

UNIVERSITE MOULOU D MAMMERI DE TIZI-OUZOU
FACULTE DES LETTRES ET DES LANGUES
DEPARTEMENT FRANÇAIS



جامعة مولود معمري - تيزي وزو
كلية الآداب واللغات

N° d'Ordre :
N° de série :

Mémoire en vue de l'obtention
Du diplôme de master II

DOMAINE : Lettre et langues

FILIERE : Langue française

SPECIALITE : Didactiques des langues étrangères

Titre

**L'enseignement de la langue française dans les formations
de spécialité cas de secrétariat médical**

Présenté par :

M^{lle} : TARMOUL Kenza

M^{lle} : OULD YAHIA Cylia

Encadré par :

Mr. YAKOUB Said

Jury de soutenance :

Président : HAMDI Mahdi, MCB, UMMTO

Rapporteur : YAKOUB Said, Enseignant didactique, UMMTO

Examineur : MAHMOUDI Hakim, MCA, UMMTO

Promotion : &

Laboratoire de domiciliation du master:

Remerciements

Nous tenons à remercier tout d'abord et avant tout le bon Dieu qui nous a donné le courage, la force et la patience pour réaliser ce travail.

Nous exprimons notre profonde gratitude et une grande reconnaissance à notre encadreur monsieur Yacoub. S, pour avoir dirigé ce travail avec ses bonnes orientations et ses précieux conseils.

Nous remercions également nos enseignants qui nous ont accompagnées durant notre parcours universitaire.

Nos profonds remerciements vont aussi à tous les membres de jury qui ont acceptés de lire ce travail de recherche et de l'évaluer.

Notre gratitude va également à tous ceux qui nous ont aidés de près ou de loin à la réalisation de ce modeste travail.



DÉDICACE

Je dédie ce modeste travail :

*Aux deux personnes les plus chères au monde ma chère
mère et mon cher père que dieu me les garde, ainsi qu'à mon
frère, mes sœurs et leurs enfants.*

*À tous les membres de ma famille sans exception : cousins,
cousines, oncles, tantes, petits et grands.*

Et à une personne qui est très chère pour moi.

Cylia



DÉDICACE

Je dédie ce travail

*A ma famille, elle qui m'a doté d'une éducation digne,
son amour a fait de moi ce que je suis aujourd'hui*

*A la femme qui a souffert sans me laisser souffrir, qui
n'a jamais dit non à mes exigences ; mon adorable mère.*

A mon cher père qui était toujours là à mes côtés.

A mes chères sœurs et frères.

*A mes chères copines : Karima, Fariza, et Nassima, que
j'ai connu jusqu'à maintenant, merci pour leurs amours
et leurs encouragements et leur soutien.*

*Sans oublier mon binôme CYLIA, pour son soutien, sa
patience et sa compréhension tout au long de ce projet.*

Kenza

Table des matières

| | |
|-----------------------------|----|
| Introduction générale | 01 |
|-----------------------------|----|

Partie 1 : cadrage théorique

Chapitre 1 Le FOS et le FLE : Généralités

| | |
|---|----|
| 1- Définition | 04 |
| 1-1 Définition du FLE..... | 04 |
| 1-2 Définition et genèse du FOS..... | 04 |
| 1-2-1 Définition du FOS selon les spécialistes du domaine | 04 |
| 1-2-2 Caractéristiques du public du FOS..... | 05 |
| 1-2-3 Naissance du FOS | 07 |
| 1-2-4 L'évolution du FOS..... | 08 |
| 1-2-5 Les publics du FOS | 10 |

Chapitre 2 Le discours de secrétariat médical

| | |
|---|----|
| 1- Généralités sur le secrétariat médical | 14 |
| 2- Les différentes tâches du secrétaire médical..... | 15 |
| 3- Les qualités et les compétences requises d'un secrétaire médical | 16 |
| 4- Etudes et formations | 17 |

Partie 2 cadrage méthodologique et pratique

Chapitre 1 Présentation de la méthode d'enquête

| | |
|--|----|
| 1- Présentation du corpus | 18 |
| 2- Enquête de terrain | 20 |
| 3- Public de l'enquête | 20 |
| 4- Profil des stagiaires inscrits en formation « secrétariat médical » | 20 |
| 5- Le questionnaire | 20 |
| 5-1 Conditions de réalisation de l'enquête | 21 |
| 5-2 Objectifs du questionnaire..... | 21 |

Chapitre 2 analyses et interprétation des données

| | |
|---|----|
| 1- Le questionnaire | 22 |
| 2- L'entretien | 32 |
| 3- Analyse de la séance d'observation du module « communication » | 35 |

| | |
|----------------------------------|-----------|
| Conclusion générale | 41 |
|----------------------------------|-----------|

Introduction générale

Introduction générale

Introduction

L'enseignement des langues étrangères en Algérie, en particulier celui du français, fait face aujourd'hui à une demande croissante en raison de l'importance et de la diversité des spécialités enseignées dans cette langue. Les langues de spécialité visent à installer des connaissances conceptuelles et techniques, chez des apprenants de français spécifiques qui sont connectés à leur domaine professionnel en formulant des procédures et des situations d'apprentissage selon des besoins clairs. Le français a un statut d'enseignement en chimie, pharmacie, médecine et autres domaines scientifiques. Cela signifie que le français occupe une place particulière dans le domaine scientifique. Les étudiants concernés se rendent compte que la maîtrise du français est un élément essentiel pour optimiser l'enseignement / apprentissage professionnel du français.

Poursuivre des études dans une spécialité scientifique précisément dans le domaine secrétariat médical où la langue d'enseignement est le français, demande de vrais compétences linguistiques, étant donné que le travail d'une secrétaire comprend l'exécution de tâches administratives telles que la rédaction des comptes rendus de réunion, la prise de rendez-vous, gérer les horaires, les courriels, les archives, les messages, accueillir les visiteurs, recevoir et envoyer des courriels, répondre aux appels téléphoniques, etc.

Notre présente recherche résulte d'une réflexion sur l'enseignement du français médical destiné aux étudiants ayant inscrits en formation « secrétariat médical » à l'école privée ECOMODE de la wilaya de Tizi-Ouzou où la documentation dans cette formation est constituée essentiellement d'ouvrages en langue française. Ce type d'enseignement pose de grandes difficultés aux étudiants, parce que le français médical n'est pas facile à comprendre,

AE.DALIQUE estime que l'une des principales difficultés que rencontrent les étudiants confrontés à un texte de spécialité est de type lexical : *« De nombreux termes sont mal compris, ce qui provoque confusion et erreurs. »*¹

C'est le cas du français médical enseigné dans cet institut, où l'une des difficultés d'enseignement / apprentissage se trouve au niveau lexical.. La terminologie médicale est un gros problème pour ces étudiants.

¹ DALIQUE, A.E :(1999). « Lire, comprendre, écrire, le français scientifique avec des exercices et corrigés » P.20

Introduction générale

Notre recherche vise à étudier la situation du français en tant que langue d'enseignement et de communication scientifique spécialisée dans les disciplines scientifiques, cas de la formation « secrétariat médical», qui exige une bonne maîtrise langagière de la part des étudiants qui s'orientent vers ce domaine et qui sont dans l'obligation de suivre leurs cours en français. Ils auront besoin de lire des textes de spécialité, telles que des articles et des revues scientifiques, des livres, etc. Cela leur permet d'acquérir les compétences linguistiques dans leur discipline et réussir leurs études. Les étudiants de «secrétariat médicale» doivent également fournir certains travaux écrits, exposés écrits... etc.

L'écrit reste le moyen le plus courant et puissant auquel ils auront recours pour achever la spécialité choisie.

❖ **Problématique :**

Le but de notre travail est de répondre à la question suivante :

Quelles sont les raisons des difficultés rencontrées par les étudiants de la formation « secrétariat médical» en langue française, Et comment y remédier?

❖ **Hypothèses :**

Afin d'avancer et de clarifier notre travail de recherche, nous essaierons de proposer un ensemble d'hypothèses que nous vérifierons dans cette partie analytique et dont la présentation est comme suit :

- Les difficultés rencontrées par les étudiants formés par le «Secrétariat médical» sont dues à leur faible contact avec le français et au niveau intermédiaire de la langue.
- Ces difficultés résident principalement dans la langue d'enseignement, elles sont liées à leur maîtrise du français et non à leurs connaissances dans le domaine professionnel.

Introduction générale

Au début, nous avons estimé qu'il était difficile pour les étudiants des « secrétaires médicaux » de saisir l'information. Par conséquent, nous nous posons la question suivante :

D'où viennent ces différentes lacunes linguistiques ?

Cette question nous a amenées à faire les hypothèses suivantes:

- Le parcours des étudiants en langue arabe avant leur arrivée à ...
- La seconde hypothèse est essentiellement liée aux méthodes pédagogiques utilisées par les enseignants pour dispenser leurs cours.
- La troisième hypothèse prend en compte le manque de motivation des étudiants à mener une formation plus élémentaire en langues étrangères, en particulier une formation de base en français.

❖ **Méthodologie :**

Pour réaliser notre travail de recherche, nous avons estimé indispensable de proposer une planification de travail dispensé en 2 parties :

Une partie théorique et une partie pratique.

- Dans la partie théorique, nous allons traiter deux chapitres
 - Le premier chapitre se centre sur les éléments théoriques relatifs au français langue étrangère, le français sur objectif spécifique et ses principales caractéristiques
 - Le deuxième chapitre tient compte de discours de secrétariat médical et les éléments récurrents dans ce type de discours

• Pour la deuxième partie de notre travail, nous allons suivre une méthodologie qui nous permette un travail d'analyse sur les réponses des étudiants sur les questions posés, et des propos de l'enseignant interviewé, nous terminons par un correctif du cours observé, des solutions afin de remédier aux lacunes de ces étudiants.

Partie Théorique

Chapitre I :
Le FLÉ et le FOS :
Généralité

Chapitre I : Le FLE et le FOS : Généralité

I. Définitions

I.1 Définition du FLE:

Le FLE est l'abréviation de l'expression "Français Langue Etrangère".

C'est un concept qu'on utilise pour désigner l'enseignement du français à des apprenants non francophones en dehors de la France ou même en France pour les non natifs. Cet enseignement se base sur le français standard et général.

Jean pierre Cuq(1991) définit le FLE comme suit : *"toute langue non maternelle est une langue étrangère à partir du moment où elle représente, pour un individu ou un groupe, un savoir encore ignoré, une potentialité, un objet nouveau d'apprentissage"*.

