



Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique  
Université Dr Tahar Moulay  
Faculté des langues, des lettres et des arts  
Département de Français

Mémoire de fin d'étude pour l'obtention d'un diplôme de Master de français  
Option : Communication et publicité

Thème:

L'usage de la langue française dans la  
communication interne et externe de la CNASS

Saida

Présenté par:

Mehdaoui Hassiba

Sous la direction de :

Dr. Bouhadjar Souad

**Année Universitaire: 2016/2017**

## Dédicace

je dédie ce travail à ma chère mère et  
mon tendre père à mes frères et  
sœurs.

à toute ma famille et mes chères  
amies.

# Remercîment

Je remercie avant tout, Allah de m'avoir donné le courage, la volonté et la patience pour mener à bien cette recherche.

Je remercie infiniment en premier bien ma directrice de recherche Mme Bouhadjar Souad pour ses précieux conseils, son aide et ses encouragements.

J'adresse également mes sincères remerciements à tous mes enseignants, qui ont contribués à ma formation et surtout au chef du département Mr Smail Zoubir .

enfin a toute ma promotion (2016-2017)

# Table des Matières

## Table Des Matières

**Remerciement**

**Dédicace**

**Table des matières**

**Introduction ..... 6/7**

### **Chapitre 1: La communication et l'usage de la langue française dans la CNAS**

1. Définition des Concepts ..... 8

1.1. Définition de la communication selon Larousse Encyclopédie ..... 9

1.2. La particularité de la communication dans une Institution ..... 11

1.3. Qu'est-ce que la communication interne? ..... 11

1.3.1. Les objectifs de la communication interne ..... 11

1.3.2. Les méthodes de la communication ..... 13

1.4. Les types de communication externe ..... 14

1.4.1. Communication institutionnelle ..... 14

1.4.2. Communication financière ..... 14

1.4.3. Communication de crise ..... 15

1.4.4. Communication formelle ..... 15

2. La différence entre la communication interne et externe ..... 15

3. Les moyens les plus simples et les plus polyvalents dans la communication .. 16

3.1. Le canal des représentants du personnel ..... 17

3.2. La politique de la communication interne ..... 17

3.3. Les grands enjeux d'une communication interne ..... 18

3.4. La coordination ..... 18

3.5. La cohésion ..... 18

3.6. La mobilisation ..... 19

3.7. Média interne ..... 19

### **Chapitre 2: Cadre méthodologique et description des formulaires**

1. La Sécurité Sociale de la Wilaya de Saida (historique) ..... 20

2. Description des Documents Administratifs ..... 20

3. Description des Formulaires ..... 21

4. La Description de L'enquête par Questionnaire.....	24
4.1. La Démarche de l'enquête.....	24
4.2. Description du questionnaire N°1.....	25
4.3. Description du Questionnaire N°2.....	25
5. L'organigramme de la CNASS.....	27
<b>Chapitre III : Analyse et Interprétation des résultats</b>	
1. Analyse et interprétation du questionnaire N°1.....	29
1.1. Dans quelle langue s'est fait votre formation?.....	29
1.2. Question N°02: Eprenez-vous des difficultés lorsque vous vous exprimez en langue française?.....	30
1.3. Question N°03: Dans votre entreprise, dans quelle langue vous communiquez à l'écrit?.....	30
1.4. Question N°04: comprenez-vous la langue française utilisée dans les courriers et les lettres administratives?.....	31
1.5. Question N°05: Selon vous, dans quelle langue la communication écrite vous semble bénéfique?.....	32
1.6. Question N°06: Quelle est la langue utilisée dans vos logiciels administratifs?.....	
2. Analyse et interprétation du questionnaire N°2.....	33
2.1. Question N° 01: dans quelle langue l'assuré doit remplir les formulaires? ...	34
2.2. Question N° 02: éprouvez-vous des difficultés en remplissant ces formulaires?	
2.3. Question N°03: Dans quelle langue vous préférez remplir ses formulaires? .	35
2.4. Question N°04: Dans quelle langue vous préférez communiquer avec les employés?.....	35
2.5. Question N°05: dans quelle langue vous préférez lire ces documents? .....	36
2.6. Question N°06: Quelle est la langue la plus adaptée pour l'avenir de la CNASS?.....	37
<b>Conclusion</b> .....	38/39
<b>Bibliographie</b> .....	40/41
<b>Annexes</b> .....	42

# introduction

### **Introduction.**

Notre travail s'inscrit dans la communication interne et externe, elle fait appel à plusieurs domaines de la sociolinguistique, l'objet de notre réflexion a porté sur l'usage du français en Algérie, l'adéquation ou l'inadéquation entre la théorie et la pratique, entre les textes de loi et la réalité. Il ne s'agissait pas de l'étude de la situation du français comme langue étrangère enseignée et apprise dans l'espace classe, mais de la mesure de sa présence dans des structures sociales, en l'occurrence le secteur de la sécurité sociale à la lumière des textes portant la communication en langue française dans l'administration, ce qui détermine notre projet qui est: la communication interne et externe, écrite en langue française dans l'entreprise, cas d'étude: la caisse nationale de la sécurité sociale de la wilaya de Saida, a fin de saisir l'étendue de son usage.

Le choix de ce domaine d'usage est déterminé par le fait que le secteur de la caisse nationale de sécurité sociale est un groupe social et un locuteur collectif homogène dans la mesure où il se définit par un discours commun, une vie économique commune, des aspirations communes et des caractéristiques identiques tant linguistiques que structurelles. La langue française constitue toujours un outil de communication nécessaire de la CNASS, au même titre que la langue nationale, elle sert comme langue de formation des cadres et des techniciens et aussi de communication entre les chefs de services et les employés, les employeurs et les affiliés. Pour commencer à appréhender la situation du français qui prévaut dans le secteur de la CNASS, il suffit de cibler une seule banque, en l'occurrence, la caisse nationale de la sécurité sociale "agence de Saida", le choix de cette étude a pour but de voir le véritable statut de la langue française dans l'administration.

Notre objectif dans ce travail est de tenter d'apporter des éléments de réponse aux questions suivantes:

- Le français est-il toujours une langue de travail et de communication dans la l'institution étatique la caisse nationale de la sécurité sociale CNASS?
- Quel est le statut réel du français dans la CNASS?

Nous supposons que la CNASS de la wilaya de Saida ne fonctionne qu'en langue française (échange- documents administratif...etc. nous tenterons dans cette recherche d'essayer de connaître le véritable statut de la langue française dans la CNASS citée en question, là où nous allons effectuer notre recherche. Notre questionnaire est composé d'un ensemble de questions destinées à l'employeur et autre aux affiliés de la CNASS dont l'objectif est de déterminer le pourcentage de l'usage de cette langue au niveau de la CNASS.

Nous avons réparti notre travail en deux chapitres:

- **Le premier chapitre** comprend la définition et les différents paramètres de la communication d'une manière générale, et le statut de la langue française dans les administrations Algérienne. Nous allons présenter la communication interne et externe d'une organisation ou d'une institution.
- **Deuxième chapitre:** qui va déterminer notre terrain de recherche notre corpus et l'enquête que nous allons mener dans la CNASS. Enfin une analyse des questionnaires, des documents administratifs et une synthèse générale qui résumera tout notre travail pour apporter une réponse finale à notre problématique de départ.
- **Le troisième chapitre** sera réservé à l'analyse des questionnaires et leur interprétation par des tableaux et des graphes qui illustreront les résultats par des valeurs chiffrées. Enfin une conclusion essaiera de mettre en exergue tous les résultats auxquels nous sommes parvenus en essayant de proposer de nouvelles pistes de recherche dans d'autres institutions administratives.

# **Chapitre 1**

## **La communication et l'usage de la langue française dans la CNAS**

Il est aujourd'hui admis par tous que toutes les entreprises doivent communiquer, il convient alors d'identifier, d'analyser et d'évaluer les champs, les modalités et les stratégies de la communication d'institution.

