



Le français sur objectif spécifique au service de la rédaction de la correspondance postale : cas de l'unité de la wilaya d'El Tarf

Schahrazed Souame

Université Chadli Bendjedid. El-Tarf,
Laboratoire DLCNT. El Tarf, Algérie
souam-schahrazed@univ-eltarf.dz
<https://orcid.org/0000-0001-7057-1624>

Ambra Métiri

Université Chadli Bendjedid. El-Tarf,
Laboratoire DLCNT. El Tarf, Algérie
Metiri.ambra@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0008-7028-4535>

Reçu le 14-10-2022 / Évalué le 04-01-2023 / Accepté le 25-04-2023

Résumé

Notre contribution a pour objectif de déterminer l'effet du niveau de maîtrise de la langue française sur la rédaction de correspondances administratives chez les employés de la direction de l'unité postale de la wilaya d'El Tarf. Nous avons supposé que l'origine des difficultés rencontrées était le manque de formation spécifique dans ladite langue. Les résultats de notre questionnaire concluent que ces employés ont clairement verbalisé le besoin de suivre des formations en français sur objectif spécifique pour améliorer leur compétence en français.

Mots-clés : fle, tâches rédactionnelles, difficultés, Fos, Algérie poste

الفرنسية لأغراض خاصة في خدمة كتابة المراسلات البريدية : حالة وحدة ولاية الطارف

ملخص

تهدف مساهمتنا إلى التحقق من تأثير مستوى إتقان اللغة الفرنسية على حسن سير المهام التحريرية بين موظفي إدارة الوحدة البريدية بولاية الطارف ، عند كتابة المراسلات بالفرنسية. لقد افترضنا أن الصعوبات التي يواجهونها ترجع إلى نقص التكوين الخاص بالغة المذكورة. خلصت نتائج الاستبيان إلى أن هؤلاء الموظفين قد أوضحوا بشكل صريح الحاجة إلى متابعة تكوين خاص باللغة الفرنسية من أجل تحسين مهاراتهم اللغوية.

الكلمات المفتاحية: فرنسية لغة اجنبية ، مهام تحريرية ، صعوبات ، فوس ، بريد جزائري.

**French for specific purposes in the service of writing postal correspondence:
the case of the unit of the wilaya of El Tarf**

Abstract

In this contribution, we try to verify the effect of the level of mastery of the French language on the smooth running of editorial tasks in an Algerian administration. We noticed that a good

number of employees in the direction of the postal unit of El Tart, encounter difficulties when drafting a correspondence in French. The results obtained, we concluded that these employees have explicitly stated a need to follow specific training in French in order to improve their language skills.

Keywords: french language, editorial tasks, difficulties, ESP, Algeria post

Introduction¹

Les rapports qu'entretiennent les Algériens avec le français sont multiples. À travers la langue française, nos écrivains ont exprimé leurs peines et leurs joies. La langue de Molière est une fenêtre ouverte sur le monde. Elle occupe encore une place prépondérante dans la société algérienne, et ce, dans plusieurs secteurs : éducatif, économique, social. Les universités algériennes assurent des cours en français, les médecins rédigent les ordonnances en français, dans les banques ou aux bureaux de poste, les chèques sont renseignés en français. Et à l'ère des technologies de l'information et de la communication, la langue française demeure un instrument de communication utilisé par un grand nombre de locuteurs algériens, aussi bien dans le quotidien que dans leur vie professionnelle.

Plusieurs auteurs (Balatreche, 2009, Gahmia, 2015) ont montré l'importance et l'ancrage de la langue française dans l'administration algérienne, en dépit du fait que les textes législatifs prônent l'arabisation dans ce domaine. Cette langue assure une cohabitation pragmatique avec la langue arabe en raison d'exigences professionnelles. Dans ce sillage, « La dualité arabe-français dans les administrations publiques algériennes » constitue une autre recherche menée par Bennacer et Areski Lailemm (2016) qui ont eu comme principal objectif de rendre compte de la situation des langues dans les administrations publiques algériennes, à l'instar de la direction de la jeunesse et des sports de Bejaia. Ils ont estimé que cette dualité engendre diverses pratiques linguistiques professionnelles dominées par l'usage scriptural du français associé à des représentations sociolinguistiques différentes chez les fonctionnaires de l'administration. Dans notre article, nous essayerons également de montrer l'importance du français dans l'administration postale au niveau de la wilaya d'El-Tarf en Algérie.

¹ Schahrazed Souame a pris en charge la rédaction de l'introduction générale, l'analyse et l'interprétation de la moitié des résultats, la synthèse des résultats et la conclusion générale. Ambra Métiri a rédigé la partie méthodologie et le résumé, elle a collecté les données du terrain, analysé l'autre moitié des résultats.

1. Objectif de la recherche

Notre recherche a pour objectif de mettre en exergue les difficultés rencontrées par les agents de la direction de l'unité postale de la wilaya d'El Tarf au moment de la réalisation de tâches administratives en français.

2. Question de recherche

La question majeure autour de laquelle s'articule notre travail est la suivante : Quelles sont les raisons des difficultés des agents de la direction de l'unité postale de la wilaya d'El Tarf lors de la rédaction d'une correspondance en français, en dépit de leur possession de diplômes universitaires ?

Nos diverses lectures nous ont permis de conjecturer une réponse provisoire pour traiter notre problématique de recherche et répondre à la question posée. Nous avons supposé que la principale cause des difficultés rédactionnelles éprouvées par ces employés était le manque de formation en français sur objectif spécifique. Afin d'atteindre nos objectifs et vérifier notre hypothèse de départ, nous avons mené une enquête à travers deux outils d'investigation, à savoir : le questionnaire et l'entretien². Dans ce présent article, nous n'allons présenter que les résultats et analyses de notre questionnaire.