Définition du FLE sur le web *"FLE : Français Langue Etrangère désigne à l'origine l'enseignement /apprentissage du français à l'étranger dans des contextes non francophones ou pour des étudiants de passage en France. Le français est alors appris dans un but professionnel, culturel, touristique ou personnel. Par extension, on utilise fréquemment ce terme pour l'enseignement du français en France, pour des publics migrants. Un apprenant dit "FLE" est un étranger qui a besoin d'apprendre la langue française qui lui est étrangère."*²

I.2. Définition et genèse du FOS:

I.2.1 Définition du FOS selon les spécialistes du domaine:

Définition de (Hani qotb, 2008) :

"Le FOS est l'abréviation de l'expression "Français sur Objectifs Spécifiques". Il s'agit d'une branche de la didactique du FLE. Ce dernier s'adresse à toute personne voulant apprendre le français dit "général". Par contre, le FOS est marqué par ses spécificités qui le distinguent du FLE. La principale particularité du FOS est certainement ses publics. Ceux-ci sont souvent des professionnels ou des universitaires qui veulent suivre des cours de français à visée professionnelle ou universitaire. Donc, ils veulent apprendre non le français mais plutôt du français pour réaliser un objectif donné."

² <http://www.programmealphab.org/content/definitions-formation-de-base> 5

Chapitre I : Le FLE et le FOS : Généralité

- **Définition de: (Catherine Carras ,2007 :8) :**

" Le FOS est un domaine ouvert, varié, complexe, qui se caractérise par la grande diversité de ses contextes, situations d'enseignement, méthodes, objectifs, pratiques et dispositifs" .

- **Définition de: (B. Tauzin, 2003 :82) :**

" Le FOS ce n'est pas enseigner Le français ou apprendre le français, mais c'est bien apprendre du français «Pour». C'est du français pour travailler - pour les uns - et pour suivre des études pour les autres . "

- **Définition de: (Lehmann, 1993 :5) :**

" Le FOS est un aspect pratique du FLE et les apprenants peuvent implicitement tout apprendre de la langue française surtout ceux qui veulent de la langue française dans le domaine professionnel. "

I.2.2 Les caractéristiques du public du Fos :

- **La diversité du public du FOS :**

Le public du FOS est caractérisé par leur 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.

- **Les besoins spécifiques du public :**

Les besoins spécifiques sont l'une des caractéristiques principales des publics de FOS. Les publics mentionnés ci-dessus veulent apprendre, non Le français, mais plutôt Du français pour agir professionnellement pour reprendre les termes de Lehmann, il souligne ce point en précisant :

*« 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. »*Lehmann, 1993 : 116.

- **Le temps limité du public du FOS :**

Une des contraintes des publics du FOS est leur temps limité consacré à l'apprentissage. Une bonne partie des apprenants sont des professionnels qui ont un emploi du

Chapitre I : Le FLE et le FOS : Généralité

temps assez chargé. Alors, ils sont obligés de suivre leur cours du FOS souvent le soir, après une longue journée du travail ou pendant le week-end.

Odile, Challe, pose aux enseignants, formateurs, responsables d'entreprises à travers son ouvrage « Enseigner le français de spécialité » de s'appuyer sur les domaines de spécialité de ceux qui initient au perfectionnement à la langue de spécialité ou le FOS il faut principalement :

« La maîtrise du savoir se dédouble en deux sortes de connaissances : Les connaissances linguistiques et les connaissances du domaine de spécialité. »³

➤ **La rentabilité de l'apprentissage du FOS :**

En suivant des cours de FOS, les apprenants ont des objectifs très précis à atteindre Au terme de la formation.

Par exemple, les professionnels veulent réussir la carrière dans leurs entreprises en se distinguant de leurs collègues qui ne maîtrise pas le français des affaires.

« Le français des affaires est supposé fonctionner comme une espèce d'accélérateur de carrière en apportant en quelque sorte un capital social. »⁴

Ils pourront, par l'acquisition de cette compétence langagière, obtenir une augmentation de leurs salaires ou être promus. Quant aux étudiants, ils veulent mieux se préparer au marché du travail. En revanche, les publics du FLE n'ont pas toujours Des buts très défini professionnellement.

➤ **La motivation des publics :**

La motivation des publics du FOS est lié 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. C'est grâce à cette motivation que certains apprenants peuvent faire face aux différentes difficultés qu'on développera plus loin. La figure suivante montre les différentes spécificités du FOS :

³ Challe 19 : 2002.

⁴ Porcher 87 :2002

Chapitre I : Le FLE et le FOS : Généralité

❖ **Le projet du FOS :** La démarche du FOS se constitue de cinq étapes (Mangiante et Parpette)⁵.

✚ **Commande ou demande de formation :**

La demande peut être faite par une institution ou par les apprenants eux-mêmes.

✚ **Analyse des besoins des apprenants :**

C'est l'étape la plus importante; parce qu' *«on recense les situations langagières que les apprenants vivent ou vivront à l'issue de leurs formation et qui sont à l'origine de la demande de programme.»*⁶

✚ **Collecte des documents :**

Déterminer les compétences langagières à développer chez les candidats (apprenant). C'est l'étape la plus spécifique à l'élaboration d'un programme de FOS ; parce qu'elle fournit les informations et discours à partir desquels sera constitué le programme de formation linguistique.

✚ **L'analyse et le traitement des données :**

Il s'agit de repérer les caractéristiques linguistiques et discursives des discours collectés. L'analyse des données est une étape préparatoire à l'élaboration des activités pédagogiques. Elle permet de repérer les caractéristiques lexicales et syntaxiques des discours collectés lors de l'étape qui procède. Ces dernières seront étudiées en priorité dans le programme de formation en FOS. Ces structures seront liées au fonctionnement particulier des secteurs professionnels visées par la formation et qui produisent les types de discours spécialisés.

✚ **Elaborations des activités d'enseignement :**

C'est la dernière étape qui permettra à l'enseignant de concevoir son plan de travail, il discerne les différentes situations de communication à traiter, les aspects culturels à enseigner, les savoirs, les savoirs faire et les savoirs être à inculquer aux apprenants. Pour contraire le but du FOS et FLE, il est nécessaire de faire une distinction entre ses deux pôles.

⁵ Mangiante J.M et Parpette C., Le FOS : de analyse des besoins à l'élaboration d'un cours , éditions Hachette. Paris,2004.P.16

⁶ Mangiante, J, M et Parpette ? C, Le français sur objectif universitaire, partie 2 :F.O.U, analyse et méthodologie ,les discours oraux, chapitre1:FOS un outil pour penser le FOU. Presse universitaire de Grenoble, 2011, P42.

Chapitre I : Le FLE et le FOS : Généralité

I.2.3 Naissance du FOS:

Le dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde (J.P.CUQ, 2003:109) explique la raison pour laquelle est créé le (FOS): " le français sur objectifs spécifiques 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 .

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 langagiers (...)"

I.2.4 L'évolution du FOS:

Le FOS qui est une branche du FLE, explique Hani Qotb dans son site le FOS.com, a connu plusieurs appellations dont chacune d'elle constitue une étape dans le développement de cet enseignement spécifique :

I.2.4.1 Le français militaire:

L'enseignement du FOS débute dans les années vingt lorsqu'une commission militaire française a été désignée pour concevoir un manuel pour les soldats non-francophones ayant participé dans l'armée française pendant la première guerre mondiale.

I.2.4.2 Le Français de spécialité:

Dans les années soixante, le besoin d'enseigner le français destiné à un domaine spécifique s'est transféré dans d'autres domaines. Sous le nom du Français de spécialité, c'est le public professionnel non scolaire qui sera visé et l'accent sera mis, comme dans l'enseignement du français militaire, sur le contenu du cours notamment le lexique. Suite aux séquelles de la seconde guerre mondiale, l'enseignement apprentissage du français langue étrangère sous son volet « généraliste » va connaître un recul considérable sur la scène internationale. Ce qui obligera les responsables français des affaires étrangères à s'intéresser, cette fois-ci, à d'autres domaines." ⁷

⁷ M. Adolfo Ndomingiedi ZOLANA, Février 2013, Concevoir un programme de Français sur Objectifs Spécifiques. Difficultés théoriques et pratiques : le cas de la faculté d'économie de l'université Agostinho Neto Luanda-Angola, thèse de doctorat, université de Nice Sophia Antipolis, p26

Chapitre I : Le FLE et le FOS : Généralité

I.2.4.3 Le Français scientifique et technique:

*"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.)."*⁸

I.2.4.4 Le français instrumental:

C'est en Amérique latine qu'il émerge, dans les années soixante-dix au moment où le français scientifique et technique est en pleine évolution. Ce français est considéré comme un instrument permettant aux doctorants et aux universitaires d'accéder aux documents spécialisés. " C'est l'enseignement du français, langue étrangère, à des étudiants qui, sans se spécialiser en français, doivent avoir accès, en général dans leur pays, à des documents écrits de caractère informationnel ."⁹

" L'adjectif « instrumental » véhicule l'image d'une langue objet, d'une langue outil permettant d'exécuter des actions, d'effectuer des opérations langagières dans une visée pratique et une sorte de transparence des messages."¹⁰

I.2.4.5 Le français fonctionnel:

*"C'est à Louis Porcher que revient le mérite de lancer le terme du français fonctionnel pour la première fois dans son fameux article " Monsieur Thibaut et le bec Bunsen ". Dans cet article, il opte pour un enseignement fonctionnel du français en proposant une définition du français fonctionnel: " La meilleure définition du français fonctionnel nous paraît être celle d'un français qui sert à quelque chose par rapport à l'élève ". A propos de fondements méthodologiques du français fonctionnel, ils sont marqués par des rejets de certaines caractéristiques du français scientifique et technique: refus des cursus longs, méthodes lourdes, comptage lexical, universalisme des méthodes et documents fabriqués."*¹¹

⁸ M. Adolfo Ndomingiedi ZOLANA, op.cit., p26

⁹ (Aupècle& Alvarez, 1977: 101) cité par Hani QOTB, op. cit., p. 36

¹⁰ (Holtzer., 2004, 13) cité par Hani QOTB, op. cit., p. 36

¹¹ <http://www.le-fos.com/historique-4.htm>(2020)

Chapitre I : Le FLE et le FOS : Généralité

I.2.4.6 Le Français sur Objectifs Spécifiques:

Calqué sur l'expression anglaise " English for Special Purposes" (ESP) lancée par Hutchinson T , Waters A, le FOS est marqué par sa centration sur l'apprenant qui est avant tout le point de départ de toutes ses activités pédagogiques. La problématique principale du FOS est basée sur certains aspects: des publics, spécialistes non en français mais en leurs domaines professionnels ou universitaires, veulent apprendre du français dans un temps limité pour réaliser un objectif qui est à la fois précis et immédiat, d'où l'expression "objectifs spécifiques."¹²

I.2.5. Les publics du FOS:

Le seul critère qui distingue le FLE du FOS est les publics avec toutes leurs particularités. Hani Qotb précise que " C'est notamment à partir des publics que nous pouvons faire la distinction entre le FLE et le FOS. En fait, ce sont les spécificités des apprenants qui ont donné naissance au FOS."¹³

- **L'objectif du FOS :**

Le FOS entant qu'un enseignement spécifique dont la matière enseignée est le français, vise des objectifs spécifiques parmi lesquels nous citons :

- Le FOS permet à l'étudiant de se spécialiser dans son apprentissage dans des domaines spécifiques.
- Les cours de FOS dans le domaine choisi permettent d'acquérir un vocabulaire technique.
- Il permet d'acquérir de connaissances dans des domaines scientifiques spécifiques.
- Accès à un véritable enseignement de spécialité en français.
- Inviter l'étudiant de français à dépasser l'enseignement du FOS pour suivre un cours de spécialité.