Toute entreprise est amenée à utiliser différentes formes de communication. Que ce soit pour ses services dans un but administratif, ou encore pour tenir ses employés informés des évaluations d'institution et des points importants. En effet, une mauvaise communication peut facilement détruire une entreprise. Dans les points suivants, nous allons proposer les différentes définitions de la communication ainsi que son historique afin de cerner au mieux cette notion.

### **1. Définition des Concepts**

La communication c'est lorsqu'un individu transmet quelque chose à un autre ou tente d'établir une relation avec lui c'est aussi l'action de communiquer ou d'informer et d'entretenir son, image auprès d'autrui par un ensemble de moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience. Elle concerne aussi bien l'être humain "communication interpersonnelle, groupale" pour ce qui est de la communication de, l'animal, la plante "communication intra-ou inter- espèces" ou de la machine "télécommunication" ainsi leurs hybrides animal-homme- technologie, etc.

C'est en fait une science partagée par plusieurs disciplines qui ne répond pas à une définition unique et définitive.

La science de la communication a pour objet de conceptualiser et de rationaliser les processus d'échange de transmission d'information entre deux individus (individu, groupe d'individu ou machine).

La science de la communication fait intervenir les connaissances de plusieurs autres sciences (linguistique, technique de télécommunication comme la téléphonie, psychologie, politique)<sup>(1)</sup>.

En sociologie et en linguistique la communication est l'ensemble des phénomènes qui peuvent intervenir lorsqu'un individu transmet une information à l'aide de langage articulé ou d'autre codes (trou de la voix, gestuelle, regard, respiration).La communication se répète tellement que dans institution où nous

---

(1)- [www.toupie.org/dictionnaire\\_communication.html](http://www.toupie.org/dictionnaire_communication.html) .consultée le 24/10/2017.

avons réalisé notre recherche, elle ne cesse de se répéter à chaque fois qu'on tournait la tête vers un sens on l'entendait au point où si on pouvait substituer le mot communication par un autre mot nous aurions choisi le mot mathématique "infini" parce qu'elle est née avec l'homme et mourra avec lui y compris qu'elle l'aide maintenant à avancer dans son travail.

C'est le genre de la communication moderne qui se réalise à travers des moyens technologiques "les deux tendances qui caractérisent l'usage de la communication depuis trente ans, la réception individuelle, appareil transportable, se diffusent d'un média à l'autre et inversement particulièrement les nouveaux média à l'autre, la grande nouveauté sociale des années quatre vingt vient de téléphone mobile"<sup>(1)</sup>.

En psychologie, la communication c'est un phénomène par lequel les consciences individuelles, au lieu de rester closes et isolées, sympathisant et communiquent entre elles, " je ne crois pas à la transmigration des âmes mais je ne peux pas m'empêcher de croire à leur communication (**baffor**), la communication avec un autre être ne peut se produire que grâce à ce mouvement par lequel chacun d'eux ne pense plus à soi mais au prochain, afin de l'appeler à une vie supérieur"<sup>(2)</sup>.

### 1.1. Définition de la communication selon Larousse Encyclopédie

La communication, F → psychosociale ensemble des processus d'échanges significatifs entre un sujet émetteur et un sujet récepteur, c'est-à-dire englobant le message verbale, les expressions verbales"<sup>(3)</sup>.

De plus, la communication d'entreprise<sup>(4)</sup> est obligatoire mais polyvalente quant à nous, nous nous sommes intéressés à la communication interne puisqu'elle est le noyau qui permet aux concessionnaires d'avancer, puis la communication externe qui concerne l'extérieur "l'assuré" afin de le servir aussi pour faciliter la circulation de l'information.

---

<sup>(1)</sup>– Patric Flichy, une histoire de la communication moderne espace public, P112.

<sup>(2)</sup>– Armand Cuvillier, nouveau vocabulaire philosophique,1996, librairie Armand Coulin, P37.

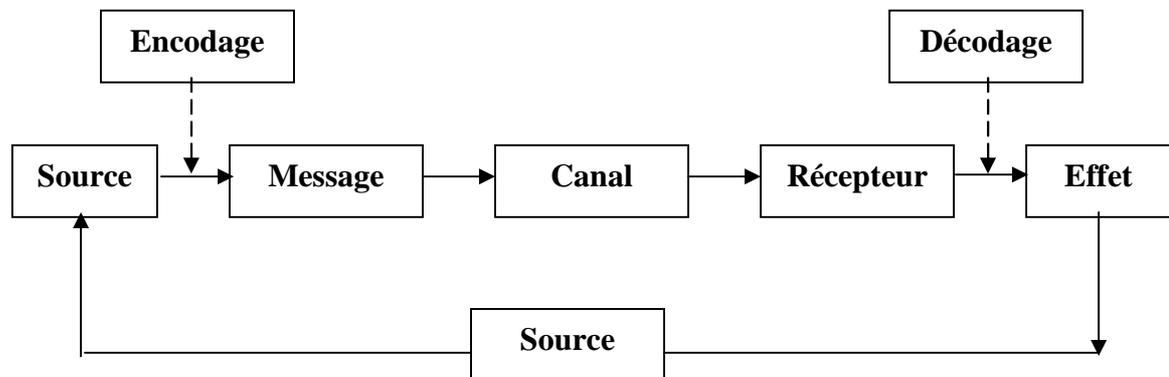
<sup>(3)</sup>– Le grand Larousse encyclopédique supplément librairies Larousse, P17.

<sup>(4)</sup>– La communication d'entreprise.www. Mémoire on ligne, com. Durand Anthony, la communication d'entreprise, date de consultation le 12/10/2017.

Dans cette grande entreprise économique ce qui nous a motivé à s'intéresser à ces deux types :

Processus de communication

**Figure 01:** les éléments du processus de communication<sup>(1)</sup>



Commentaire du Schéma par rapport à la communication dans la CNASS :

L'émetteur ou la source qui est à l'origine de la communication, "c'est lui qui lance l'information, et c'est le désir de la communication de l'émetteur qui constitue la première condition à la réussite de la communication"<sup>(2)</sup>.

Le message c'est l'ensemble des actions données par l'émetteur, on peut citer les renseignements fournis par l'agent de la CNASS aux assurés. En bref c'est toute information qui concerne des formulaires de la CNASS. Le récepteur est la ou les personnes auxquelles le message est destiné; par la CNASS le récepteur est toujours l'assuré. Quand au directeur du CNASS, les récepteurs sont ses employés ou d'autres visiteurs.

Le décodage est le processus par lequel le récepteur choisit la langue français/arabe pour décoder le contenu des formulaires, c'est la compréhension ou l'accord des supérieurs et employeurs sur les demandes des assurés.

Effet (la réponse) c'est l'ensemble des réactions des récepteurs qui sont communiquées à l'émetteur. Si l'assuré a une maladie chronique, il va bénéficier de (100%) de prestations.

<sup>(1)</sup>– Farager P., the process of studying process in organization communication, New ef, 1989, P34.

<sup>(2)</sup>– <http://wikimemoires.com/2011/définition-acteurs-communication>. Consulté le 11/10/2017.

Retour (**feed back**) est une autre partie de la réponse du récepteur qui la communique à l'émetteur. Cet élément est évident dans la meilleure utilisation des services, guides et formulaires de la CNASS, afin de faire une communication fiable et réussie.

## **1.2. La particularité de la communication dans une Institution**

La particularité de communication dans l'institution réside moins dans les techniques et les moyens de la communication orale utilisée que dans la cible visée, en entreprise plus qu'ailleurs, l'information qui est la matière de la décision, n'est pas donnée mais elle est construite<sup>(1)</sup>; la communication d'une organisation (entreprise, administration, association) recouvre un ensemble de structures et des procédures.

Elles lui permettent de se situer et de se positionner dans son environnement.

## **1.3. Qu'est-ce que la communication interne?**

La communication des entreprises s'intègre dans le knowledge management (**RM**) qui repose sur le partage de l'information et donc sa circulation entre différentes parties d'une institution<sup>(2)</sup>.