3. Description du lieu de la recherche

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 côté de la gare routière et en face de la direction des finances. La direction se compose des cinq sous directions.

4. Description des enquêtés

Les employés de la direction de l'unité postale de la wilaya d'El Tarf qui ont participé à notre enquête sont au nombre de trente agents. Vingt-cinq ont participé à l'enquête par questionnaire et 5 à l'entretien. Ils sont de différentes générations et ils possèdent des diplômes différents. Ces agents exécutent de multiples tâches d'ordre administratif, commercial, financier et technique. Ils sont classés selon leurs diplômes et tâches attribuées, implantés dans cinq sous-directions et encadrés par des responsables qui

² Pour la présentation des résultats des entretiens, voir la revue *El-Tawassol*, vol 29 n° 03 Septembre 2023.

contrôlent et gèrent l'ensemble des activités. La majorité d'entre eux rencontrent des difficultés lors de la rédaction des écrits administratifs en langue française et l'identification de ces difficultés et la proposition de pistes didactiques de prise en charge constitue l'objectif fondamental de notre recherche.

5. Présentation du questionnaire

En élaborant notre questionnaire, nous nous sommes inspirées des travaux effectués par Mangiante et Parpette (2004). Ce questionnaire contient dix-huit questions réparties entre fermées et ouvertes. Des questions fermées avec des réponses de type binaire « Oui » ou « Non », et autres sous forme de propositions, où l'agent peut choisir la réponse qui lui sied le mieux. Nous avons également inclus la rubrique « Autres », pour lui permettre d'ajouter des commentaires qui ne sont pas cités ainsi que des questions ouvertes, pour permettre à l'interrogé de s'exprimer librement.

5.1. Objectifs du questionnaire

- Évaluer le nombre d'agents qui rencontrent des difficultés scripturales ;
- Identifier les générations qui éprouvent de telles difficultés ;
- Connaître les représentations de la langue française chez l'ensemble des personnes interrogées ;
- Vérifier le taux d'utilisation du français dans les correspondances administratives ;
- Identifier les difficultés ressenties par les employés ;
- Vérifier ; si les agents de l'unité postale ont suivi une formation en français sur objectifs spécifiques ;
- Vérifier le degré de motivation de ces agents quant à la formation spécifique en français ;
- Identifier leurs besoins langagiers en français ; et le manque qu'ils ont l'intention de combler.

5.2. Le pré-test

L'éthique de la démarche fondée sur l'usage du questionnaire nous oblige à réaliser un pré-test. Ainsi, le 04 mai 2021, nous avons élaboré un questionnaire dans le but de réaliser un pré-test auprès de 5 personnes pour vérifier la pertinence des questions à partir de l'analyse des réponses. Suite à l'analyse de certaines réponses, nous avons ajouté d'autres questions parce que les données recueillies étaient insuffisamment pertinentes par rapport à l'objectif de la recherche.

5.3. Déroulement de l'enquête

Après avoir élaboré la version finale du questionnaire, nous l'avons diffusé à l'ensemble des agents de la direction de l'unité postale de la wilaya d'EL Tarf pour qui nous exprimons nos vifs remerciements. Tout le personnel était accueillant pour répondre au questionnaire, sauf, qu'il nous a fallu expliquer quelques questions aux personnes qui ne maîtrisent pas bien le français, et les informer qu'ils pouvaient répondre en arabe. Nous tenons à signaler que lors de notre recherche, le 25^e agent était en congé annuel pendant la diffusion du questionnaire.

6. Analyse et interprétation des résultats

6.1. Informations générales

6.1.1. L'âge

La première information porte sur l'âge. 21 agents sont nés à partir de 1970 et 3 avant l'année 1970. Connaître l'âge nous permet de situer l'agent par rapport à sa scolarité : génération arabisante formée par la politique d'arabisation de 1970 ou francisante formée par l'école française, sachant que ceux qui sont nés avant 1970 n'ont pas encore atteint l'âge de la retraite.

D'après les données recueillies et analysées, nous déduisons que ceux qui sont nés à partir de 1970 n'ont pas reçu de formation suffisante en langue française puisqu'ils ont été formés en arabe. En effet, le français était classé au second rang, enseigné avec un volume horaire réduit du primaire jusqu'au secondaire. Cela peut justifier les difficultés rencontrées par ces employés en matière de rédaction de correspondances en langue française. Toutefois, le français a gardé son statut de langue d'enseignement au sein des universités algériennes pour les disciplines scientifiques et techniques ; ce grand paradoxe crée un malaise pour les futurs employés administratifs quant à l'usage de la langue française, comme le révèle Harbi dans son mémoire de Magister abordant une description des représentations sociolinguistiques des langues (arabe et français) chez une catégorie de population estudiantine :

Dans le secteur éducatif, la langue arabe a pris en charge les enseignements des matières scientifiques dans le primaire, le moyen et le secondaire. Mais cette arabisation n'a pas été poursuivie dans le supérieur étant donné que le français reste la langue des enseignements scientifiques et techniques notamment la médecine et les filières techniques. Le malaise que ressentent les nouveaux bacheliers à cause de ce hiatus naît du fait qu'ils ont étudié la langue française comme langue étrangère pendant neuf ans avec un volume horaire réduit (Harbi, 2011 : 24).