- **L'enseignement du français médical:**

La langue médicale est réservée seulement aux praticiens de la santé, et leurs permet de transférer des connaissances scientifiques « la langue médicale est une

¹² <http://www.le-fos.com/historique-5.htm>(2021)

¹³ QOTB H. A. A., op.cit., p.83

Chapitre I : Le FLE et le FOS : Généralité

langue de spécialité parce qu'elle a été créée par des spécialistes pour des spécialistes. Elle appartient donc aux médecins. »¹⁴

Dans l'enseignement du français médical, la langue n'est pas enseignée en tant que matière principale, mais en tant qu'instrument pour atteindre d'autres objectifs.

Au cours de français médical l'enseignant utilise le plus souvent des supports matériels préparés à l'avance sous la forme de documents imprimés, audiovisuels ou Informatiques.

L'enseignant présente aux étudiants le plan du cours et leur donne ainsi le corpus d'informations prenant la forme d'un texte ou autre média et les activités d'apprentissage.¹⁵

Celles-ci peuvent être intégrées au texte d'enseignement ou faire l'objet d'un document distinct.

Dans la didactique du français sur objectifs spécifiques – la didactique du lexique médical, on poursuit l'approfondissement des connaissances linguistiques écrites et orales, les objectifs étant très précis:

- La compréhension et la mémorisation des termes du lexique médical ;
- La capacité de définir les termes médicaux et de les utiliser spontanément à l'oral pour développer le sujet à traiter.

Les étudiants doivent atteindre certaines performances, favorisées par la présence des objectifs :

- ✓ Maîtriser les connaissances de biologie – anatomie ;
- ✓ La capacité à dégager et à formuler les idées principales des textes de spécialité ;
- ✓ La compréhension et la mémorisation des préfixes, racines et suffixes, les plus fréquents dans le vocabulaire médical ;
- ✓ La reconnaissance et l'utilisation du lexique médical dans les écrits ;
- ✓ L'appropriation du lexique à l'oral, etc.

¹⁴ ROULEAU Maurice, La langue médicale : Une langue de spécialité à emprunté le temps d'une traduction. « En ligne ». In : Traduction, terminologie, rédaction, 1995, Volume 8, numéro 2, p. 29-49.

¹⁵ Landry, F., Revue de littérature sur le rôle des activités d'apprentissage dans l'enseignement à distance, Sainte-Foy, QC : Télé-université, 1986.

Chapitre I : Le FLE et le FOS : Généralité

❖ Le lexique médical et ses caractéristiques :

Chaque langue de spécialité a un lexique spécifique qui est constitué de mots spécifiques aux milieux scientifiques et techniques et se différencie du lexique général par une plus grande spécialisation et un domaine d'emploi plus limité.

Il s'agit de mots qui ont un seul sens (monosémiques) dans le cadre d'une spécialité précise et qui apportent la totalité de l'information relative aux concepts qu'ils représentent. S'agissant de la formation des mots médicaux, l'hyperspécialisation du domaine médical rend celui-ci un domaine complexe. Un mot médical est une composition de plusieurs unités de sens différents, souvent dérivés de mots grecs ou latins, les unités composantes du vocabulaire médical sont les radicaux, les préfixes et les suffixes. Le radical est le composant primordial du mot, son sens change par des affixes. De plus, afin d'aider à sa compréhension ou d'en faciliter la lecture, le mot peut contenir un ou plusieurs traits d'union, il devient alors un mot composé, par exemple, micro(préfixe) /Céphale(radical)=petit/crâne, qui a un crâne petit; gastr-(radical) =estomac/-ite (suffixe) =inflammation ,inflammation de l'estomac.

❖ Nous pouvons déduire de ce que nous avons énoncé dans ce chapitre que le français sur objectif spécifique (FOS) s'est distingué du français langue étrangère (FLE), langue de spécialité (FLS), par ses étapes et ses caractéristiques en plus de méthodologie. Et pour mieux comprendre cette particularité il était indispensable d'exposer le parcours historique du FOS et sa nécessité dans l'enseignement / apprentissage.

Chapitre II :
Le discours de
secrétariat médical

Chapitre II : Le discours du secrétariat médical

Généralité sur le secrétariat médical

1- Définitions :

- **Secrétariat :**

Le secrétariat est un métier de bureau qui consiste à s'occuper pour le compte d'un autre employé ou agent, de son courriel, de ses communications téléphoniques, de la rédaction des comptes rendus de réunions, de la gestion de son emploi du temps, il allège de certaines activités notamment en contribuant à l'organisation de son action.

- **Secrétariat médicale :**

Le métier de secrétariat médical offre des perspectives d'emploi très diversifiées dans le privé comme dans le public (cabinets de consultation, centres hospitaliers, cliniques mais aussi laboratoires...) C'est un métier passionnant car les secrétaires médicaux ont de véritables responsabilités au sein de la structure médicale. Au cœur de l'équipe médicale, ils assistent le médecin dans son quotidien. Leurs attributions sont multiples et variées (téléphone, comptes rendus, mise à jour des dossiers médicaux...) Que ce soit au téléphone pour une demande de rendez-vous ou au cabinet lors d'une consultation, ils sont le premier interlocuteur du patient. Outre des tâches traditionnelles de secrétariat, leur fonction reposera aussi sur l'écoute et l'aide envers les patients.

- **Le secrétaire médicale :**

Le secrétaire médicale est le bras droit du praticien. Il est l'interface entre le personnel médical, administratif et les patients. Une bonne entente et une totale confiance entre le secrétaire médical et les praticiens qu'il assiste sont indispensables à la bonne exécution des tâches quotidiennes. Le secrétaire médical ou médico-social, également appelé assistant médical, assure le secrétariat d'un ou plusieurs médecins au sein d'un cabinet médical, à l'hôpital, en clinique. Il doit être doué d'un grand sens de l'organisation et acquérir une bonne connaissance du milieu médical dans lequel elle travail.

2- Les différentes tâches du secrétaire médicale :

2-1 L'accueil téléphonique et physique des patients :

Le rôle de la secrétaire médicale au sein d'un cabinet médical est très important car elle est la première interlocutrice des patients (que ce soit par téléphone, ou en direct au cabinet médical.)

Chapitre II : Le discours du secrétariat médical

C'est à elle que revient le la charge d'analyser et de juger de l'urgence de la situation médicale afin de planifier les différents rendez-vous, afin que le professionnel de santé ne soit pas dérangé sans cesse au téléphone, la secrétaire médicale doit également réaliser un petit filtrage sur les appels. Elle ne doit transférer que les appels provenant d'autres professionnels de la santé, (médecins généralistes, ou spécialistes, cabinets de radiologies, laboratoires ...etc.)

En plus d'accueillir les patients au téléphone, la secrétaire médicale doit également conserver les coordonnées des différents patients afin de les rappeler en cas de désistement d'autres patients.

2-2 Réalisation et mise en forme des données :

Il est nécessaire pour la secrétaire médicale de maîtriser les outils de traitement de texte, car elle devra réaliser et mettre en forme certains documents. Par exemple, elle devra saisir des courriels médicaux, des comptes rendus de consultations et examens médicaux, ou encore des certificats médicaux. Elle peut également être amenée à rédiger différents types de documents : Notes de service, convocations, courriers, comptes rendus de réunion....

2-3 Organisation et planification pour le cabinet médical :

L'autre rôle de la secrétaire médicale, qui est très important pour le professionnel de santé est la gestion du planning ! En effet, elle doit assurer la planification des différents rendez-vous des patients, selon les disponibilités du médecin. Elle est également en charge de la planification de l'activité du cabinet médical. : Les consultations, les hospitalisations, les interventions, les déplacements, les entretiens sociaux.....

2-4 La gestion du matériel :

Dans les missions qui lui sont confiées, la secrétaire médicale devra également s'occuper de la gestion du matériel. Par exemple, elle devra vérifier les stocks du cabinet médical (fournitures, consommables médicaux...), aménager et préparer les différents locaux (accueil, salle de réunion, salle de consultation.).

Chapitre II : Le discours du secrétariat médical

3- Les qualités et les compétences requises d'une secrétaire médicale :

Pour exercer un métier dans le secrétariat médical, certaines qualités sont indispensables :

3-1 Connaissance du secteur médical :

Elle utilise quotidiennement des termes médicaux, rencontre des professionnels de santé et doit être à l'aise. Elle peut être amenée à conseiller les patients ou seconder le médecin, elle doit donc, avec une bonne connaissance du monde médical, de la terminologie médicale et plus particulièrement dans la branche dans laquelle elle exerce (cabinet dentaire, centre de radiologie,...etc.). Le monde médical implique également de respecter le secret médical que la profession impose.

3-2 Organisation et rigueur :

La gestion est le cœur de son métier, la secrétaire médicale doit absolument être organisée et maîtriser les outils bureautiques. Elle s'occupe du classement des dossiers médicaux mais également de toutes les procédures administratives et doit donc faire preuve de rigueur. Elle est là la garantie de bon fonctionnement du cabinet médical ou tout autre établissement de santé dont elle s'occupe.

3-3 Bon relationnel :

Toujours en contact avec les patients, elle prend les rendez-vous, les accueille en cabinet et les aide dans leurs démarches administratives. Un bon relationnel lui est indispensable pour mener à bien ses missions auprès des patients, mais aussi du médecin ou de l'équipe médicale avec laquelle elle doit assurer une bonne communication. Elle doit également faire preuve de tact et de diplomatie.