### **1.3.1. Les objectifs de la communication interne**

La communication interne est essentielle voire fondamentale c'est pour cela que chaque entreprise dépend d'elle, arriver à ce stade d'impotance, la communication interne a plusieurs objectifs envers l'institution, nous proposons quelques uns:

- Conduire ou accompagner le changement.
- Améliorer le climat général et les performances de l'organisation.
- Renforcer la cohésion du groupe.
- Stimuler la motivation.
- Développer l'enthousiasme.
- Participer à l'efficacité et la capacité d'innovation des salariés.

---

<sup>(1)</sup>– West Phallen, Marée Méline, toute la communication de l'entreprise, Paris, éd Dunod, 2012, P123.

<sup>(2)</sup>– Jean Marce Decoudin, Jacques Egalen, Stéphane Waller, la communication interne stratégie et technique, édition Dunod, P2

Les outils<sup>(1)</sup> que nous allons citer se résument en communication ascendante, descendante et interactive.

- a. **Le livre d'accueil:** il s'agit de premier outil de cette catégorie en termes de nécessité et d'utilité, un livre d'accueil contient le rappel de la politique générale de institution, la présentation de la direction, des informations liées à l'emploi et à l'organigramme générale de institution.
- b. **Note d'information:** On ne te de service: il s'agit d'outils à utiliser en cas par cas selon les besoins, il s'agit principalement des moyens informatiques (les guides, catalogues, formulaires de la CNASS).
- c. **L'audiovisuel:** essentiellement constitué pour des informations filmées à durées limités et à caractère institutionnel sont conçu par des professionnels, cette technique est utilisée constamment à l'aide des documents animés au sein de institution.
- d. **Le journal d'institution:** c'est un élément très important de la communication interne et très présent dans les entreprises.
- e. **Les réunions:** dans le cadre de la communication descendante, les réunions décidées par la direction ou par un cadre. ces réunions visent a diffuse une information collective, son but est de faire le bilan des services passés, d'annoncer les perspectives et les objectifs, et d'apporter une note conviviale aux relations interpersonnelle.

Les réunions avec le personnel sont donc très importantes, en effet aucun agent ne peut donner le meilleur de lui-même sans un environnement propice a cet effet, les réunions ont alors pour objectifs de permettre une personnalisation de l'information et une ébauche de communication.

Au niveau de la CNASS à Saida, cette forme de communication existe mais elle émane surtout de la direction générale, celle-ci convoque des réunions sporadiques et spontanées avec les différents directeurs et les chefs de services.

---

<sup>(1)</sup>– le maître, pratique d'organisation des services administratifs, Paris, 1982, 2<sup>ème</sup> éd., P181.

Un site de secours (**site backup**) a été lancé en 2013 afin de garantir la continuité du service<sup>(1)</sup>.

Ce sont des séances d'échanges et de réflexions sur le fonctionnement d'institution, de ses réunions précèdent les grandes décisions d'institution.

Au niveau de service, la rencontre des cadres sont rares le manque du temps est la raison la plus avancée mais lorsqu'elles ont lieu ses réunions portent généralement sur:

- Les problèmes ponctuels rencontrés par une direction ou un service.
- Les affectations et les avancements.
- Le programme d'activité le bilan financière.
- La gestion financière de l'organisation.
- Les affiliés, les adhérents de la carte CHIFA.
- Les retraités.

### 1.3.2. Les méthodes de la communication

Avant de commencer à citer les différents méthodes il faut souligner que à son niveau le plus élémentaire, l'objectif de la communication dans le milieu de institution est de fournir aux employés les informations dont-ils ont besoin pour faire leur travail.

La communication peut également se référer à la communication interne, un directeur de la communication devra généralement gérer la communication interne et élaborer des messages envoyés aux employés. Il est essentiel que la communication interne soit gérée correctement car un message mal conçu pourrait favoriser la méfiance ou l'hostilité de ses employés.

Il existe plusieurs méthodes<sup>(2)</sup> de communication d'entreprise compris:

- Communication sur le web: pour une meilleure communication, n'importe quand, n'importe où...certains services ne gèrent que sur le web, tel que l'affiliation du nouveau née, les retraités, validation de la **carte chifa**...etc. aussi

---

<sup>(1)</sup> – trait d'union, votre droit à l'information, revue périodique, éditée et publiée par la direction générale de la CNASS, N° 3, 2013.

<sup>(2)</sup> – [www.marketing-etudiant.fr/cours/communication-commerciaux-entreprise](http://www.marketing-etudiant.fr/cours/communication-commerciaux-entreprise).(date de consultation 22/11/2017)

pour les assurés les plus sérieux qui veulent savoir plus sur la CNASS, ils peuvent visiter par internet.

- Les e-mails: qui fournissent un moyen de communication écrite instantanée dans la CNASS.
- Rapports: important dans la documentation des activités de tout ministère, même au sein d'institution où nous faisons nos investigations, les rapports ne manqueraient pas.
- Présentations: méthode très importante de la communication dans tous les types d'organisation, impliquant généralement des documents audiovisuels, comme le grand écran de la CNASS.

#### **1.4. Les types de communication externe**

Grace à notre recherche et notre inspection de ce lien, nous avons finis par conclure que la communication interne a une liaison complémentaire avec la communication interpersonnelle, de groupe et de masse; maintenant nous passons à la communication externe et nous allons la relier avec la communication institutionnelle, financière et la communication de crise.

##### **1.4.1. Communication institutionnelle**

Appelée aussi communication corporatif<sup>(1)</sup>, c'est tout discours qui porte sur institution et vise à faire connaître ses performances économiques, financières, sociales, ses missions, choix, valeurs, ses engagements ou encore sa culture...

La communication institutionnelle a un impact sur la société et son image auprès de l'ensemble des publics concernés (**les assurés**) et lancement des nouveaux services (**chifa**).

##### **1.4.2. Communication financière**

Comme les autres communications déjà présentées, la communication financière peut nous aider dans la communication interne puisqu'elle désigne une communication qui est faite des résultats par la société auprès de ses salariés; et dans la communication externe puisque institution expose volontairement son statut au public pour faire une publicité ou pour déclarer autre chose.

---

<sup>(1)</sup>– Perruchot Garcia Valérie, dynamise sa communication externe, Paris, éd. Dunod, 2010, P92.

### 1.4.3. Communication de crise

Cette communication fait partie de la communication institutionnelle donc de la communication interne et externe, c'est une composante de la gestion des crises lorsque l'institution est dans une crise, au niveau d'Alger ; elle ne l'est pas seulement au niveau de la wilaya mais au niveau d'Alger.

### 1.4.4. Communication formelle

C'est une communication raisonnée, prévue, ordonnée qui passe par la voie hiérarchique. Elle est indispensable à la prise de décision, ce qui nous ramène à dire que tout responsable ou directeur d'une entreprise doit maîtriser cette communication parce qu'elle est indispensable et permet de prendre la bonne décision surtout aux moments des évolutions.

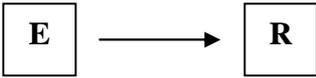
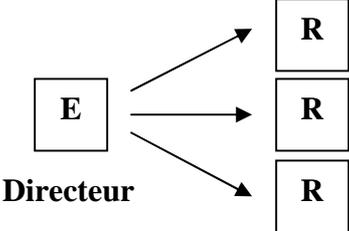
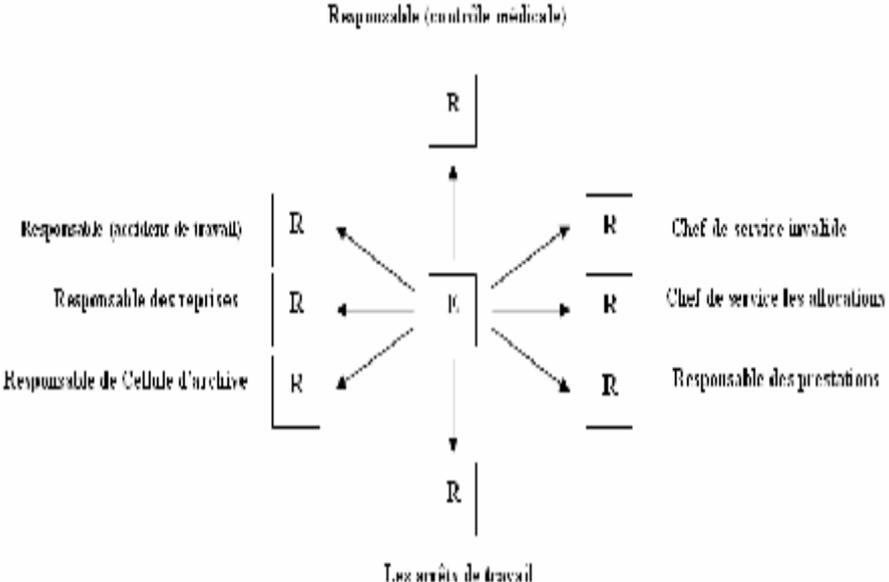
## 2. La différence entre la communication interne et externe<sup>(1)</sup>

Si le public visé fait partie de l'environnement de l'organisation, des employés, des assurés, état institution financière ou autres partenaires, il s'agira d'une communication externe, si le public visé est un membre d'institution ou un associé, il s'agira alors d'une communication interne.