6.1.2. Sexe

Pour la deuxième information, la question fermée avait pour objectif de connaître le sexe des agents : 14 sont de sexe masculin dont un qui était absent et 11 de sexe féminin.

Ce résultat nous permet de conclure que la difficulté rédactionnelle affecte d'une façon presque égale aussi bien la tranche féminine que masculine. Les réponses au questionnaire nous ont donné plus de précision sur ce point.

6.1.3. Lieu de résidence

La troisième information est une question ouverte où chaque agent est invité à mentionner le nom de sa commune de résidence. 20 agents habitent dans des zones urbaines et 5 dans des zones rurales. Les recherches engagées durant les années quatre-vingt comme celle de Zimmermann (1984) et celles des années deux mille à l'instar de celle de Ouazani (2012) pour ne citer que ces deux travaux nous permettent de noter que les habitants des zones urbaines maîtrisent mieux la langue française que ceux des zones rurales. Les raisons sont multiples : le milieu urbain est plus ouvert aux échanges en langue française voire à d'autres langues étrangères, « la cohabitation de plusieurs langues dans la ville algérienne rend le contexte urbain local plurilingue » (Hedid, 2013 : 180), mais il est aussi doté de plus d'infrastructures culturelles telles que les bibliothèques, écoles, centres, etc. Quant aux habitants des zones rurales, ils rencontrent des difficultés linguistiques puisqu'ils n'ont pas suffisamment d'échanges plurilingues comme le prouve l'écrivain français Zimmermann (1984 : 81) : « Dans la campagne les enfants présentent des manques, des retards, ou des déficits au niveau de leur capacité linguistique ». Cependant, selon les résultats obtenus, il s'avère que la majorité des employés qui résident dans des zones aussi bien urbaines que rurales éprouvent tous des difficultés rédactionnelles en langue française. Cela pourrait être lié à la conséquence de la politique d'arabisation.

6.1.4. Diplômes

L'avant-dernière information porte sur les diplômes obtenus par l'agent. Ceci nous permettra de connaître leur profil académique et nous donnera une idée sur l'éventail de recrutement dans ces postes de travail qui nécessitent à la fois des connaissances techniques et linguistiques.

D'après l'analyse des données recueillies, nous constatons que 54,16 % de ces employés sont des cadres universitaires et que leurs diplômes (licence en droit, finance, communication, comptabilité, DEUA et Master en informatique) correspondent au poste de travail qu'ils occupent. Cependant, il y a aussi des agents diplômés des centres de formation professionnelle pour les postes techniques tels que technicien supérieur en informatique, technicien en électricité et agent de saisie en informatique, mais ils sont beaucoup moins nombreux que les cadres universitaires, qui représentent un pourcentage de 16,66 %. Au sein de cet organisme, il existe également des agents non diplômés qui occupent leur poste uniquement en raison de leur ancienneté de 29,16 %.

6.1.5. Poste occupé

La dernière information nous informe sur l'ancienneté dans le poste occupé. Nous comptons découvrir à travers cette question si le facteur ancienneté dans le poste amoindrit la difficulté de répondre à une correspondance en langue française quel qu'en soit son diplôme.

14 agents ont une expérience de plus de 14 ans dans le domaine. 5 agents ont entre 20 et 30 ans d'expérience et 5 plus de 30 ans. Certes, l'ancienneté joue un rôle important dans la gestion du travail car l'agent au fil du temps acquiert une certaine expérience dans le domaine. Cependant, selon les données recueillies, malgré une expérience professionnelle remarquable allant de 5 à 34 ans pour certains employés, ils ont encore des difficultés à rédiger en français. Cette lacune pourrait s'expliquer par le fait que les postiers, durant leurs années professionnelles, n'ont trouvé aucun support mis à leur disposition par leur hiérarchie les aidant à maîtriser la langue française notamment les stages de formations répétés dans ladite langue.

6.2. Analyse et interprétation du questionnaire

Question 1 : En quelle langue avez-vous fait vos études ?

La première question vise à illustrer le rapport entre la langue utilisée dans la formation académique et celle qui est utilisée pour effectuer des tâches administratives en langue française.

Réponses	En Arabe	En français	Les deux langues
24/24 agents	13	5	6
Pourcentage %	54,16 %	20,83 %	25 %

Tableau 1 : Langue d'étude des enquêtés

Analyse du résultat

En comparant le pourcentage des employés qui ont suivi leurs études en langue arabe à celui des agents qui ont reçu des formations en langue française, respectivement 54,16 % et 20,83 % et des employés qui ont fait leurs études dans les deux langues (25 %), nous pouvons conclure que ces postiers n'ont pas reçu une formation suffisante dans ladite langue, ce qui signifie qu'ils n'ont pas acquis des compétences langagières indispensables à la réalisation de leurs tâches, notamment en matière de rédaction en langue française, comme l'a confirmé Outaleb Pellé (2014 : 1722) :

Bien que l'apprentissage de la langue française commence à partir de la 3^e année du primaire le volume horaire, le faible coefficient, la mauvaise répartition horaire du français (généralement enseigné en fin d'après-midi) ne permettent pas aux élèves d'acquérir une bonne maîtrise de la langue. En effet, à la fin du cursus scolaire, les élèves sont censés avoir un bagage linguistique en français leur

permettant de poursuivre aisément des études universitaires. Mais, le constat est tout autre : ayant accumulé, avec le temps, beaucoup de lacunes, les apprenants éprouvent la plus grande peine à s'exprimer correctement en français.

Question 2 : Quel poste de travail occupez-vous ?