4- Études et formations :

Il n'existe aucun diplôme d'état spécifique à cette formation. Cependant, une possibilité d'être formé au sein d'une structure telle que :

- Un cabinet médical ;
- Un laboratoire ;
- Un hôpital ;
- Une clinique ;
- Un centre de radiologie médicale ;
- Une maison de retraite (pour personnes âgées) ;

Chapitre II : Le discours du secrétariat médical

➤ Une crèche,... etc.

Permettant au postulat d'avoir de bonnes bases en la matière et ainsi pouvoir obtenir un titre ou un certificat reconnu par le domaine médical.

Partie Pratique

Chapitre I :
Présentation de la
méthode d'enquête

Chapitre I : Présentation de la méthode d'enquête

Toute démarche FOS procède par diverses étapes, dont la première en ce qui nous concerne, consiste à collecter les données et les informations à traiter. Lors de notre enquête de terrain, nous avons procédé avec trois méthodes de collecte de données : la première est d'établir un questionnaire destiné aux stagiaires de la formation secrétariat médical, la deuxième est de réaliser un entretien avec l'enseignante du module de communication de la formation secrétariat médical de l'école ECOMODE de Tizi-Ouzou. Tandis que la troisième est une séance d'observation effectuée en classe.

L'objectif de cette enquête est de collecter les besoins et de repérer les difficultés que rencontrent ces apprenants en langue française.

Ensuite, nous allons analyser les données que nous avons collectées, tout au long de notre enquête, afin d'obtenir les informations indispensables concernant nos enquêtés. Notre analyse est organisée de la façon suivante :

- Analyser les questionnaires. (l'objectif est de détecter les besoins langagiers de ces stagiaires)
- Synthèse.
- Analyse des propos des interviewés.
- Bilan de l'analyse des entretiens.

1- Présentation du corpus :

L'école privée de formation professionnelle et de l'apprentissage ECOMODE de Tizi-Ouzou est parmi les premières écoles privées de la wilaya de Tizi-Ouzou. Elle offre des formations dans différentes spécialités dont la formation secrétariat médical, elle a été créée en 2001. Ce centre a annoncé sa fondation dans le but d'offrir une solution de formation pratique pour les étudiants et vise à améliorer à la fois les compétences académiques et professionnelles des apprenants afin de faciliter leur intégration dans la vie professionnelle et améliorer leur chance dans le marché d'emploi. La formation est d'une durée de 6 mois plus 2 mois de stage pratique cent pour-cent (100%) assuré, le tout pour une somme de 45000.00 da.

Chapitre I : Présentation de la méthode d'enquête

La formation contient cinq (05) modules essentiels qui sont organisés de la manière suivante :

• **Biologie :**

- + Hygiène hospitalière.
- + Vocabulaire médical.
- + Initiation à la médecine.

• **Communication et organisation :**

- + La communication écrite.
- + La communication orale.
- + La communication visuelle.
- + Les travaux dirigés.

• **Législation de la santé :**

- + Généralités sur la législation.
- + Garanties et les droits du fonctionnaire.
- + Les obligations du fonctionnaire.

• **Informatique et Tice (technologie de l'Information et de la Communication)**

- + Rappel sur les généralités informatique.
- + Technologie de l'information.
- + Les moyens de la communication.
- + La Gestion de l'information.
- + Les systèmes d'information.

• **Organisation et gestion du cabinet :**

- + Le cadre et les conditions de travail.
- + Les méthodes de travail.
- + Le courrier.
- + L'assistant médical et les relations publiques.

Chapitre I : Présentation de la méthode d'enquête

1- L'enquête de terrain :

L'enquête est un moyen de mise en forme de l'information basé sur l'observation de réponses à un ensemble de questions posées à un public ciblé.

Selon le dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde (2003, page 82) :

« L'enquête de terrain est un élément central de la recherche en didactique des langues »

C'est pour cela que nous avons opté pour une enquête auprès de ces stagiaires pour déterminer leurs difficultés dans le but d'avoir des propositions didactiques appropriées à leurs besoins. Nous avons réalisé l'enquête au mois de Janvier 2020.

2- Public de l'enquête :

Il est quasiment impossible, voire inefficace, d'établir le recueil de données sur l'ensemble des stagiaires. C'est pour cette raison qu'on a sélectionné une partie de l'échantillon sur qui va effectivement porter l'enquête.

Pour ce faire, l'échantillon sur lequel nous avons enquêté, s'est limité à :

- Une enseignante de discipline assurant le module de communication et organisation.
- Vingt stagiaires inscrits à la formation secrétariat médical.

Nous pensons que cet échantillon représentatif de la population étudiée et que les résultats obtenus seront aussi fiables pour le reste.

3- Profil des stagiaires inscrits dans la formation de secrétariat médical :

La formation est ouverte à toute personne de tout âge et tout sexe ayant au minimum un niveau scolaire 2AS. Le groupe d'apprenants en question sur lequel nous avons mené notre enquête, est composé de 20 stagiaires, toutes du sexe féminin, d'âges allant entre 20 et 28 ans, et d'un niveau scolaire de 2AS et 3AS.

4- Le questionnaire :

Le questionnaire est un outil d'observation qui permet de quantifier et comparer l'information. Cette information est collectée auprès d'un échantillon représentatif de la

Chapitre I : Présentation de la méthode d'enquête

population visée. Ainsi qu'il est constitué d'un ensemble de questions construit dans le but d'obtenir des informations correspondant en question de l'évaluation.

Pour cela, notre étude est basée sur une méthode de recherche quantitative. Les données ont été recueillies par le biais d'un questionnaire qui a été distribué aux stagiaires.

5-1 Conditions de réalisation de l'enquête :

Avant de distribuer le questionnaire aux stagiaires. Nous nous sommes présentées auprès de la directrice de l'école ECOMODE de Tizi-Ouzou, nous lui l'avons expliqué l'objectif de notre travail afin qu'elle puisse nous accorder son autorisation. Une fois l'autorisation obtenue nous nous sommes présentées auprès des stagiaires et l'enseignante avec l'accompagnement d'un responsable. Nous avons eu un entretien avec l'enseignante et les stagiaires afin de pouvoir poser nos questionnaires.

Enfin, le questionnaire a été distribué et récupéré par nous-mêmes. Notre questionnaire a été distribué à 20 stagiaires malheureusement, nous n'avons pas été en mesure de collecter suffisamment d'informations en raison de la pandémie que nous vivons ces jours-ci.

5-2 Objectif du questionnaire :

• Questionnaire destiné aux étudiants :

Se renseigner sur leurs profils à savoir :

- + Âge, sexe, lieu de résidence familiale ;
- + Leur rapport à la langue française ;
- + Repérer leurs difficultés en ce qui concerne la langue française ;
- + Identifier leurs besoins langagiers... ;

• Questionnaire destiné aux enseignants :

Le questionnaire destiné aux enseignants a les visées suivantes :

- + Voir en quelle langue font leurs cours ;
- + Savoir si les difficultés que rencontrent leurs étudiants, à quoi sont-elles dues ;
- + Connaître quels sont les obstacles engagés que rencontrent leurs apprenants ;

Chapitre II :
Analyse et interprétation des
données

Chapitre II : Analyse et interprétation des données

1- Analyse des questionnaires collectés :

Pour les questions, nous nous sommes inspirées de l'ensemble des questionnaires élaborés par J-M. Mangiante et C.Parpette afin de recueillir des informations permettant de confirmer ou d'infirmer les hypothèses émises. Cela, doit nous aider à faire un diagnostic sur les difficultés des stagiaires ciblés, et de concevoir les solutions qui vont y remédier, ainsi que l'évolution des besoins des stagiaires de secrétariat médical. L'examen des informations concernant nos enquêtés, nous permet d'abord de retenir que les stagiaires de secrétariat médical sont toutes des filles.

Q1: Comment jugez-vous votre niveau en langue française ? Justifiez !!

Dans la première question, nous avons interrogés les stagiaires sur leur niveau en langue française et nous leur avons demandé de choisir entre faible, moyen et excellent, en justifiant leurs réponses, les résultats que nous obtenons sont comme suit :

Tableau N° 01

| | Faible | Moyen | Excellent |
|-------------|--------|-------|-----------|
| Réponses | 3 | 15 | 2 |
| Pourcentage | 15% | 75% | 10% |



Chapitre II : Analyse et interprétation des données

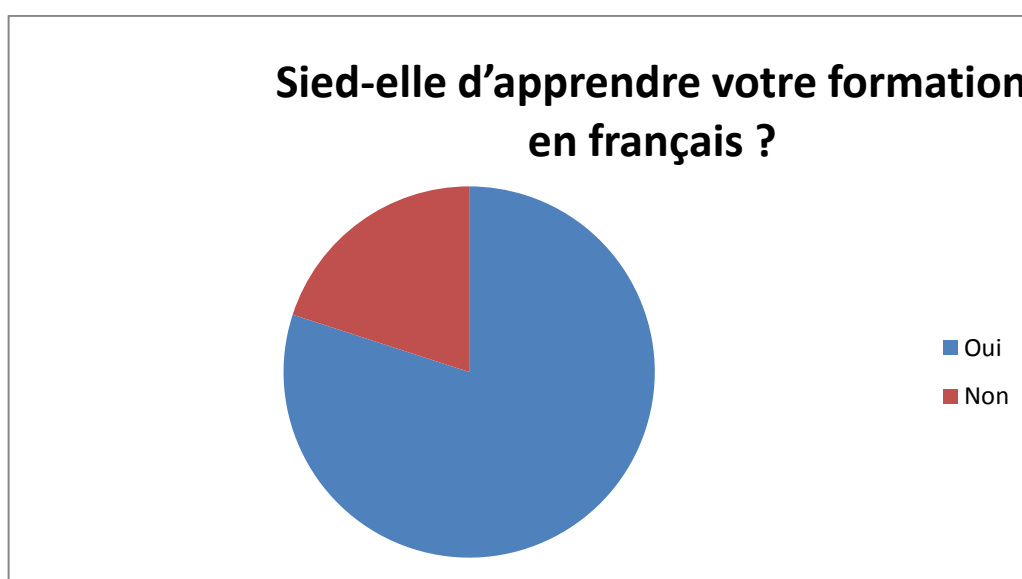
Commentaire :

Nous avons constaté que la majorité des stagiaires 75% ont estimé que leur niveau est moyen, nous avons demandé à certains étudiants, ce qu'ils entendent par un niveau moyen? Ils nous ont confié qu'ils comprennent bien le français quand l'enseignante parle mais dès qu'il s'agit du français relatif à leur spécialité ils ressentent des difficultés. Tandis que 10% d'entre eux estiment avoir un excellent niveau, et 15% d'entre eux affirment qu'ils ont un niveau faible en langue française.