Nous n'avons pas cessé de définir des deux communications et citer leurs objectifs et avantages envers l'institution. Bref pour conclure; nous avons dressé un tableau qui récapitulera et englobera toutes les différences entre la communication interne et externe.

---

<sup>(1)</sup>– Jeanne Bardeau, la boîte à outils du chargé de communication, Paris, éd. Eyrolles, 2011, P220.

<p>La communication interpersonnelle</p>	 <p style="text-align: center;"><b>Directeur</b>                      <b>Responsables des services</b></p>
<p>Communication de groupe</p>	 <p style="text-align: center;"><b>Directeur</b>                      <b>Sous Directeur</b> <b>Responsables des services</b> <b>Les agents</b></p>
<p>Communication de masse</p>	 <p style="text-align: center;"><b>Responsable (contrôle médicale)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>R</b></p> <p style="text-align: center;"><b>R</b>      <b>R</b>      <b>R</b>      <b>R</b>      <b>R</b></p> <p style="text-align: center;"><b>R</b>      <b>R</b>      <b>R</b>      <b>R</b>      <b>R</b></p> <p style="text-align: center;"><b>R</b>      <b>R</b>      <b>R</b>      <b>R</b>      <b>R</b></p> <p style="text-align: center;"><b>R</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Les services de travail</b></p>

**3. Les moyens les plus simples et les plus polyvalents dans la communication:**

L'existence du grand écran dans la salle d'attente, présente les informations concerne l'assurance, il peut être conçu comme le premier support présentant la culture de institution (son histoire, ses conditions).

La grande organisation CNASS mis en place des services d'information interne tel que "la cellule d'écoute" capable de collecter en continu l'information interne et externe intéressant l'activité de institution et de transmettre cette aux cadres et aux divers responsables opérationnels. Ce type de structure peut également

prendre en charge la revue de presse interne, les messageries sur internet permettent également des échanges rapides entre une grande partie du personnel et la CNASS.

On recourt au "Flash Info" c'est-à-dire la transmission urgente d'une dépêche, d'une nouvelle sur support imprimé, et électronique, peuvent également fournir des informations factuelles ou sensibiliser le personnel aux thèmes de campagne interne à condition que les messages transmis restent succincts et régulièrement mis à jours.

### **3.1. Le canal des représentants du personnel**

Défini par la loi, les représentants doivent être régulièrement tenus informés par la direction, et ils ont le droit d'informer les affiliés. Les délégués de la cellule d'écoute qui prennent en charge la réclamation individuelle et collective (des assurés, des chefs d'entreprises), d'autres élus, sont présents dans les comités d'entreprise qui gèrent les œuvres sociales de l'organisme, cette cellule a une fonction d'information et de consultation sur sa situation, sur l'évolution de son activité économique et toutes décisions qui peuvent affecter le volume d'emploi (les délégués syndicaux...).

La communication externe, nous résumons toutes les définitions trouvées dans une seule et c'est la suivante: "la communication externe est tous processus de communication vers le monde extérieur, elle sert à agrandir le cercle d'affiliation. La communication pour une entreprise, action d'utiliser les médias pour faire connaître son activité et promouvoir son image auprès du public"<sup>(1)</sup>.

Le principal rôle de la communication externe<sup>(2)</sup> sert à insérer l'institution dans son environnement externe à savoir la société, ses assurés, se résume dans un public divers tel que les malades, les employés, les retraités. Elle touche l'environnement social et économique.

### **3.2. La politique de la communication interne**

Evoquée avec plus ou moins de précisions dans les premières théories des organisations, la communication interne n'accède à la reconnaissance qu'au cours des années quatre vingt. Son développement est directement lié à l'introduction et à

---

<sup>(1)</sup>Larousse 21, rue de Montparnasse 75283 Paris cedex 06, P161.

<sup>(2)</sup> [www.marketing-étudiant.com/courscommunicationentrepriseinterneetexterne/date\\_de\\_consultation/22/11/2017;](http://www.marketing-étudiant.com/courscommunicationentrepriseinterneetexterne/date_de_consultation/22/11/2017;)

l'extension de la gestion des ressources humaines dans les entreprises ainsi qu'au renouvellement des théories du management au cours de la même période.

### **3.3. Les grands enjeux d'une communication interne**

On attend de la communication interne qu'elle réponde aux grands enjeux<sup>(1)</sup> auxquelles doivent faire face les organisations: la coordination des décisions multiples, la défense de la cohésion du collectif professionnel, la mobilisation des engagements personnels sur les projets prioritaires d'institution.

### **3.4. La coordination**

Visé à permettre la prise de décision cohérents dans des organisations complexes, décentralisés et évolutifs: dans ce type d'environnement faire circuler le plus rapidement possible l'information opérationnelle, utilitaire et stratégique, partout, s'avère, indispensable. Des outils récents comme les messageries.

Les messageries internet, mieux que les plus classique tel que les flaches d'information, l'amélioration du système de réunion, la mise en circulation d'organigramme et d'annuaire électronique "le temps réel" sont destinés à facilité cette coordination.

C'est comme un schéma, chaque élément est liée a l'autre, dans institution de la CNASS la coordination commence de l'agent de sécurité qui ouvre la porte aux assurées pour les accueilles (la disponibilité des formulaires CNASS) jusqu'au directeur ou supérieur qui signe ses exemplaires afin de se bénéficier de ses services importantes pour chaque employé Algérien.

### **3.5. La cohésion**

La cohésion est un enjeu psychologique, plus difficile à réussir: il s'agit de renforcer chez les membres du personnel le partage de valeurs et de références communes, le sentiment d'appartenance à institution ainsi que la nécessité à ses services.

La diffusion et l'explication des informations prioritaire sont donc nécessaires mais pas suffisantes; il faut aussi connaitre et faire connaitre la culture de institution, son histoire, ses performances, ses défis dans un con texte qui peut

---

<sup>(1)</sup> [www.oboulo.com/communication/enjeux+communication+internet,date](http://www.oboulo.com/communication/enjeux+communication+internet,date) du consultation :20/11/2017

s'avérer délicat: développer les services dans institution conduit aussi des politiques de "rationalisation". Institution donc doit partager ses valeurs, sa culture et son histoire même ses défis avec ses assurés pour qu'il se sente impliquer et qu'il fait partie de cette entreprise et que lui aussi est le noyau de cette dernière.

### **3.6. La mobilisation**

Des énergies et des compétences du personnel constitue le troisième enjeu assigné à la communication interne, il s'agit dans ce cas d'impliquer personnellement les membres de l'organisation dans les efforts d'adaptation au changement et dans la recherche des solutions aux problèmes rencontrés. Convaincre chacun que ses efforts son nécessaires utiles et efficaces et chaque service complète l'autre, des efforts d'information et de formation ont ses effets sur l'environnement économique, l'apprentissage de nouveau savoir faire sont in dispensable et requièrent l'intervention permanant de la communication interne.