Cette question nous permet d'identifier les différents postes de travail existants au sein de cette administration et de voir par quel type de diplôme ils sont encadrés, afin de vérifier le niveau d'instruction des différents cadres.

Réponses	Poste de travail occupé par des diplômés universitaires	Poste de travail occupé par des diplômés du CFPA	Postes de travail occupé avec ancienneté
24 agents	13	5	6
Pourcentage %	54,16 %	20,83 %	25 %

Tableau 2 : Poste de travail occupé par les enquêtés

Analyse du résultat

Selon les données recueillies, nous concluons que 54,16 % des postes de travail sont occupés par des employés universitaires, 20,83 % par des agents titulaires de diplômes issus des centres de formation professionnelle et 25 % par des employés dotés d'une ancienneté professionnelle conséquente. La majorité des postes administratifs sont encadrés par des diplômés universitaires.

Question 3 : Avant votre recrutement, étiez-vous au courant que la langue française est omniprésente dans la majorité des tâches d'Algérie poste ?

Oui ☐ Non ☐

Cette question nous permet de savoir si les agents de la direction de l'unité postale de la wilaya d'El Tarf ont une idée préconçue sur l'importance de la langue française dans le déroulement des tâches d'Algérie poste avant leur recrutement car partant de ceci, nous vérifierons plus tard s'ils ont suivi des formations en langue française les préparant à l'usage de cette langue et par conséquent à la réussite des activités rédactionnelles.

Réponses	Oui	Non
24 agents	20	4
Pourcentage %	83,33 %	16,66 %

Tableau 3 : Connaissance antérieure quant à l'usage du français dans son secteur professionnel

Analyse du résultat

D'après le résultat obtenu, nous déduisons que 83,33 % possèdent une idée de la prépondérance et de l'utilité de la langue française dans l'institution d'Algérie poste. Cela signifie que la maîtrise de cette langue représente l'un des facteurs de réussite dans cet établissement.

Question 4 : Que représente pour vous la langue française ?

Cette question ouverte nous offre l'opportunité de connaître les différentes représentations de la langue française chez le personnel de la direction de l'unité postale de la wilaya d'El Tarf car, en fonction de ces représentations, nous pourrions déterminer le degré de motivation de ce personnel quant à l'apprentissage de cette langue à travers des formations spécifiques bénéfiques au bon déroulement de leurs activités rédactionnelles.

Analyse du résultat

En analysant les réponses récoltées, nous remarquons que la majorité des postiers à raison de 76 %, ont des représentations positives concernant la langue française. Ils estiment que cette dernière est une langue utile qui permet l'ouverture sur le monde, une langue qui véhicule le savoir et la modernité. Son apprentissage est indispensable pour mener à bien leurs activités rédactionnelles. Par ailleurs, nous enregistrons un taux restreint à hauteur de 20 % des agents qui ont des représentations négatives, en arguant qu'elle est la langue du colonialisme, et ils souhaitent que l'arabe soit la seule langue qui domine dans l'administration. Par ailleurs, le taux élevé des agents qui valorisent la langue française nous pousse à déduire que ces employés sont prêts et motivés pour améliorer leurs compétences langagières en langue française via des formations spécifiques.

Question 5 : Pouvez-vous situer votre compétence linguistique en langue française ?

- Excellent niveau ☐
- Bon niveau ☐
- Niveau moyen ☐
- Niveau insuffisant pour répondre aux exigences du travail ☐

Cette question nous fournit des informations sur le niveau de compétence linguistique des employés de la direction de l'unité postale de la wilaya d'El Tarf en langue française. Par conséquent, nous pouvons déterminer si ces agents éprouvent des difficultés linguistiques dans la langue en question, ce qui implique la nécessité d'une formation spécifique.

Réponses	Excellent	Bon niveau	Niveau Moyen	Niveau insuffisant
24 agents	0	6	18	0
Pourcentage	0	25 %	75 %	0

Tableau 4 : Représentation personnelle du niveau en langue française

Analyse du résultat

D'après ces données, nous retenons qu'aucun agent ne dispose d'un niveau excellent ni insuffisant. En revanche, nous enregistrons un taux de 75 % de postiers qui ont un niveau moyen et 25 % qui estiment que leur niveau en français est satisfaisant. Le niveau insuffisant pour accomplir ses tâches administratives représente un facteur extrêmement important.

Question 6 : 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 ☐

Cette question, nous permet de savoir, si le personnel de la direction de l'unité postale de la wilaya d'El Tarf avait l'intention de suivre des formations pour améliorer son niveau en français avant qu'il ne soit confronté à un monde professionnel assurant la majorité de ses tâches en langue française.

Réponses	Oui	Non
24 agents	15	9
Pourcentage %	62,5 %	37,5 %

Tableau 5 : Désir de suivre une formation intensive de français

Analyse du résultat

Le résultat obtenu, suggère qu'un bon pourcentage de ce personnel à raison de 62,5 % souhaite vraiment améliorer son niveau en français, et cela en raison de l'utilité de la maîtrise de la langue française au sein de cette administration. Néanmoins, nous signalons un taux inférieur, 37,5 %, d'agents qui n'ont pas eu le désir de suivre des formations dans ladite langue.

Question 7 : L'avez-vous fait ?

- Oui ☐ Que pensez-vous du résultat de cette formation ?
- Non ☐ pourquoi ?

À travers cette question, nous pouvons à la fois calculer le pourcentage des agents qui ont suivi des formations en langue française et mesurer le degré d'amélioration de leur compétence linguistique. Aussi, nous examinerons les raisons qui ont empêché ces fonctionnaires de participer à des formations similaires.