Q2 : Sied-elle d'apprendre votre formation en français ?

Tableau N°02

| | Oui | Non |
|-------------|-----|-----|
| Réponses | 16 | 4 |
| Pourcentage | 80% | 20% |



Commentaire :

80% des stagiaires apprécient leur étude en langue française, ils voient que faire des études en français va améliorer leurs niveaux et les aide à communiquer aisément lors de la pratique de leurs métiers.

Chapitre II : Analyse et interprétation des données

Q3 : Avez-vous des difficultés en langue française ?

La troisième question porte sur savoir est ce que ces stagiaires ont des difficultés en ce qui concerne la langue française.

Nous avons exposé les pourcentages de ces difficultés dans le tableau ci-dessous :

Tableau N°03

| | Oui | Non |
|-------------|-----|-----|
| Réponses | 18 | 2 |
| Pourcentage | 90% | 10% |



Commentaire :

90% des stagiaires ont mentionnés qu'ils rencontrent des difficultés en langue française et 10% d'entre eux voient qu'ils ont un bon niveau.

Chapitre II : Analyse et interprétation des données

Q4 : En langue française que rencontrez-vous plus des difficultés ?

- À l'écrit.

- À l'oral.

Là, nous voulons savoir à quel niveau ces stagiaires trouvent des difficultés. On a obtenu ces résultats :

Tableau N°4

| | À l'écrit | À l'oral |
|--------------------|------------|------------|
| Réponses | 3 | 17 |
| Pourcentage | 15% | 85% |

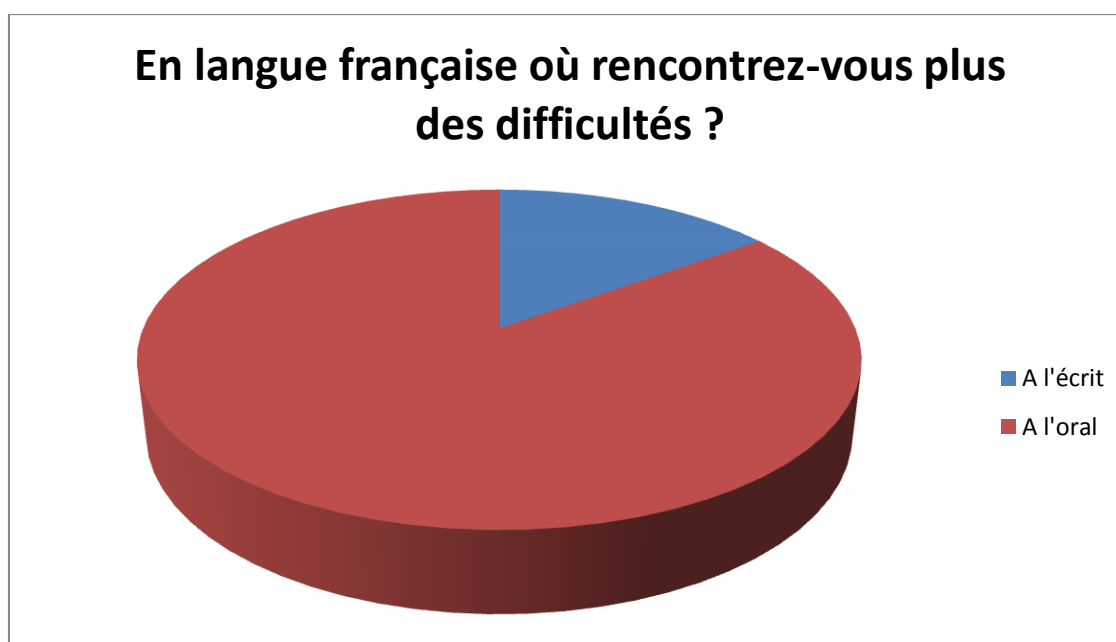


Tableau n°5

Nous avons remarqué à partir des résultats de cette question que les stagiaires ont plus des difficultés à l'oral qu'à l'écrit.

Chapitre II : Analyse et interprétation des données

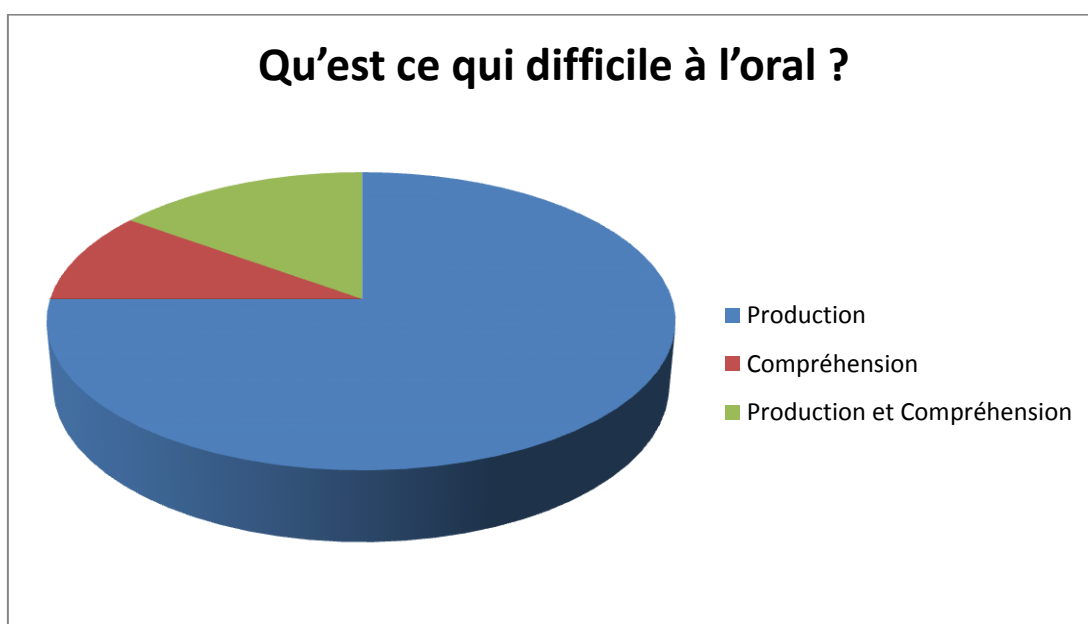
Q5 : Qu'est ce qui difficile à l'oral ?

- **Production.**
- **Compréhension.**
- **Production et compréhension.**

Dans la cinquième question nous insistons pour mieux comprendre les difficultés exactes que trouvent ces stagiaires au niveau de l'oral.

Tableau N°5

| | Production | Compréhension | Production et compréhension |
|-------------|------------|---------------|-----------------------------|
| Réponses | 15 | 2 | 3 |
| Pourcentage | 75% | 10% | 15% |



Commentaire :

Le pourcentage le plus pertinent est pour la production 75%, ils se plaignent de ne pas pouvoir prendre la parole devant un large public.

Chapitre II : Analyse et interprétation des données

Q6 : Trouvez-vous le temps de faire des lectures en langue française? Si oui, que lisez-vous habituellement ?

Dans la quatrième question, nous avons interrogé les stagiaires sur leur temps libre, donc on leur demandait est ce qu'ils trouvent le temps de faire des lectures en langue française.

Nous avons constaté que 65% d'eux ont répondu par «oui» tandis que seulement 35% ont répondu par «non». En effet pour ceux qui ont répondu par «oui», nous leur avons demandé, que lisez-vous habituellement ?

Dans cette question le stagiaire a la possibilité de choisir entre journaux, livres de spécialité, romans ou bien autres.

Tableau N°6

| | Journaux | Livres de spécialité | Romans | Autres |
|--------------------|-----------------|-----------------------------|---------------|---------------|
| Réponses | 0 | 14 | 6 | 0 |
| Pourcentage | 0% | 70% | 30% | 0% |



Commentaire :

Ces résultats nous montrent que la majorité des étudiants optent pour la lecture des romans et des livres de spécialité.

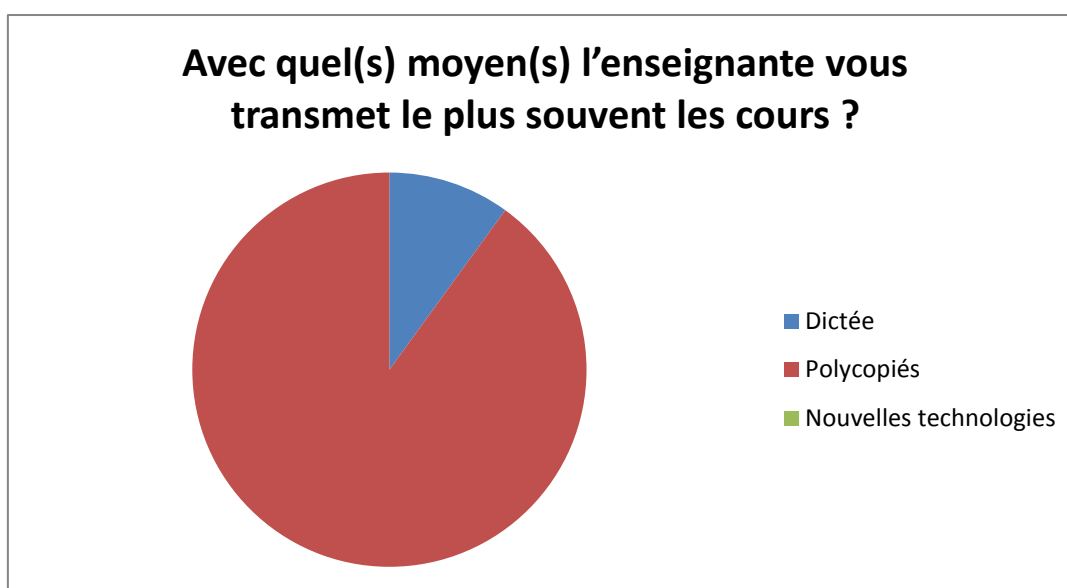
Chapitre II : Analyse et interprétation des données

Q7 : Avec quel(s) moyen(s) l'enseignante vous transmet le plus souvent les cours ?

La cinquième question porte sur l'avis des stagiaires sur les moyens de transmission des cours , nous leurs avons demandé à l'aide de quels moyens l'enseignante les transmettent le plus souvent les cours , la plupart des réponses que ces derniers nous ont donné ,est qu'ils reçoivent beaucoup plus leurs cours par la dictée ,et ce par rapport aux autres moyens que nous avons proposé à savoir, polycopie, nouvelles technologies.

