nécessitant des interventions sur le lieu, nous pouvons citer entre-autres : installation et configuration des différents équipements informatiques, installation et mise à jour des diverses applications postales, maintenance et réparation du matériel informatique...etc. Cela n'empêche qu'il reçoit divers documents (des notes de service, d'instructions, des canevas de renseignement, des procédures et des manuels d'utilisation, des demandes d'interventions, des demandes d'informations et d'éclaircissement ...etc.) qu'il procède lui-même à leur traitement, sauf en cas de déplacement, il confie cette tâche à ses agents, qui généralement ne commettent pas beaucoup d'erreurs. Par ailleurs, il n'a reçu aucune formation à Algérie poste identique à celle de ses collègues, et c'est le même cas pour ses collaborateurs de service. À cet effet, il suggère des formations spécifiques en langue française le plus tôt possible.

### **Conclusion**

Les deux outils d'investigation adoptés dans cette recherche scientifique en l'occurrence, le questionnaire administré aux agents et dont les résultats ont été publiés dans un précédent article et l'entretien effectué avec les sous directeurs nous ont permis de recueillir des données assez pertinentes lesquelles nous ont servies pour répondre à notre question de recherche fixée au départ à savoir « Quelles peuvent être les raisons des difficultés des agents de la direction de l'unité postale de la wilaya d'El Tarf à rédiger une correspondance en français, en dépit de leur possession de diplômes universitaires ? ».

Au début, nous avons émis une hypothèse qui vise à donner une réponse provisoire à la question de recherche « les agents de la direction de l'unité postale de la wilaya d'El Tarf rencontrent de telles difficultés car ils n'ont pas reçu de formations en français sur objectif spécifique les aidant à mener convenablement leurs tâches professionnelles ».

En comparant certaines réponses de ces cadres supérieurs avec celles des agents avec qui nous avons réalisé une enquête en parallèle, nous constatons qu'elles sont presque identiques. Les personnes qui ont suivi des études en langue arabe et n'ont pas reçu des formations spécifiques en langue française éprouvent tous des difficultés rédactionnelles dans ladite langue. Nous remarquons ainsi que les sous-directeurs qui ont bénéficié de la formation sur les techniques de la rédaction des correspondances administratives en français, en l'occurrence le sous-directeur de l'exploitation des services postaux, financiers et des produits de diversification et la sous-directrice de la comptabilité et de budget possèdent un bon niveau en français et ne rencontrent aucune difficulté ; tel est le cas du sous-directeur de l'informatique qui même en l'absence d'une formation spécifique, il a développé un bon niveau grâce à la documentation consultée en français .

Le fait marquant de ces entretiens est que tous les sous-directeurs choisissent non seulement de rédiger eux-mêmes les différentes correspondances mais aussi de rectifier toutes les erreurs commises par leurs collaborateurs de services. Pour eux, ils gagnent beaucoup de temps grâce à cette méthode car ils sont convaincus que le niveau en français de leurs agents est insuffisant pour répondre aux exigences du travail en raison notamment de leur formation de base en langue arabe.

Toutefois, tous les sous-directeurs souhaitent qu’Algérie poste organise des formations spécifiques en langue française afin d’améliorer les compétences linguistiques des fonctionnaires qui rencontrent des problèmes rédactionnels dans ladite langue.

**Annexe**

**Guide d’entretien à l’intention des sous-directeurs de la direction de l’unité postale de la wilaya d’El Tarf**

Entretien n° :

Date et heure :

Lieu :

Bonjour cher collègue,

Dans le cadre d’une recherche scientifique pour l’obtention d’un master 2 en langue française ; dont le sujet est l’analyse des difficultés rencontrées par les agents de la Direction de l’unité postale de la wilaya d’EL TARF lors de la rédaction des correspondances en langue française et la proposition de pistes didactiques de prise en charge, nous avons l’honneur de nous entretenir avec vous, en tant que cadre supérieur de cet organisme, en vous remerciant vivement pour votre collaboration à la réussite de ladite recherche :

Quel est votre grade dans cette institution ? .....

Sans être indiscrete, quel est votre âge : ..... ans

Diplômes obtenus : .....