Réponses	Oui	Résultat	Non	Motif
24 agents	4	+	20	divers
Pourcentage %	16,66 %	+	83,33 %	/

Tableau 6 : pourcentage des agents ayant suivi une formation en français en situation présentielle

Analyse du résultat

En analysant ces résultats, nous constatons que seuls 16,66 % des fonctionnaires postiers ont suivi des formations en langue française avant qu'ils ne soient recrutés au sein de cette administration. Ils ont constaté une amélioration du niveau par rapport au début. En revanche, 83,33 %, c'est-à-dire presque la totalité des agents, n'ont pas reçu de pareilles formations et cela pour plusieurs raisons, notamment des problèmes de moyens financiers et de temps. Suite à cela, nous pouvons avancer que si l'établissement organise ce type de formations en les mettant à la portée de tous les postiers en question, ces derniers seront probablement les premiers à s'inscrire, et cela en se référant au résultat enregistré lors de la question n° 6.

Question 8 : Suivez-vous une formation en ligne pour améliorer le niveau en langue française ?

Oui ☐

Non ☐

Cette question, rejoint la précédente, sauf que ce genre de formation nécessite moins d'efforts qu'une formation en présentiel.

Réponses	Oui	Non
24 agents	0	24
Pourcentage %	0	100 %

Tableau 7 : Pourcentage des agents suivant une formation en ligne

Analyse du résultat

Ce résultat (100 %), nous confirme que tous les agents interrogés n'ont suivi aucune formation en langue française ni en ligne ni dans des établissements spécialisés. Par conséquent, nous pouvons comprendre pourquoi la plupart d'entre eux demeurent dans l'erreur et éprouvent encore des difficultés scripturales en français.

Question 9 : Quelles sont vos principales tâches professionnelles ?

Cette question nous aide à déterminer les principales tâches professionnelles menées par les fonctionnaires de la direction de l'unité postale de la wilaya d'El Tarf et vérifier par conséquent si, parmi ces tâches, la rédaction des écrits administratifs en langue française se fait d'une manière fréquente d'où la nécessité de la maîtrise de cette dernière.

Tâches	Langues de rédaction
- Élaboration des différents états de comptabilité générale.	En français
- Organisation, vérification et formation du personnel sur le courrier, en élaborant des comptes rendus à la hiérarchie.	En français
- Présentation de comptes rendus de mission et de rapports après chaque intervention sur site pour toute application informatique,	En français
- Gestion du personnel et élaboration des différents écrits concernant la mutation, horaire, formation, sanction, convocation, ...etc.	En français
- Élaboration des différentes factures concernant l'achat du matériel mobilier et informatique.	En français En français
- Gestion du stock, en élaborant des situations concernant le mouvement du matériel consommable et non consommable.	En français et en arabe.
- Réalisation des enquêtes et vérification de la gestion des bureaux de poste en élaborant des comptes rendus et des rapports à la hiérarchie.	En français.
- Élaboration des différents états concernant l'électricité, l'eau, le téléphone, l'escorte de fond, etc.)	En français et en arabe En français.
- Suivi des prestations postales, et élaboration des différents états concernant ces prestations.	En français.
- Suivi des réclamations et élaboration des états et des correspondances concernant le détournement et la mauvaise gestion.	
- Suivi du mouvement du mobilier et élaboration des différentes correspondances.	

Tableau 8 : Tâches principales des agents

Analyse du résultat

Après avoir examiné les principales tâches professionnelles des agents, nous pouvons conclure que la majorité des écrits administratifs en langue française se fait presque quotidiennement, de manière fréquente, qui oblige les personnes concernées à répondre et à rédiger des écrits cohérents.

Question 10 : Quel (s) type (s) de correspondances recevez-vous en général ?

- Notes de service ☐

- Réclamations ☐

- Canevas d'informations ☐

- Autres (précisez)

Cette question nous permet de découvrir le type de correspondances parvenues aux agents de la direction de l'unité postale de la wilaya d'El Tarf et aussi d'évaluer leur taux de réception afin de repérer les démarches menées quant au traitement de ces écrits.

Réponses	Notes de service	Réclamations	Canevas	Autres (demande d'éclaircissement, Note d'instruction, convention)
24 agents	21	14	16	2
Pourcentage %	87,5 %	58,33 %	66,66 %	8,33 %

Tableau 9 : Types de correspondances reçues

Analyse du résultat

Suite à ces informations soulevées, nous constatons que les taux de réception des correspondances tels que les canevas, les notes de service, les réclamations, sont importants ; ce qui signifie que les agents de cette institution doivent traiter ces écrits, en renseignant soigneusement les canevas, en reformulant les notes de service adressées aux subordonnés et en répondant aux réclamations introduites par la clientèle et les différents organismes.

Question 11 : En quelle(s) langue(s) ces correspondances sont-elles rédigées ?

- En français ☐

- En Arabe ☐

L'objectif de cette question est de vérifier si la langue française est celle qui est la plus utilisée dans les correspondances parvenues aux agents de cet organisme postal, afin de confirmer l'obligation de la maîtrise du français pour le traitement de ces écrits.

Réponses	En français	En arabe
24 agents	23	12
Pourcentage %	95,83 %	50 %

Tableau 10 : langue (s) des correspondances

Analyse du résultat

Le résultat obtenu voir 95,83 %, nous confirme que le français est la langue qui domine dans cette direction postale par rapport à l'arabe (50 %) et que ces agents sont désormais quotidiennement confrontés à des écrits en français. À cet effet, ils doivent avoir des compétences en lecture et en compréhension afin de pouvoir répondre à tous les écrits demandés.