Tableau N°7

| | Dictée | Polycopiés | Nouvelles technologies |
|--------------------|---------------|-------------------|-------------------------------|
| Réponses | 18 | 2 | 0 |
| Pourcentage | 90% | 10% | 0% |



Commentaire :

Le moyen le plus utilisé est celui des polycopiés (90%)

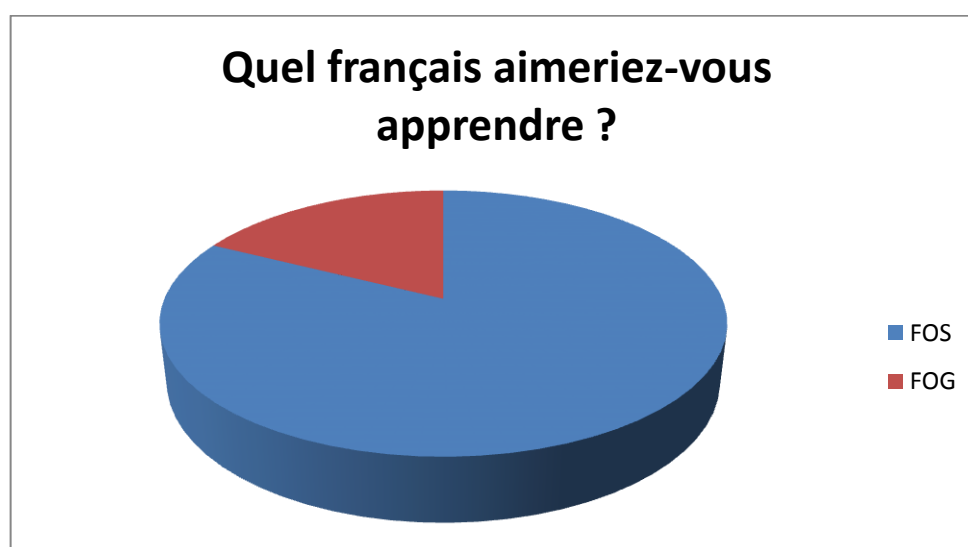
Chapitre II : Analyse et interprétation des données

Q8: Quel français aimeriez-vous apprendre ? Pourquoi !!

Dans la sixième question on a interrogé les stagiaires sur quel français souhaitent ils apprendre ; Français sur objectif spécifique (FOS) ou bien le français général. On a obtenu les résultats suivantes :

Tableau N°8

| | FOS | FOG |
|--------------------|------------|------------|
| Réponses | 5 | 15 |
| Pourcentage | 15% | 75% |



Commentaire :

Nous constatons que quinze stagiaires sur vingt soit 75% des stagiaires ont choisi d'apprendre le français général ou usuel, celui qui se réfère à la maîtrise du français dans des situations quotidiennes tandis que cinq stagiaires sur vingt soit 15% des stagiaires ont choisi d'apprendre le français à visée professionnelle, celui qui concerne les différentes disciplines.

Nous remarquons que cette différence de choix est plus ou moins proportionnelle entre vouloir apprendre le FOG et le FOS. Ce qui nous amène à

Chapitre II : Analyse et interprétation des données

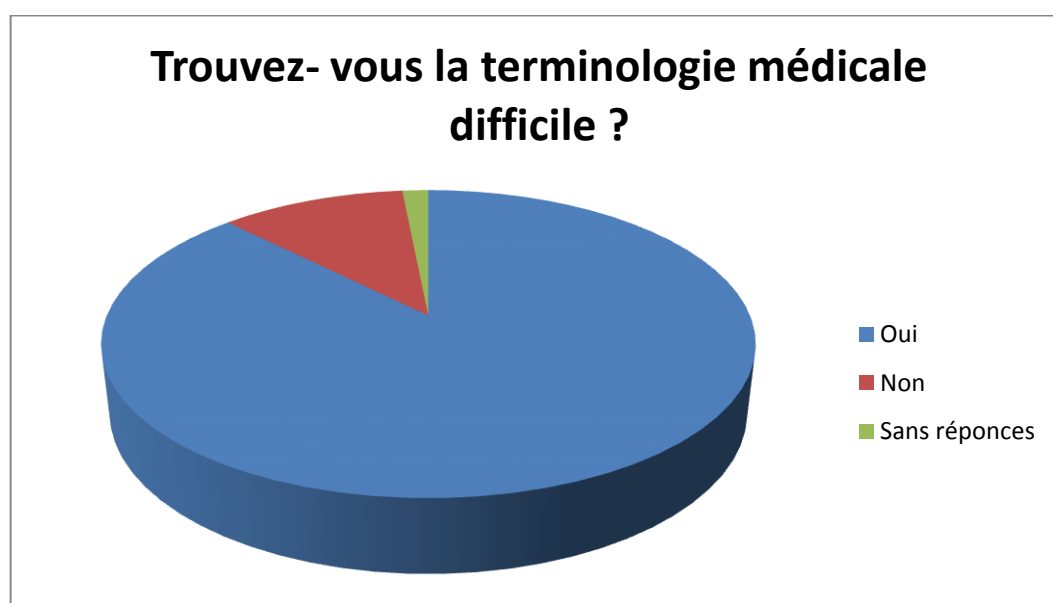
affirmer que nos étudiants ont besoin de communiquer en français même dans des situations qui ne sont pas forcément relatives avec leur domaine de spécialité.

Q9 : Trouvez- vous la terminologie médicale difficile ?

La neuvième question nous avons interrogé les stagiaires s'ils trouvent des difficultés à comprendre les cours de la terminologie médicale et le résultat est comme suit :

Tableau N° 9

| | Oui | Non | Sans réponses |
|-------------|-----|-----|---------------|
| Réponses | 18 | 1 | 1 |
| Pourcentage | 80% | 10% | 10% |



Commentaire :

La majorité 80% trouvent la terminologie médicale difficile pour eux ; d'un côté elle est nouvelle et composée et d'un autre côté leur niveau insuffisant en langue française ne leur permet pas de la comprendre alors que 10% ont déjà appris la terminologie de leurs parents qui pratiquent un métier médical et d'autres ne considèrent pas la terminologie comme obstacle parce qu'ils vont l'apprendre avec la pratique.

Chapitre II : Analyse et interprétation des données

Q10 : À votre avis qu'est-ce que vous devez faire pour surmonter (dépasser) vos difficultés en langue française ?

Pour cette dernière question, nous avons réuni les réponses des stagiaires dans les points suivants :

- Suivre des programmes Tv et écouter des chansons en langue française.
- La lecture des livres, des journaux et les documents en français en plus il faut la pratiquer dans la vie quotidienne et entre les amis pour enrichir le vocabulaire.
- S'inscrire dans les centres des cours intensifs des langues.
- Réaliser des rédactions.
- Étudier et appliquer les règles de la grammaire française.

➤ Synthèse :

Cette enquête nous a permis de dégager les points suivants :

- Le français est indispensable dans cette formation, il est l'outil qui véhicule les savoirs et les connaissances professionnelles.
- Les stagiaires expriment des difficultés langagières dans la réception et dans la production.
- La méthode d'enseignement du français au sein de cette école est inefficace.
- Le programme de formation ne prend pas en charge les besoins langagiers des apprenants.
- L'enseignement n'accorde pas beaucoup de place à l'oral.
- Le système d'évaluation est défectueux.
- L'enseignement du français sur objectif spécifique est primordial.
- Les stagiaires rencontrent de nombreuses difficultés en langue française au niveau de la compréhension du français de spécialité (comprendre les cours, prendre note, s'exprimer en cours.....), leur maîtrise du français général (selon leur réponses à la question N°1) , ne suffit pas pour réussir leurs études en secrétariat médical.

Chapitre II : Analyse et interprétation des données

2- L'entretien :

Une autre méthode de collecte des données nous a permis de recueillir les discours nécessaires pour expliciter certaines situations de communications et surtout d'avoir accès à certaines données non-accessibles concernant les situations ciblées.

«L'entretien est une méthode d'enquête interactive, il permet de recueillir des données relatives aux représentations aux attitudes et aux pratiques des différents acteurs». Cuq (2003; 85).

De l'avis de Mangiante et Parpette (2004; 58) le terrain n'offre pas toutes les données, d'où le besoin de recourir aux entretiens «deux types de données fournis par le terrain peuvent ainsi être distinguées : 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».

- **Présentation des objectifs de notre entretien :**

Notre entretien a pour but de déterminer les besoins des stagiaires selon leur enseignante, et si cette dernière procède à une évaluation diagnostique au début de l'année.

- **Analyse des propos de l'enseignante interviewée :**

Dans cette partie de ce chapitre nous allons noter les réponses de l'enseignante interviewée dans le but de découvrir le niveau de la langue française chez les stagiaires de secrétariat médical et à la fois de détecter les besoins langagiers et de relever les difficultés que rencontrent ces derniers lors de leur formation, et les points essentiels qu'ils souhaitent perfectionner pour remédier aux difficultés rencontrées par les stagiaires.

2-1- La langue d'enseignement :

Nous avons demandé à l'enseignante en quelle langue ses cours sont dispensés elle nous a répondu que ses cours sont dispensés en langue française, donc cela explique que l'enseignante veut que les stagiaires s'habituent à la langue française, puisque tous les cours de la formation sont dispensés en langue française.

2-2- Test d'évaluation diagnostique

Nous avons demandé à l'enseignante si elle procède à un test d'évaluation diagnostique pour ses stagiaires à fin de tester leurs capacités au début de la formation, elle nous affirme «Le temps consacré au module de communication ne m'a pas permis de tester

Chapitre II : Analyse et interprétation des données

les capacités de mes stagiaires pour déterminer leurs lacunes, difficultés et bien sûr leurs besoins»

2-3- Le niveau de langue des stagiaires :

Le niveau de la langue française des stagiaires est jugé par l'enseignante interviewée qu'il est «faible» c'est d'ailleurs c'est que l'enseignante du module de communication nous affirme : «Pour vous répondre honnêtement, les stagiaires n'ont pas un niveau requis en langue française, ils ont un faible niveau »

2-4- De quel ordre sont les difficultés que rencontrent les stagiaires :

Nous avons demandé à l'enseignante enquêtée de quel ordre sont les difficultés rencontrées par les stagiaires, elle nous a répondu: « ils rencontrent d'énormes difficultés que ce soit à l'oral ou bien à l'écrit, mais ce que j'ai remarqué qu'ils sont très faibles à l'oral qu'à l'écrit.»