Ancienneté au sein de l’organisme .....ans Ancienneté dans le poste : ..... Ans

1. En quelle langue avez-vous fait vos études ?  
.....
2. Que représente pour vous la langue française ?  
.....
3. Pouvez-vous situer votre compétence linguistique en langue française ?
  - Excellent niveau
  - Bon niveau
  - Niveau moyen
  - Niveau insuffisant pour répondre aux exigences du travail.
4. Au début, ou avant votre recrutement au sein de cet organisme, avez- vous eu le désir de vous inscrire dans un centre d’enseignement intensif de français, ou autre établissement pour améliorer votre compétence linguistique ?
  - Oui  - Non
- 5 - L’avez-vous fait ?
  - Oui  Que pensez-vous du résultat de cette formation ?.....
  - .....
  - Non  Pourquoi ?
  - .....
6. Suivez-vous une formation en ligne pour améliorer votre niveau en langue française ?
  - Oui  - Non
7. Avant votre recrutement, saviez- vous que la langue française est omniprésente dans la majorité des tâches d’Algérie poste ?
  - Oui  - Non
8. Quelles sont vos principales tâches professionnelles ?  
.....
9. Quel type de correspondances recevez-vous en tant que sous-directeur ?  
.....

10. Est-ce qu'elles vous sont toutes destinées ou vous les adressez à vos agents ?

.....

11. Trouvez-vous des difficultés pour répondre à une correspondance en français ?

- Oui  - Non  - Parfois

- Si oui ou parfois en quoi résident ces difficultés ?

.....

12. Trouvez-vous des erreurs dans les correspondances rédigées par vos agents ?

- Oui  - Non  -Parfois

- Si oui que faites-vous pour y remédier ?

.....

13. Avez reçu une formation à Algérie Poste concernant la rédaction des correspondances administratives en langue française ?

- Oui  - Non

14. Est-ce que cette formation vous a été bénéfique pour mieux gérer votre tâche, notamment la rédaction des correspondances en langue française ?

- Oui  - Non

- Comment ?

.....

15. Et vos agents ; ont-ils reçu une formation pareille à la vôtre ?

- Oui  - Non

16. Quelles sont vos suggestions pour remédier aux difficultés rencontrées par vos agents lors de la rédaction des correspondances en langue française ?

.....

.....

**Je vous renouvelle mes vifs remerciements pour votre collaboration**

### Références bibliographiques

- 1- Grandguillaume, G, (1983), Arabisation et politique linguistique au Maghreb, Paris, Maisonneuve et Larose.
- 2-Sebaa, R. 2002. L'Algérie et la langue française, l'altérité partagée, Oran, Edition Dar el Gharb, 138 p.
- 3-Belletrache, H. (2009). *L'usage de la langue française en Algérie, cas d'étude : le secteur bancaire*. In Synergies Algérie, n°8.
- 4-Taleb Ibrahim, K. (1994). *Les Algériens et leur(s) langue(s). Éléments pour une approche sociolinguistique de la société algérienne* (p. 420). Alger, Dar El Hikma.
- 5-Belletrache, H. (2009). *L'usage de la langue française en Algérie, cas d'étude : le secteur bancaire*. In Synergies Algérie, n°8.
- 6-Gahmia, A. (2015) : « *Le français dans l'administration algérienne contemporaine : réalité et usage* » Thèse de doctorat, Université de Souk Ahras.
- 7-Cuq, J.P. (2003). Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde, Clé International. Paris.
- 8- Mangiante, J-M. & Parpette, C.(2004). *Le français sur objectif spécifique*. Paris, Hachette-FLE, collection F.
- 9- Lehmann, D. (1998). *Objectifs spécifiques en langue étrangère*, Paris. Hachette.
- 10-Mourlhon-Dallies, F. (2006). *Apprentissage du français en contexte professionnel : état de la recherche*. In Apprendre le français dans un contexte professionnel. Actes de rencontres de la Délégation Générale de la Langue Française (DGLF) Paris.
- 11-Galissou, R. & Coste, D. (1976.) *Dictionnaire de didactique des langues*, Paris, Hachette.
- 12-Dubois, J., Giacono, M., Guespin, L. Marcellesi, Marcellesi, C, B. & Mevel, J.P. (2001). *Paroles au travail*. Dictionnaire de Linguistique. Broché 2 3 Boutet, J. (1995).Paris.