### **3.7. Média interne**

Les médias interne<sup>(1)</sup> sont apparus progressivement dans les entreprises; ils se sont diversifiés et modernisés en bénéficiant de l'évolution technologique des supports d'information et des techniques éditoriales: sont successivement apparus les journaux puis les grands systèmes de numérisation, puis les réseaux interactifs de communication électroniques. Selon sa taille et ses moyens financiers institution CNASS sélectionne les moyens.

---

<sup>(1)</sup>- Hereyc G., communication research and theory network, N° 89 London, 1988

# **Chapitre 2**

## **Cadre méthodologique et description des formulaires**

## 1. La Sécurité Sociale de la Wilaya de Saida (historique)

Saida est une ville située au sud-ouest de L'Algérie. Elle a connu la sécurité sociale vers la fin des années soixante, suite à l'inauguration d'un centre payeur lié à la direction régionale CNASS Oran (**Casoran**).

A l'époque, il était composé de huit agents seulement, ce n'est qu'en 1978 qu'il y'a eu la création d'une caisse de wilaya (CSSW), dans son statut il n'était qu'un projet par lequel plusieurs centres payeurs étaient créés au niveau des Daïra comme Bougtoub- Ain Safra- Mechria- El Bayadh et Labiad Sid Cheikh.

Actuellement, la sécurité sociale de la wilaya de Saida est située à la sortie nord de la ville qui mène vers la route de Mascara.

Cette entreprise est une agence de troisième catégorie suite à l'arrêté ministériel du 24/01/1987, selon le décret exécutif N° 85/223 correspondant à la construction d'un établissement public, économique et commercial portant l'organisation interne de la caisse nationale des assurances sociales.

Elle est représentée au niveau de toutes les daïras et elle dispose de six (06) antennes et de deux (02) cellules dont l'une est au niveau de la sécurité et l'autre au niveau de la cité administrative. Notre enquête s'articule sur deux types d'investigation, dont l'une est l'analyse des documents écrits qui représentent des formulaires administratifs adressés aux affiliés

## 2. Description des Documents Administratifs

Pour le besoin de notre recherche, nous avons collecté deux types de documents administratifs utilisés au niveau de la CNASS, à des fins des deux types de documentations interne et externe. Nous les avons classés ainsi

- Attestation du travail et de salaire.
- Attestation de déclaration d'accident du travail.
- Certificat médical de constatation de grossesse.
- Certificat médical initial ou de prolongation.
- Déclaration de reprise ou de non reprise du travail.

Notre recherche s'est basée sur les formulaires les plus utilisés dans la CNASS qui contiennent des informations importantes sur la communication externe car le contenu des formulaires est destiné aux affiliés de la CNASS.

Au courant de notre recherche, nous avons constaté qu'il existait trois (03) types de formulaires depuis l'indépendance dont le premier est écrit dans les deux langues (arabe au recto et le français au verso) tel que: la déclaration de reprise ou non pas reprise du travail.

Le second est fait différemment du premier formulaire, il est conçu en deux langues dans la même page, en langue française tel que la déclaration d'accident du travail.

L'analyse des formulaires, nous a permis aussi de relever les aspects de forme telle que la couleur bleue qui unit ces formulaires et les informations sont traduites de l'arabe en français sans aucune modification. Cette caractéristique indique que le contenu ne peut pas être changé, il suffit de lire les données afin que l'assuré puisse comprendre et remplir correctement ces exemplaires. Les types de contenu ne sont pas les mêmes sauf que les entêtes sont identiques tel que "sécurité sociale" pour la réalisation d'un formulaire, il y a des cases réservées à l'assuré et d'autres réservés par l'organisme de la sécurité sociale dans la plupart des formulaires. La 1<sup>ère</sup> case sert à identifier les données concernant l'affilié ou bien l'employeur ou le constatant: son nom et son prénom, sa fonction...etc.

La seconde case sert à identifier des éléments qui ont une relation du titre de l'exemplaire.

La dernière case contient la signature de l'assuré et cachet et signature de l'organisme, puis la date et lieu en bas de page de chaque formulaire.

### 3. Description des Formulaires

#### Le 1<sup>er</sup> Formulaire (attestation du travail et de Salaire)

Contient:

- **1<sup>ère</sup> case:** concerne l'identification de l'employeur, il doit préciser son nom et son prénom soit le numéro d'adhérent, ensuite la raison sociale et enfin l'adresse.
- **2<sup>ème</sup> case:** intitulé l'identification du salaire, elle contient les informations suivantes: nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse et la profession.

- **3<sup>ème</sup> case:** contient les renseignements nécessaires pour l'étude des droits y compris la date de recrutement, date du dernier jour de travail, date de la reprise du travail...etc.
- **4<sup>ème</sup> case:** concerne l'arrêt du travail, indique la durée du travail (jour-heure) aussi il faut préciser du ----- au ----- au cours des 12 mois ou des 03 années précédant la constatation du maladie.

Dans ce formulaire, nous trouvons la présence de deux langues (français/arabe) dans chaque case.

**Le 2<sup>ème</sup> Formulaire (attestation d'accident du travail)**

Ce formulaire est composé/reparti en 06 cases, chaque case contient des informations nécessaires sur l'accident:

- **1<sup>ère</sup> case:** concerne l'identification de l'employeur, il doit préciser son nom et son prénom, son raison sociale, sa profession et son adresse, ensuite son numéro du téléphone, lieu du travail.
- **2<sup>ème</sup> case:** concerne "victime", qui contient des in formations nécessaires sur: nom, prénom, nom de jeune fille (s'il y à lieu), nationalité, pays d'origine, adresse, date de naissance, date de recrutement. 

--	--

M	F
---	---
- **3<sup>ème</sup> case:** concerne l'accident, qui contient des in formations bien détaillés sur: date, jour et semaine, heure, minute, n ombre d'heures écoulées depuis la prise ou la reprise du travail par la victime, horaire de travail de la victime, le jour d'accident: de à 

--	--

 h et de 

--	--

 à 

--	--

 h, lieu de l'accident, nature des lésions, siège de lésions, circonstance détaillées de l'accident, lieu ou a été transportée la victime, suite probable:

Sous arrêt du travail avec arrêt supérieur à 24h, à compter date immédiate

- **4<sup>ème</sup> case:** est subdivisé on deux parties, la 1<sup>ère</sup> concerne les témoins et la 2<sup>ème</sup> concerne l'accident causé par un tiers.

§ La 1<sup>ère</sup> partie dans la 4<sup>ème</sup> case contient des informations nécessaires qu'il faut précisé à remplir. Ils sont: identité, adresse, un rapport de police à t-il établi? Si oui par qui ..... ?

§ Dans la 2<sup>ème</sup> partie de 4<sup>ème</sup> case contient deux sous titres nécessaires qu'il faut le remplir précisément: nom et adresse de tiers, organisme d'assurance du tiers.

- 5<sup>ème</sup> case: case concerne salaire de référence, sous forme d'un tableau qui contient des informations concernant: période, nombre de jours ou d'heures, salaires soumis a cotisation, retenues, salaire net précis, périodicité de paiement.

En bas de page il y a le nom et qualité du signature

..... Fait à ..... le ..... 19....

- 6<sup>ème</sup> case: il y a un tableau qui est composé en deux parties, la 1<sup>ère</sup> c'est des questions posées au contrôle médicale, réponse du contrôle médicale (rempli par le service médicale).

### Le 3<sup>ème</sup> Formulaire (certificat médicale de constatation de grossesse)

Se diffère de sa forme par rapport aux autre, il est sous forme paysage. Les informations sont traduites en deux langues y compris l'arabe et le français:

- 1<sup>ère</sup> case: est destinée aux médecins, ces derniers vont déclare sur l'honneur qu'ils sont ausculté la femme en ceinte. Dont il doit mentionner son nom et son prénom, la date de la visite, sans oublier le cachet et la signature.
- 2<sup>ème</sup> case: à renseigner par l'assuré, où il doit remplir ses renseignements en citant: son nom, son prénom et son date de la naissance.
- 3<sup>ème</sup> case: est réservée à l'organisme de sécurité sociale qui doit mentionner le jour de la réception de ce formulaire.