2-5- L'origine de l'échec de ces stagiaires en langue française:

Nous lui avons demandé à qui doit-on attribuer la faute. Elle accuse l'apprenant qui est le premier fautif, car il ne fait pas d'efforts pour dépasser son impuissance. Ensuite vient l'environnement social et les parents qui ne cherchent pas la réussite de leurs enfants.

2-6- Moyens de transmission du cours :

Nous avons interrogés l'enseignante à l'aide de quels moyens elle transmet les cours, elle nous affirme qu'elle préconise aux stagiaires pendant le cours la distribution des photocopies, À notre avis, il est préférable à ce stade d'apprentissage d'habituer les apprenants à la prise de note afin de développer les stratégies d'écoute et donc développer la compétence de compréhension orale.

2-7- Le contenu de module de communication :

Par ailleurs, nous avons interrogés l'enseignante du module de communication sur son avis en ce qui concerne les contenus enseignés dans son module, et si ses programmes prennent en charge les besoins des étudiants en langue française, sans la moindre hésitation l'enseignante nous a confirmé que les contenus enseignés dans le module de communication répondent « parfaitement aux besoins des étudiants» elle ajoute aussi «oui bien évidemment répondent parfaitement aux besoins langagiers des étudiants vu que leur formation se fasse en langue française».

Chapitre II : Analyse et interprétation des données

2-8- Les cours du module de communication : selon vous, doivent être relatifs à leur spécialité ou bien ils se basent sur les cours du français général :

L'enseignante estime que les cours du français, doivent avoir un lien direct avec le secrétariat médical, ce qui montre le rapport de complémentarité entre la langue les disciplines enseignées, alors, le français représente l'outil primordiale de base pour une bonne maîtrise de la situation professionnelle.

2-9- Réactions des enseignants face aux fautes commises par les apprenants :

Nous avons interrogés l'enseignante enquêtée sur la façon dont elle agit lors des interventions des apprenants produisant erreurs en français elle nous a affirmé qu'elle intervienne sur-le-champ lors des erreurs langagières commises par leurs apprenants. En effet la correction des erreurs doit se faire avec explication afin de les avertir dans l'avenir.

2-10- Est-ce qu'une amélioration de leurs compétences linguistiques les aiderait à une meilleure assimilation des cours?

Nous avons demandés à l'enseignante si une amélioration des compétences linguistiques aide les apprenants à une meilleure assimilation des cours. Sa réponse était : « l'acquisition des connaissances est déterminée par la maîtrise de l'outil linguistique. Et la langue représente la base des interactions entre le former et le formateur ».

2-11- Quelques solutions proposées par les enseignants pour remédier aux difficultés des stagiaires :

À la fin nous avons demandés à l'enseignante que font-ils pour remédier aux difficultés rencontrées par les stagiaires, elle nous affirme que la seule issue pour faire face à ces lacunes n'est autre que de donner de l'importance à cette langue, de voir des émissions et surtout de faire des lectures ce qui va les aidera à perfectionner et améliorer leur niveau de langue.

➤ **Synthèse :**

D'après les réponses collectées, et les estimations des formateurs, nous pouvons affirmer par la suite que :

- Le temps accordé au module de communication est insuffisant.
- Le module de communication et organisation ne précise pas que cette communication est en langue française.

Chapitre II : Analyse et interprétation des données

- Le programme du module de communication destiné à la formation de ces stagiaires ne prend pas en charge tous les besoins réels de ces apprenants.
- Le niveau des apprenants est faible.

Suite aux propos déclarés par l'enseignante interviewée, nous remarquons que les stagiaires de la formation secrétariat médical rencontrent d'énormes difficultés en expression orale qu'en expression écrite. Nous avons compris que ces stagiaires ont besoin d'une méthodologie bien élaborée afin de faire face aux lacunes et du coup améliorer leurs compétences langagières que ce soit à l'oral ou bien à l'écrit, d'où la nécessité de faire certaines propositions didactiques.

3- Analyse de la séance d'observation du module « Communication et organisation »:

Notre séance d'observation a été réalisée à l'école privée ECOMODE de Tizi-Ouzou, dans une salle le 25 janvier 2021 à 14h00. Le nombre d'étudiants ne dépassait pas huit(08) toutes du sexe féminin.

Afin de réaliser notre observation et remplir notre grille, nous avons choisi de nous mettre au fond de la salle pour observer tout ce qui se passe et également, ne pas déranger les étudiantes ainsi que l'enseignante pendant le cours. Cette séance a duré 30minutes.

Le cours est réservé à la séance de « communication orale ». Titre de la leçon « jeux de rôle ».

La première étape est réservée à la définition du concept de la part des étudiantes puis de l'enseignante. Alors elle demande aux étudiantes qu'est-ce qu'un jeu de rôle. Après une minute l'une des étudiantes répond sans même prendre la parole « un jeu entre 2 personnes » l'enseignante demande à cette étudiante de former une phrase complète. Puis une autre étudiante prend la parole et donne la réponse suivante : « les jeux de rôle ; une activité qui déroule entre deux (2) personnes ou plus sur un sujet particulier »

Après avoir expliqué les deux mots l'enseignante demande aux étudiantes de réaliser un dialogue avec leur camarade entre une secrétaire médical et un patient durée 10 minutes.

Les étudiantes alors commencent leur travail.

En attendant qu'elles finissent le travail demandé nous nous sommes rapprochés de l'enseignante pour lui poser quelques questions qui sont comme suit :

- Quel est l'objectif de ces jeux de rôles ?

Chapitre II : Analyse et interprétation des données

- Qu'est-ce que vous attendez de leurs parts?

Elle répond :

- « Les jeux de rôles c'est une technique de travail en groupe que nous avons mis en place afin d'améliorer la communication orale des étudiants. Ces activités leur font prendre conscience de l'importance de la communication dans toute relation humaine ou professionnelle. On leur apprend à partager le travail en groupe, à mieux se connaître (eux-mêmes et leurs partenaires), à découvrir leurs forces et leurs faiblesses. »

- « J'espère que mes stagiaires vont réussir et être à la hauteur de plus c'est un jeu et une expérience au même temps car en quelques mois elles seront appelées à exercer de vrai ce travail. »

Après 10 minutes d'attente, deux étudiantes passent au tableau avec un cahier et commencent à lire leurs travaux.

L'enseignante alors demande aux étudiantes de poser leur cahier, et là les deux filles commencent à rougir, car elles pensaient qu'elles peuvent lire dans leur cahier, elles hésitent. Après que l'enseignante les a encouragés elle reprend :

Étudiante 1(le patient) : Bonjour madame

Étudiante 2 (la secrétaire) : Bonjour madame,(un silence entre les deux étudiantes)
est ce que je peux vous aider ?

E1 : oui je veux avoir un rendez-vous chez le médecin.

E2 : oui, le 5 février vous pouvez ?

E1 : OK merci. Bye

E2 : merci madame au revoir.

Lorsqu'elles finissent, elles rejoignent leurs places. L'enseignante demande aux autres étudiantes leurs avis sur ce dialogue.

L'une répond comme suit : « il ne faut pas dire bye, il faut dire au revoir »

Une autre : C'est bien.

Chapitre II : Analyse et interprétation des données

Commentaire :

On constate que :

- ✓ Les situations de communication des élèves ne sont pas satisfaisantes. Leurs capacités à s'exprimer sont limitées (timidité, barrière de la langue, pauvreté lexicale ...).
- ✓ L'expression se fait par phrases incomplètes.
- ✓ Le professeur a peur de perdre la maîtrise de son cours (temps mort)
 - **Correctif du cours observé**
 - « Les jeux de rôles une activité qui déroule entre deux personnes ou plus sur un sujet particulier »

Il convient de dire : « Les jeux de rôle c'est une activité qui se déroule entre deux personnes ou plus sur un sujet donné »

➤ « Les jeux de rôles c'est une technique de travail en groupe que nous avons mis en place afin d'améliorer la communication orale des étudiants. Ces activités leur font prendre conscience de l'importance de la communication dans toute relation humaine ou professionnelle. On leur apprend à partager le travail en groupe, à mieux se connaître (eux-mêmes et leurs partenaires), à découvrir leurs forces et leurs faiblesses, j'espère que mes stagiaires vont réussir et être à la hauteur de plus c'est un jeu et une expérience au même temps car en quelques mois elles seront appelées à exercer de vrai ce travail. »

Là l'enseignante n'a pas mentionner dans son explication que les jeux de rôles c'est aussi une façon pour les étudiantes d'apprendre à faire dans la gestion de stress

- Étudiante 1 (le patient) : Bonjour madame
- Étudiante 2 (la secrétaire) : Bonjour madame, (un silence entre les deux étudiantes) est ce que je peux vous aider ?
 - E1 : oui je veux avoir un rendez-vous chez le médecin.
 - E2 : oui, le 5 février vous pouvez ?
 - E1 : OK merci. Bye
 - E2 : merci madame au revoir.

Face aux malades là où le secrétaire doit tout faire pour mettre à l'aise la malade en utilisant des formules d'accueil et de politesse (ouvrez, entrez, asseyez-vous, je suis vous dans cinq minutes, patientez s'il vous plait, n'oubliez pas la date, soyez ici à partir de 9h, au revoir, merci...).

Chapitre II : Analyse et interprétation des données

*On versera dans la vulgarisation scientifique, au lieu d'employer des mots savants tels que :

- Céphalée, migraine, pathologie...etc.

On dira :

- Mal de tête, vous avez mal où,

- **Solutions proposées pour résoudre ce déficit linguistique:**

À ces étudiants : nous proposons des solutions sous forme de recommandations :

- Prenez-vous en charge vous-mêmes.
- Consultez les dictionnaires
- Suivez les chaînes francophones -lisez pendant les temps libres (lire demeure le moyen efficace pour apprendre l'oral et l'écrit)
- Essayez de mémoriser des chansons d'expression française riches en vocabulaire.
- Investissez toutes les stratégies d'apprentissage et de communication.
- S'il y a des francophones dans votre entourage, parlez avec eux, faites des erreurs, n'ayez pas honte, nul n'est parfait, c'est ainsi qu'on apprend.
- Enfin osez sans arrêt et vous parviendrez à réaliser vos objectifs. Sachez que rien n'est impossible avec la volonté et la foi dans vos potentialités, dites-vous tout le temps: "N'ayons pas peur, nous sommes les meilleurs." Dans son ouvrage "l'acquisition de langue étrangère" le célèbre linguiste Wolfgang. Klein (1989) compare l'apprenant à un joueur de cartes. Au début, il n'a que quelques cartes en main; mais le fait de jouer (c'est-à-dire de communiquer) lui permet d'acquérir de nouvelles cartes, et plus il acquiert de cartes, plus il devient à l'aise dans le jeu (la communication).