Question 12 : Pouvez-vous répondre en arabe, si vous recevez des correspondances en français ?

Oui ☐ Non ☐

À travers la langue choisie par le postier lors de la rédaction des correspondances, nous pouvons apprécier son aisance en langue reflétant de facto sa compétence linguistique en français.

Réponses	Oui	Non
24 agents	14	10
Pourcentage %	58,33 %	41,66 %

Tableau 11 : L'aisance en langue

Analyse du résultat

Le résultat obtenu nous permet de constater que 58,33 % des agents préfèrent répondre en langue arabe, même s'ils reçoivent des écrits en français, tandis que 41,66 % choisissent de répondre seulement en français. Cela s'expliquerait par le fait que les 58,33 % n'ont pas assez de connaissances linguistiques en français pour affronter cette tâche. Par ailleurs, les autres se trouvent dans l'obligation de donner suite uniquement en français, même s'ils éprouvent des difficultés rédactionnelles.

Question 13 : Trouvez-vous des difficultés pour répondre à une correspondance en français ?

Oui ☐ Non ☐ Parfois ☐

Cette question nous permet de déterminer le nombre d'agents qui rencontrent des difficultés pour répondre à une correspondance en français, et selon le résultat obtenu, nous pouvons déduire à quelle génération ils appartiennent.

Réponses	Oui	Non	Parfois
24 agents	8	2	14
Pourcentage %	33,33 %	8,33 %	58,33 %

Tableau 12 : Difficultés pour répondre à une correspondance en français

Analyse du résultat

En rassemblant les taux de pourcentage des agents qui ont répondu par « Oui » et « parfois », nous déduisons que la majorité éprouve des difficultés rédactionnelles en français. Seulement 8,33 % n'enregistrent aucun problème linguistique. Cela peut s'expliquer par le fait que les agents en question sont formés par la politique d'arabisation, d'autant plus ils n'ont pas suivi de formations spécifiques en langue française les aidant à remédier à leurs difficultés.

Question 14 : À quel(s) niveau(x) résident vos difficultés ? Choisissez la ou les réponses qui vous conviennent.

- La langue ☐
- Le modèle du texte à produire ☐
- La peur d'être jugé à partir de votre écrit ☐
- Autres (Précisez)

Par cette question, nous pouvons non seulement identifier les genres de difficultés éprouvées par la majorité des postiers mais aussi, voir quelle est la difficulté la plus répandue, afin de proposer des solutions appropriées.

Réponses	La langue	Le modèle du texte à produire	La peur d'être jugé à partir de votre écrit	Autres
24 agents	9	16	8	/
Pourcentage %	37,5 %	66,66 %	33,33 %	/

Tableau 13 : Catégorisation des difficultés de rédaction en langue française

Analyse du résultat

D'après le résultat obtenu, nous pouvons élaborer une typologie des difficultés rédactionnelles mentionnées par ces postiers. D'abord, « le modèle du texte à produire » représente la difficulté la plus répandue avec un taux de 66,66 % ; ensuite « la langue » avec un taux de 37,5 % et enfin « la peur d'être jugé à partir de leur écrit » avec un taux de 33,33 %. Nous déduisons alors que ces agents rencontrent des problèmes d'ordre discursif, linguistique et psychologique, les empêchant d'établir aisément des correspondances en langue française.

Question 15 : Que faites-vous pour surmonter ces difficultés ?

Identifier les outils d'aide adoptés par les fonctionnaires de la direction de l'unité postale de la wilaya d'El Tarf afin de surmonter leurs difficultés rédactionnelles en langue française constitue l'objectif de notre question.

Analyse du résultat

En puisant dans les réponses des agents en question, nous constatons que la plupart recourent à une aide extérieure pour franchir ses difficultés scripturales : une partie demande de l'aide à la hiérarchie ; d'autres à des personnes expérimentées (travaillant en dehors du secteur postal généralement), et d'autres accèdent à Internet pour consulter dictionnaires et traducteurs. Donc, chaque agent, selon ses besoins, choisit l'aide qui lui convient. Néanmoins, les solutions provisoires adoptées par les postiers en question ne sont pas tellement bénéfiques car les outils peuvent ne pas être à leur disposition à un moment donné et pour diverses raisons. Contrairement aux formations spécifiques qui sont très rentables puisqu'elles leur permettent d'une part, d'améliorer leurs compétences linguistiques afin de les investir dans diverses situations de communication sans avoir recours à une autre aide et d'autre part, de gagner en autonomie.

Question 16 : Avez-vous reçu une formation à Algérie Poste qui vous a aidé à remédier à ces difficultés ?

Oui ☐ Non ☐

Cette question consiste à connaître si Algérie Poste est consciente des difficultés rédactionnelles rencontrées par ses collaborateurs de service lors de la rédaction de correspondances en français, et si par conséquent, elle leur a organisé des formations spécifiques afin d'améliorer leurs compétences linguistiques et faciliter leurs tâches administratives.