### Le 4<sup>ème</sup> Formulaire (certificat médicale .....

Il est écrit en deux langues y compris l'arabe et le français, il doit être rempli par le médecin en deux exemplaires (copies) dont le 1<sup>er</sup> est original destiné à la sécurité sociale et le second double à remettre à la victime.

Le médecin doit mentionner son nom, son grade, sa spécialité et son adresse.

Après avoir examiné la victime dont il est obligé de citer le nom, la date de naissance, l'adresse du patient, cause et l'heure d'accident, il mentionne ainsi qu'il constate et certifie: a) siège b) c)

Ensuite ce qu'il à prescrit au malade qui se soit l'arrêt de travail, de .... à ... jours, la date de prolongation...etc.

### Le 5<sup>ème</sup> Formulaire (déclaration de reprise ou non reprise du travail)

Ce formulaire est écrit en arabe au recto et en français en verso.

Les renseignements se sont traduits mot à mot, ce qui nous avons remarqué aussi pour les mots de bats de page, l'assuré à le choix de les remplir soit en arabe soit en français.

- **1<sup>ère</sup> case:** concerne l'employeur qui doit déclarer la cesse ou la reprise de travail. Ensuite il doit mentionner la raison sociale et le cachet, puis le nom et la qualité du signature.
- **2<sup>ème</sup> case:** déclaration sur l'honneur qui doit être remplie par l'assuré lorsqu'il n'a pas repris son travail, contrairement au 1<sup>ère</sup> case qui concerne des données à remplir par l'employeur lui-même, la 2<sup>ème</sup> case contient des données à remplir par l'assuré lui-même lorsqu'il n'a pas repris son travail ou qu'il n'exerce aucune activité professionnelle puis il doit citer son nom et son prénom et la date l'arrêt de travail ensuite il doit faire la date le lieu et la signature. Il certifie sur l'honneur.

## 4. La Description de L'enquête par Questionnaire

### 4.1. La Démarche de l'enquête

Dans les chapitres précédents, nous avons essayé de donner quelques définitions propres à notre domaine de recherche. Ensuite, nous avons essayé de montrer l'importance de la communication interne et externe dans la CNASS, de voir la langue la plus utilisée et son influence dans la relation employés/employeur et employés/affiliés dans l'entreprise Algérienne (CNASS).

Malgré le développement des moyens technologiques, cette progression reste actuellement insuffisante pour vérifier réellement la place de la communication interne et externe dans une entreprise Algérienne (CNASS). De ce fait, nous procédons dans ce dernier chapitre à la mise en application d'une enquête de questionnaire auprès des affiliés et des employés de la CNASS à Saida.

L'enquête par questionnaire est l'une des techniques les plus courantes en sciences sociales et humaines, c'est une méthode quantitative et qui s'applique à un ensemble (échantillon).

Pour Allaire (1988), "le questionnaire permet une plus grande chance d'obtention de réponses et une meilleure garantie de la qualité des données recueillir. Il offre la possibilité de motiver les répondant, de s'assurer que le répondant est bien la personne indiquée, et sans doute de noter en marge de s observations intéressantes pour l'interprétation des résultats"<sup>(1)</sup>.

## 4.2. Description du questionnaire N°1

### Le Public Visé

Pour étayer l'objectif de notre recherche, un questionnaire à été administré aux employés exerçant dans différents services dans la CNASS.

Nous avons administré un deuxième questionnaire pour évaluer l'usage de la langue française dans la communication externe aux affiliés de la CNASS dans la wilaya de Saida. Le questionnaire n°1 contient six(6) questions destinées aux 50 répondants (employé/assuré), des deux sexes, semi-fermées qui contient des réponses de choix (français/arabe/les deux) ou bien une autre 3<sup>ème</sup> proposition pour voir la langue dominante dans la communication interne et externe et mener notre travail à des résultats favorables. Nous sommes passées du général au particulier afin d'éclaircir la partie théorique de notre recherche, bien avant les questions, il y a une présentation du questionnaire et de son cadre scientifique.

## 4.3. Description du Questionnaire N°2

### a)- Administration du Questionnaire

Il s'agit d'un questionnaire qui comporte, 06 questions adressées aux affiliés de la CNASS (50enquêtés). Ce sont des questions semi-fermées qui sont classées du général au particulier, nous les avons distribuées employées et aux affiliés de la CNASS, ces questions sont établis d'une manière simple, il doit aussi remplir par les déclarants eux-mêmes.

### b)- Buts et finalités des questions

- Nous nous sommes basés sur la langue utilisée dans le questionnaire N° 01 et le questionnaire N° 02.

---

<sup>(1)</sup>Allaire, A., questionnaire: mesure verbale du comportement en recherche en psychologie, N° 16, 1988, P23.

- Pour connaître le degré d'utilisation de la langue française dans la caisse nationale de la sécurité social.
- Les questions dans le questionnaire N°01 comporte: la formation- la communication écrite- la langue utilisé dans les logiciels...etc.
- Les questions dans le questionnaire N° 02 comporte: la langue préférée par les affiliés. Notre but est de recueillir un maximum d'informations en ce qui concerne la pratique de la communication interne et externe dans la CNASS et de voir aussi la langue dominante dans cette entreprise.

### **5. L'organigramme de la CNASS**

# **Chapitre 3**

## **Analyse et Interprétation des résultats**

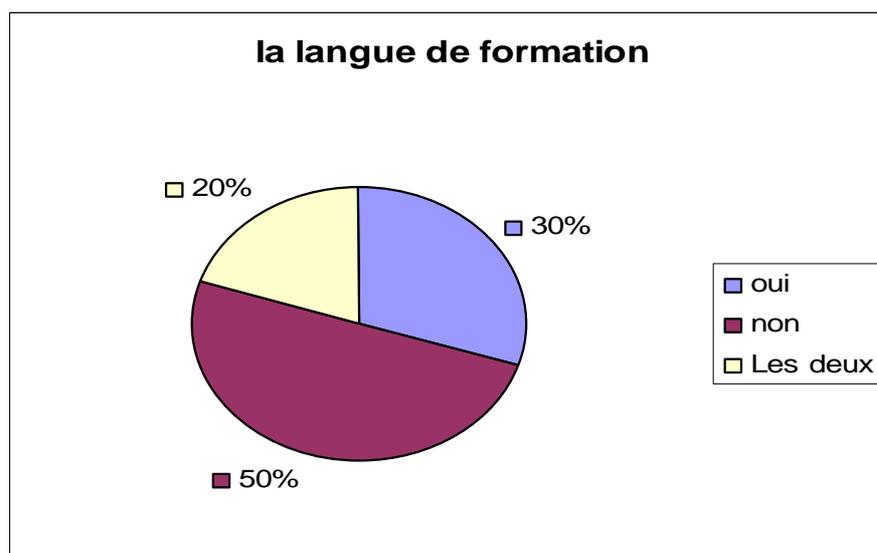
Suite à la description détaillée de l'enquête qui s'articule sur deux types d'investigation, en premier lieu, l'analyse des documents écrits, par la description du fond et de la forme des formulaires de la CNASS qui assurent la communication externe adressés aux affiliés, et la deuxième est la technique du questionnaire dont deux questionnaires à partir desquels nous avons collecté des informations quantitative.