Voyons maintenant les solutions que nous proposons aux autres partenaires dans le but d'enrayer ce problème :

➤ **La tutelle devrait:**

- ✚ Organiser un module du français langue étrangère (communication et organisation : ils ne précisent pas quelle communication et en quelle langue).
- ✚ Augmenter le volume horaire imparti à l'enseignement du français.
- ✚ Exiger l'utilisation de différents supports multimédia parce qu'elle facilite l'apprentissage.
- ✚ Opter pour les méthodes communicatives ; tous les didacticiens attestent qu'elles sont plus efficaces pour acquérir une langue.

Chapitre II : Analyse et interprétation des données

- ✚ Alléger encore les programmes.
- ✚ Revoir les contenus du module de français.

- **L'enseignant devrait:**
 - ✚ Prendre des initiatives au profit de ses apprenants.
 - ✚ Adapter le programme à leur niveau réel.
 - ✚ Faire de la salle de classe un lieu d'interaction sociale en vue de déclencher une communication authentique, naturelle.
 - ✚ Développer chez eux la compétence communicative pour qu'ils deviennent autonomes.
- **La société (la famille y compris) devrait:**
 - ✚ Inciter à l'apprentissage des langues étrangères; le plurilinguisme est une richesse. Un plurilingue a beaucoup plus de chances qu'un monolingue dans le marché du travail.
 - ✚ Faire le suivi quotidien des enfants, leur inculquer le respect et l'amour de l'école, lieu où l'on fabrique le bon citoyen.

Nous souhaiterions que tous les concernés cités prennent en considération ces conseils et ces suggestions pour pouvoir résoudre ce problème qui est l'échec causé par la faiblesse en langue française. Nous concluons par les cinq principes fondamentaux sur lesquels, selon le psychologue américain, Thomas Gordon, doit reposer une bonne relation enseignant- apprenant:

- ✓ La franchise: pouvoir s'exprimer librement.
- ✓ Le souci des autres: se sentir estimé.
- ✓ La solidarité: plutôt que dépendance et soumission.
- ✓ L'individualité: pouvoir épanouir sa créativité.
- ✓ Le respect des besoins de l'autre: éliminer les privilèges et les frustrations.

Conclusion générale

Conclusion générale

Conclusion :

Au cours de ce travail de recherche, nous avons évoqué l'usage du français entant que langue étrangère dans l'enseignement et entant que langue de spécialité dans les filières scientifiques et techniques. Cette langue est considérée comme un outil de transmission de savoir scientifiques, elle permet l'accès à la recherche et la communication dans le cadre du développement scientifique ce qui nécessite une vraie habileté langagière de la part des apprenants de cette formation.

Pour analyser les besoins langagiers des étudiants, nous avons effectué une enquête de recherche dans le but de vérifier leur niveau en langue française, où l'enseignement de la formation « secrétariat médical » se fait en français. D'après les résultats que nous avons obtenu par le questionnaire adressé aux étudiants poursuivant une formation « secrétariat médical », nous a permis de constater le niveau adéquat des étudiants en langue française qui ont suivi leur cursus scolaire en arabe, ce qui a provoqué des insuffisances langagières chez ces apprenants qui doivent maîtriser le français afin de réaliser les activités nécessaires dans leur formation.

Donc, puisque ces étudiants ne savent pas s'exprimer et ils éprouvent des difficultés, il serait intéressant de concevoir une matière consacrée à la langue de spécialité qui prendrait en charge les composantes de cette langue et qui faciliterait l'accès à la formation de spécialité, une matière qui serait un cours conçu selon des règles du français sur objectif spécifique et répondant aux besoins spécifiques de ses apprenants.

À la fin de notre recherche, nous avons pu confirmer notre hypothèse de départ, que les étudiants de la formation « secrétariat médical » ont des difficultés langagières liées à la maîtrise de la langue française.

Bibliographie

Bibliographie

❖ Références bibliographiques :

- Achouche, M, « la situation sociolinguistique en Algérie » In Langues et Migrations, centre de didactique des langues et lettres de Grenoble, 1981.
- BEACOO Jean-Claude et LEHMAN Denis (coord.), « Public spécifiques et communication spécialisée », in le français dans le monde, coll. Recherches/application, clé international, Aout/Septembre 1990, n°235.
- Colloque de l'association des chercheurs et enseignants didacticiens des langues étrangères, Acedle,2007,
- Coste, D., Galisson, R (1976). « Dictionnaire de didactique des langues ».Paris, Hachette,
- Cuq, J., GRUCA, I, (2003). « Cours de didactique du français langue étrangère et seconde ». Grenoble, presse universitaire de Grenoble.
- CHALLE Odile, « Enseigner le français de spécialité », Paris, 2002.
- Eurin Balmets, S., Henao Dellege M. (1992). « Pratique du français scientifique et technique ».Paris, Hachette.
- G.HOLTZER, « du français fonctionnel au français sur objectifs spécifiques, in le français dans le monde, coll. Recherches et applications, « Français sur objectifs spécifiques « de la langue aux métiers » Janvier 2004.
- Gallison, Robert, .D'autres voies pour la didactique des langues étrangères LAL : langue et apprentissage des langues, éd, crédif, Paris, 2004, Paris, 2004.
- J-P.CUQ (dir), « Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde, asdifle / clé international, Paris, 2003.PP. 109-110.
- LERAT Pierre, « Les langues spécialisées », PUF, Paris, 1995.
- Landry, F., Revue de littérature sur le rôle des activités d'apprentissage dans l'enseignement à distance, Sainte- Foy, QC : Télé-université, 1986.
- MOURLHON- DALLIES Florence, « penser le français langue professionnelle », in le français dans le monde, coll. Recherches et applications, clé international, Juillet-aout 2006, n° 346.

Bibliographie

- Mangiante, J, M et Parpette ? C, Le français sur objectif universitaire, partie 2 :F.O.U, analyse et méthodologie ,les discours oraux, chapitre1:FOS un outil pour penser le FOU. Presse universitaire de Grenoble, 2011.

 - MARTINEZ, Pierre, La didactique des langues étrangère, 4ème éd. Collection (Quesais-je ?), Paris, 2004.

 - M. Adolfo Ndomingiedi ZOLANA, Février 2013, Concevoir un programme de Français sur Objectifs Spécifiques. Difficultés théoriques et pratiques : le cas de la faculté d'économie de l'université Agostinho Neto Luanda-Angola,thèse de doctorat, université de Nice Sophia Antipolis.

 - Porcher, L. (2002) : « Nécessités pratiques et apports théoriques en FOS : quelles convergences, quelles interrogations ? », 85-100 in : Y a-t-il un français sans objectifs spécifiques ? Les cahiers de l'ASDIFLE. Grenoble.
 - Qotb,H. Vers une didactique du français sur objectif spécifique médié par Internet Tome1, These de doctorat soutenue en septembre 2008.

 - QOTB H. A. A., septembre 2008, Vers une didactique du français sur Objectifs Spécifiques médié par Internet, Thèse de doctorat, Université Paul Valéry-Montpellier III.

 -
 - Raynal, Françoise, Riennier, Alain, Pédagogie dictionnaire des concepts clés : Apprentissage, formation, psychologie cognitive, 7ème éd, Paris 2009.

 - ROULEAU Maurice, La langue médicale : Une langue de spécialité a emprunté le temps d'une traduction.
- « En ligne ». In : Traduction, terminologie, rédaction, 1995, Volume 8, numéro 2.

Bibliographie

❖ Sitographie :

- Institut français cci, Paris Ile-de-France, le Fos, memento. PP.1-4. « en ligne » <http://www.Centredelanguefrançaise>. Paris / WP-content/ uploads/2016 /05/Memento-FOS.

I- Historique.pdf/ (consulté le 21 décembre 2020).

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.centre-europeen-formation.fr/blog/sante-et-socizl/role-secretaire-medicale/&ved=2ahUKHe1mAiUQFjAJegQllxAB&usg=AOvVaw3c68m8lsjVO3M8Z2DSc2Vu&cshid=1608739172581>. (Consulté le 23 décembre 2020).

<http://fmed.univ-tlemcen.dz/index.php?id=1r=presentation> (consulté le 2 janvier 2021).

- <http://www.le-fos.com/historique.html> (consulté le 2 janvier 2021).
- www.lefrançaisdesaffaires.com (consulté le 23 décembre 2020).

Annexes

Annexes

Questionnaire étudiant

Chers Apprenants,

Pour achever notre mémoire de fin d'études postuniversitaires et pour mieux identifier les difficultés qu'éprouvent les apprenants en langue française en secrétariat médical de l'école ECOMODE de Tizi-Ouzou, nous aurions besoin de votre aide et de votre collaboration.

Nous serons reconnaissants si vous répondez aux questions suivantes :

Profil de l'apprenant :

Nom (facultatif) :

Âge :

Sexe :

Lieu de résidence familiale :

Question 01: Comment jugez-vous votre niveau en langue française ? Justifiez !!

- *Faible.*
- *Moyen.*
- *Excellent.*

Question 02 : Appréciez-vous d'apprendre votre formation en français ? Pourquoi !!

- *Oui.*
- *Non*

Question 03 : Avez-vous des difficultés en langue française ?

- *Oui.*
- *Non.*

Question 04 : En langue française que rencontrez-vous plus des difficultés ?

- *À l'écrit.*
- *À l'oral.*

Question 05 : Qu'est ce qui difficile à l'oral ? Expliquez !!

- *Production.*
- *Compréhension.*
- *Production et compréhension.*
-

Annexes

Question 06 : Trouvez-vous le temps de faire des lectures en langue française?

- Oui.
- Non

Si oui, que lisez-vous habituellement ?

- Journaux
- Livres de spécialité.
- Romans.
- Autres.

Si non, pourquoi ?

-

Question 07 : Avec quel(s) moyen(s) l'enseignante vous transmet le plus souvent les cours ?

- Dictée.
- Polycopiés
- Nouvelles technologies.

Question 08 : Quel français aimeriez-vous apprendre ? Pourquoi !!

- Français sur objectifs spécifiques (FOS).
- Français sur objectifs générales (FOG)
-

Q9 : Trouvez-vous la terminologie médicale difficile ? Comment !!

- Oui.
- Non.
-

Question 10 : À votre avis qu'est-ce que vous devez faire pour surmonter (dépasser) vos difficultés en langue française ?

-
-

Merci !!