Réponses	Oui	Non
24 agents	0	24
Pourcentage %	0	100 %

Tableau 14 : Formation linguistique proposée par Algérie Poste

Analyse du résultat

Le résultat obtenu nous confirme qu'Algérie poste n'a jamais programmé de formation dans ce sens au profit de ses agents ; cela explique les difficultés rédactionnelles éprouvées par ces derniers. Alors que la formation joue un rôle primordial dans le développement des compétences, elle permet d'acquérir et de mettre à jour les connaissances nécessaires à la bonne tenue du poste actuel ou futur. Autrement dit, la formation est considérée comme une activité à valeur ajoutée qui favorise l'adaptation et la flexibilité des individus face aux défis à relever. Cela est confirmé à travers la définition des gestionnaires et professeurs en ressources humaines Sekiou, Blondin et Peretti (200 : 336) :

La formation est un ensemble d'actions, de moyens, de techniques et de supports planifiés à l'aide desquels les salariés sont incités à améliorer leurs connaissances, leurs comportements, leurs attitudes, leurs habiletés et leurs capacités mentales, nécessaires à la fois pour atteindre les objectifs personnels ou sociaux, pour s'adapter à leur environnement et pour accomplir de façon adéquate leurs tâches actuelles et futures ».

Question 17 : Souhaitez- vous recevoir une formation spécifique en langue française ?

Oui ☐ Non ☐

À travers cette question nous pouvons estimer si les agents de cette institution sont motivés pour recevoir ce genre de formation et s'ils sont vraiment soucieux de s'affranchir de leurs difficultés rédactionnelles et de dépasser le malaise ressenti surtout lorsqu'il s'agit de rédiger en français.

Réponses	Oui	Non
24 agents	24	0
Pourcentage %	100 %	0

Tableau 15 : Souhait de recevoir une formation spécifique en langue française

Analyse du résultat

Ce résultat est très satisfaisant. Nous notons que 100 % des agents sont accueillants et favorables à la formation, car ils sont vraiment embarrassés par cette lacune qui comprime le bon déroulement de leurs activités et ils veulent incontestablement y remédier.

Question 18 : Que voulez-vous exactement apprendre de cette langue et qui est bénéfique au déroulement de vos tâches administratives ? Cochez la ou les réponse(s) qui vous conviennent.

- La terminologie spécifique à votre domaine du travail ☐
- La correspondance administrative ☐
- Le français général (grammaire/conjugaison/orthographe) ☐
- L'oral ☐
- Autre (précisez) ☐

Grâce à cette question, nous pouvons diagnostiquer les besoins langagiers et le manque à combler des fonctionnaires de la direction de l'unité postale de la wilaya d'El Tarf, afin qu'ils mènent aisément leur travail rédactionnel en français.

Réponses	La terminologie Spécifique	La correspondance administrative	Le français général	L'oral	Autres
24 agents	10	22	12	6	/
Pourcentage %	41,66 %	91,66 %	50 %	25 %	/

Tableau 16 : Analyse des besoins des enquêtés

Analyse du résultat

La plupart des employés de cet organisme (91,66 %) favorisent l'apprentissage des techniques de rédaction de la correspondance administrative ; cela n'empêche que ces employés veuillent non seulement apprendre la terminologie spécifique à leur domaine de travail mais aussi le français général. Quant à l'oral, il est peu désiré car au sein de l'administration, ces agents sont surtout confrontés à l'écrit en français et non à l'oral. Ces besoins langagiers peuvent être les grands titres du programme à élaborer par l'enseignant de français sur objectif spécifique (FOS), si la hiérarchie d'Algérie poste

décide de programmer des formations spécifiques dans ce sens, afin de permettre à ses collaborateurs de développer leur compétence linguistique.

7. Synthèse des résultats du questionnaire

À travers les données collectées, nous avons pu déterminer le niveau réel des postiers en langue française et identifier l'origine des difficultés rencontrées. La majorité des agents sont nés à partir de 1970 ; ils ont donc été formés par la politique d'arabisation, leurs études universitaires sont totalement en langue arabe, et surtout aucun d'entre eux n'a reçu une formation en français sur objectif spécifique, ni à distance ni en présentiel dans des centres de formation, leur permettant de surmonter leurs difficultés.

De plus, nous avons constaté que la majorité des écrits administratifs rédigés journallement en français sont traités par des cadres universitaires qui ne possèdent pas la compétence linguistique nécessaire à la réalisation des tâches scripturales professionnelles puisqu'ils n'ont pas été pris en charge pour affronter les différentes situations de communication auxquelles ils sont confrontés quotidiennement. Ainsi revendiquent-ils sans cesse le besoin de participer à des formations spécifiques en français général ou en FOS pour être plus à l'aise face à cette activité cognitive coûteuse.

Tous les points avancés nous obligent à confirmer qu'une formation en français sur objectif spécifique (FOS) axée sur les besoins langagiers exprimés par les agents de la direction de l'unité postale de la wilaya d'El Tarf sera la solution appropriée pour remédier à leurs difficultés scripturales.

Conclusion

Notre travail s'achève à ce stade, laissant derrière nous un horizon plein d'avenir avec divers sujets à découvrir, des situations à éclaircir et une curiosité à assouvir à travers d'autres pensées et réflexions. Mais avant d'aborder ces perspectives, nous rappelons que notre étude avait comme point de départ un constat bien déterminé. Ce constat a été problématisé sous la forme d'une étude nous permettant de poser la question de recherche suivante : Quelles sont les raisons des difficultés des agents de la direction de l'unité postale de la wilaya d'El Tarf lors de la rédaction d'une correspondance en français, en dépit de leur possession de diplômes universitaires ?

Suite à diverses lectures sur la thématique du français sur objectifs spécifiques, nous avons supposé que ces difficultés étaient dues à un manque de formations spécifiques en français. Afin de vérifier la validité de notre hypothèse et assurer la crédibilité des résultats de notre recherche, nous avons entamé une enquête exploratoire par le biais

d'un questionnaire et d'un entretien (voir note 2) dans le but de rassembler quantitativement et qualitativement les informations nécessaires à la compréhension de cette problématique.