## 1. Analyse et interprétation du questionnaire N°1

### 1.1. Dans quelle langue s'est fait votre formation?

La réponse	Nombre	Pourcentage (%)
Français	15	30
Arabe	25	50
Les deux	10	20

Le résultat est schématisé dans le graphe qui suit :

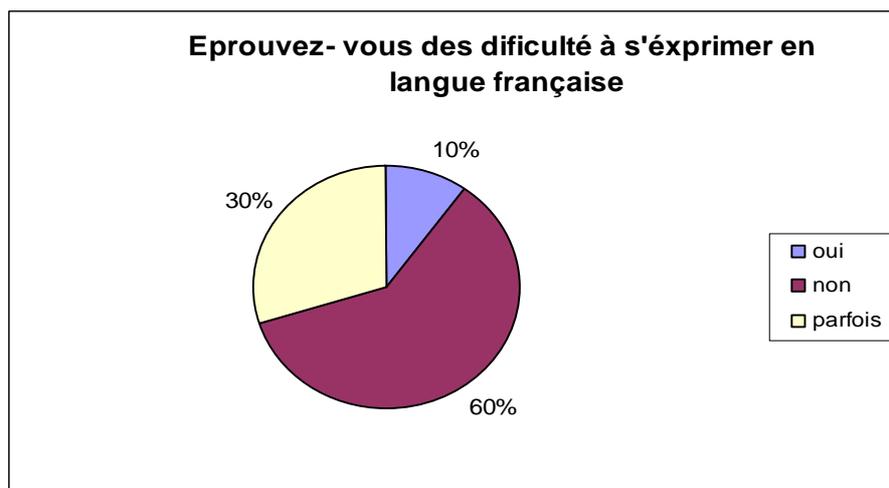


Nous sommes conscients que la plupart des employés ont fait leurs formations en langue Arabe, beaucoup plus que le français ; (30%) pour les anciens cadres qui ont fait des formations en la langue française, (20%) pour les employés qui ont fait leurs formations dans les deux langues. Suivant leurs études scientifiques (économique, statique,...etc....)

### 1.2. Question N°02: Eprouvez-vous des difficultés lorsque vous vous exprimez en langue française?

La réponse	Nombre	Pourcentage (%)
Oui	05	10
Non	30	60
Parfois	10	30

Le résultat est schématisé dans le graphe qui suit :

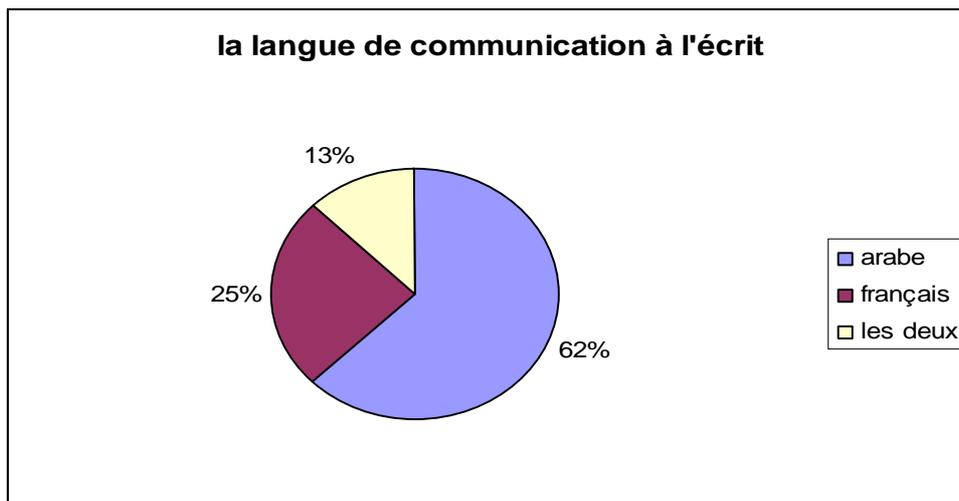


Les employées de cette entreprise éprouvent parfois des difficultés en s'exprimant en français au sein de leur travail, soit (30%) du personnel CNASS affirme cela, d'autres employés éprouvent des difficultés dans cette langue. En outre (60%) des employés qui maîtrisent le français n'ont pas de problèmes dans l'usage de cette langue.

### 1.3. Question N°03: Dans votre entreprise, dans quelle langue vous communiquez à l'écrit?

La réponse	Nombre	Pourcentage (%)
Arabe	25	62
Français	10	25
Les deux	05	13

Le résultat est schématisé dans le graphe qui suit :

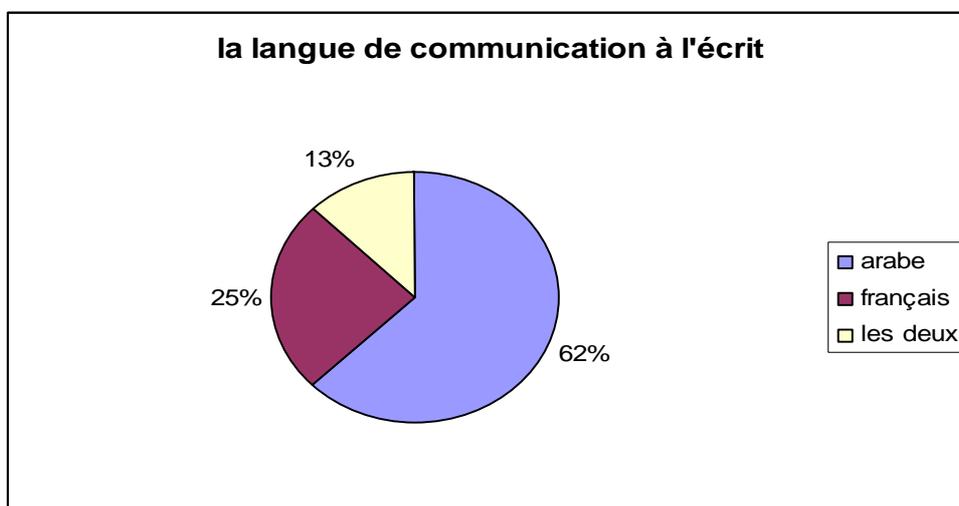


La plupart des employés transmettent leurs correspondances et les lettres administratives en langue arabe (62%) car c'est la langue dominante dans la CNASS, à cause de l'arabisation qui a touché le système administratif en Algérie. En outre (25%) pour la communication écrite en français selon le besoin de service comme: les rapports médicaux, et (13%) de communication écrite était faite dans les deux langues afin de comprendre le contenu de la correspondance.

**1.4. Question N°04: comprenez-vous la langue française utilisée dans les courriers et les lettres administratives?**

La réponse	Nombre	Pourcentage (%)
Oui	40	80
Non	05	10
Demande d'aide	05	10

Le résultat est schématisé dans le graphe qui suit :

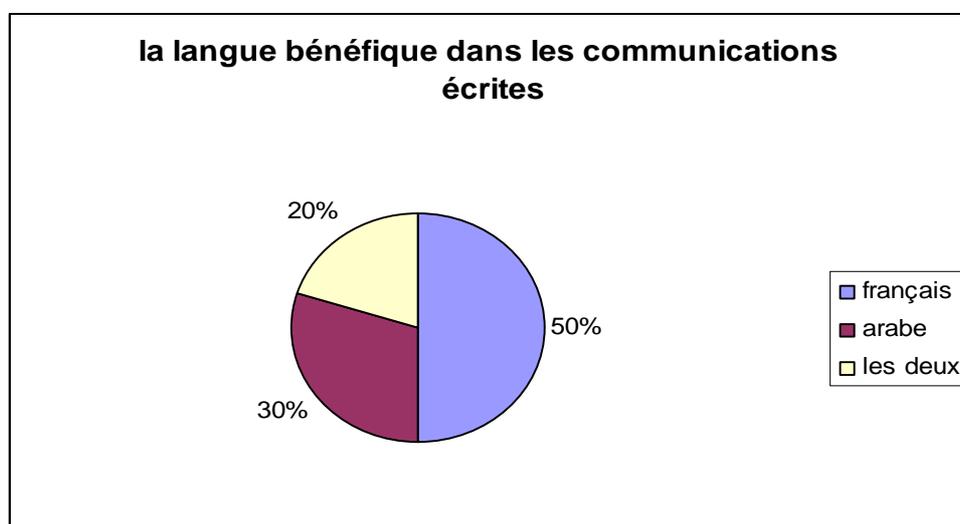


D'une manière générale, nous sommes conscients que la majorité des employés de la CNASS comprennent la langue française grâce à leurs formations et leurs expériences subies dans cette langue, aussi les anciens cadres ont une bonne maîtrise de la langue française.