Ces deux outils d'investigations nous ont permis d'obtenir des résultats concrets et pertinents par rapport à l'objectif de notre recherche. Ainsi, plusieurs causes peuvent expliquer les difficultés de nos enquêtés. Nous les récapitulons en trois points :

- La plupart d'entre eux sont nés à partir de 1970, ce qui explique qu'ils n'ont pas reçu une formation quantitativement suffisante en français puisqu'ils ont été formés par la politique d'arabisation ;
- la majorité est titulaire de diplômes universitaires pour lesquels ils ont suivi une formation académique exclusivement en langue arabe.
- La totalité des fonctionnaires n'ont reçu aucune formation antérieure en langue française, en dépit de leur connaissance déclarée de l'importante et l'omniprésente de cette langue dans la majorité des tâches d'Algérie poste ; leurs tentatives personnelles ont souvent échoué en raison du manque de temps et de problèmes financiers liés aux coûts du déplacement et de la formation elle-même.

Outre ces raisons explicatives des difficultés des agents interrogés à rédiger correctement une correspondance administrative en langue française, notre recherche permet d'explicitier des besoins de formations verbalement exprimés par notre public. Ces besoins sont de divers ordres : il y a ceux qui veulent apprendre en priorité les techniques de rédaction de la correspondance administrative en français, puis la terminologie spécifique à leur domaine de travail, et enfin le français en général. Certains soulignent la nécessité d'apprendre des modèles de textes pour être en mesure de les reproduire. Ces besoins langagiers peuvent être les grands titres du programme FOS à élaborer ultérieurement.

Sur le plan des représentations de la langue française, certains agents interrogés craignent d'être jugés à cause de leurs écrits ; toutefois, globalement, un bon nombre d'entre eux ont des représentations positives envers la langue française. Néanmoins, leur niveau de compétence en langue les oblige à formuler leur souhait de répondre en arabe aux correspondances rédigées en français. Ce résultat nous permet d'avancer l'idée que nous sommes face à des personnes en situation de « bilinguisme réceptif » (Paulin, 1994 : 124) qui n'exercent pas cette langue lors d'activités langagières productives.

Un dernier point mérite d'être souligné dans le cadre de cette conclusion, celui de la prise de conscience du fait que la rédaction des différents écrits administratifs compte parmi les tâches essentielles quotidiennes qu'assurent ces postiers ; et pourtant, l'organisme employeur, Algérie poste, n'a organisé de formations en lien avec la

rédaction des correspondances administratives en français que pour les sous-directeurs, lesquels ne forment pas à leur tour leurs subordonnés. Les agents interrogés pensent que la formation en FOS sera la meilleure solution pour combler leurs lacunes en langue française et améliorer leurs compétences linguistiques.

Bibliographie

Belletrache, H. 2009. « L'usage de la langue française en Algérie, cas d'étude : le secteur bancaire ». *Synergies Algérie*, n° 8, p. 107-113. [En ligne] : <https://gerflint.fr/Base/Algerie8/bellatreche.pdf> [consulté le 11 novembre 2022].

Bennacer, M., Lailemm, A. 2016. « La dualité arabe-français dans l'administration publique algérienne, cas d'étude : le secteur de la jeunesse et des sports de Bejaia ». *Studies in contrastive grammar / studii de gramatica contrastiva*, n° 25, p. 34.

Gahmia, A. 2015. *Le français dans l'administration algérienne contemporaine : réalité et usage*. Thèse de doctorat, Université de Souk Ahras.

Harbi, S. 2011. *Les représentations sociolinguistiques des langues (arabe, français) chez les étudiants en psychologie de l'université de Tizi-Ouzou*. Mémoire de magistère. Université Mouloud Mammeri, Tizi-Ouzou.

Hedid, S. 2013. Le français dans le plurilinguisme urbain algérien : les jeunes en parlent. In : Michäel Abecassis et Gudrun Ledegen. *De la genèse de la langue à Internet. Variations dans les formes, les modalités et les langues en contact*. Peter Lang.

Mangiante, J-M., Parpette, C. 2004. *Le français sur objectif spécifique*. Paris : Hachette-FLE, collection F.

Ouazani, K 2012. *L'apprentissage du français en situation a-didactique*. Mémoire de Magister. Université d'Oran. Outaleb-Pellé, A. 2014. *L'impact des attitudes et représentations des langues sur l'enseignement, le cas du français en Algérie*. Congrès mondial de linguistique française. SHS Web of Conferences. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20140801060> [consulté le 11 novembre 2022].

Paulin, C. 1994. « Bilinguisme et identité culturelle ». *Recherches en linguistique étrangère*, Volume 17.

Sekiou, L., et al. 2001. *Gestion des ressources humaines*, Édition De Boeck Université, 2^e édition, Bruxelles.

Zimmermann, D. 1984. *L'échec scolaire n'est pas une fatalité*. Paris : les éditions ESF (la maîtrise de la langue française dans les zones rurales).



© *Synergies Algérie*, n° 31, Année 2023.

Revue du GERFLINT (Évreux - France)

ARK : <https://catalogue.bnf.fr/ark:/12148/cb42690100x>

Bibliothèque nationale de France

Première édition de l'article - décembre 2023 –

Éléments sous droits d'auteur –

Modalités de lecture et de citation, politique d'archivage et mentions
légalles consultables sur le site de l'éditeur www.gerflint.fr
et de la revue <https://gerflint.fr/synergies-algerie>

Contact : synergies.algerie.gerflint@gmail.com