### 1.5. Question N°05: Selon vous, dans quelle langue la communication écrite vous semble bénéfique?

La réponse	Nombre	Pourcentage (%)
Français	25	50
Arabe	15	30
Les deux	10	20

Le résultat est schématisé dans le graphe qui suit :

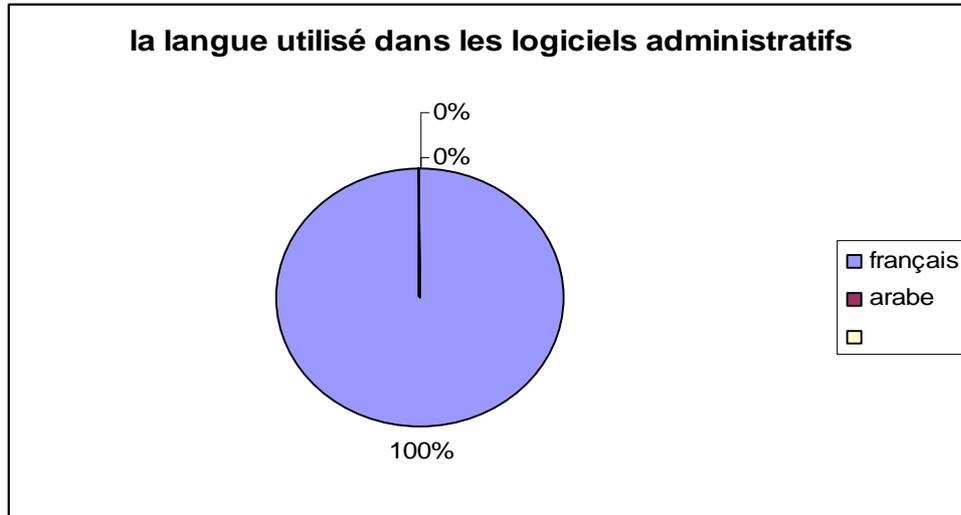


La plupart des employés dont (50%) pensent que la communication écrite est bénéfique en langue française, qui peut étudier les différents problèmes de chaque service, aussi la langue française est la langue la plus adaptée pour les communications qui existent dans la CNASS, alors que d'autre (20%) pense que la langue arabe est la langue première de plusieurs enquêtés. En outre (10%) pense que l'usage des deux langues peut permettre une meilleure compréhension.

**1.6. Question N°06: Quelle est la langue utilisée dans vos logiciels administratifs?**

La réponse	Nombre	Pourcentage (%)
Français	50	100
Arabe	00	00

Le résultat est schématisé dans le graphe qui suit :



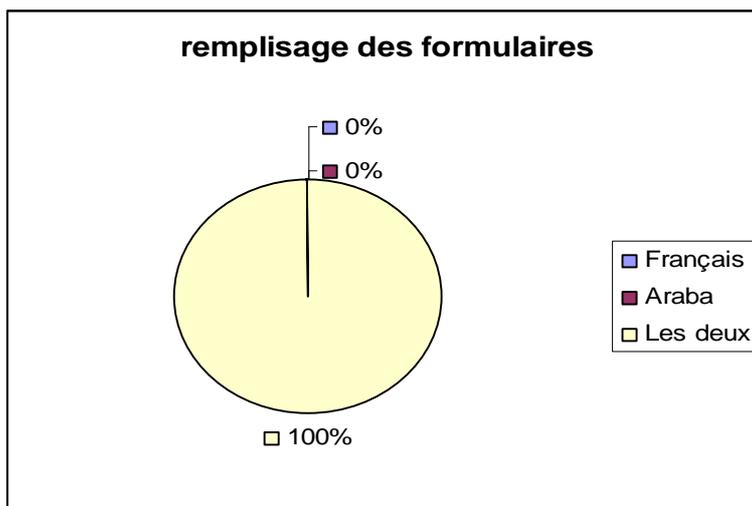
Les logiciels sont programmés en langue française principalement (100%) car c'est la langue automatique des logiciels en premier lieu.

**2. Analyse et interprétation du questionnaire N°2**

**2.1. Question N° 01: dans quelle langue l'assuré doit remplir les formulaires?**

La réponse	Nombre	Pourcentage (%)
Français	0	0
Arabe	0	0
Les deux	50	100

Le résultat est schématisé dans le graphe qui suit:

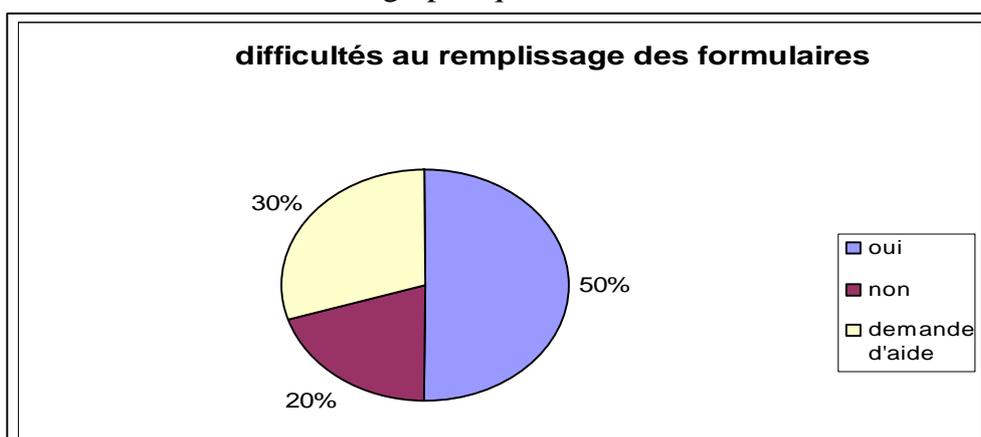


Les formulaires de la CNASS doivent être remplis dans les deux langues (Arabe/Français), quel que soit la nature du formulaire: certificat médical...etc., c'est le règlement suivi par la CNASS depuis les années 1962.

**2.2. Question N° 02: éprouvez-vous des difficultés en remplissant ces formulaires?**

La réponse	Nombre	Pourcentage (%)
Oui	25	50
Non	10	20
Demande d'aide	15	30

Le résultat est schématisé dans le graphe qui suit.

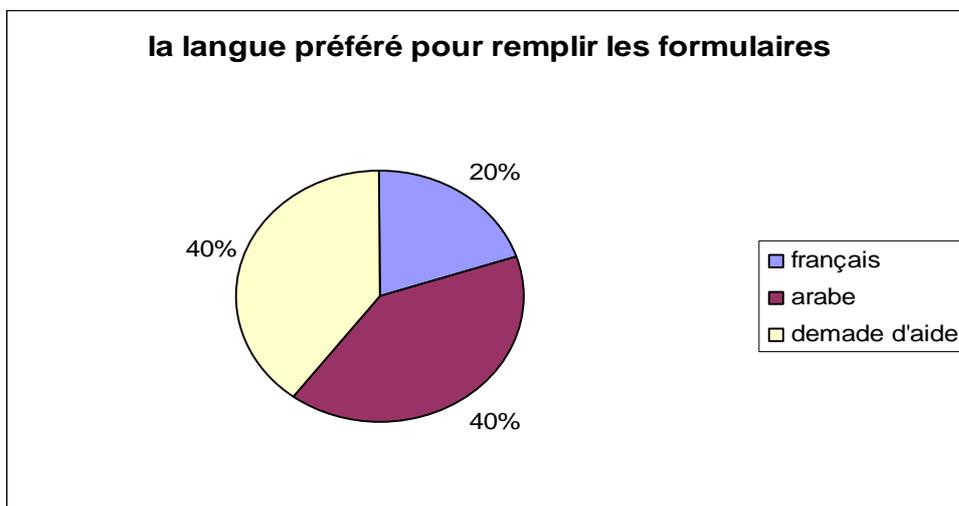


La moitié des affiliés ont répondu par oui, parce qu'ils ont une difficulté à remplir ces formulaires en langue française, et aussi pour faire des calculs (concernant le début ou la fin de la reprise du travail)...

**2.3. Question N°03: Dans quelle langue vous préférez remplir ses formulaires?**

La réponse	Nombre	Pourcentage (%)
Arabe	10	20
Français	20	40
Demande l'aide	20	40

Ces résultats ont donné le graphique suivant:

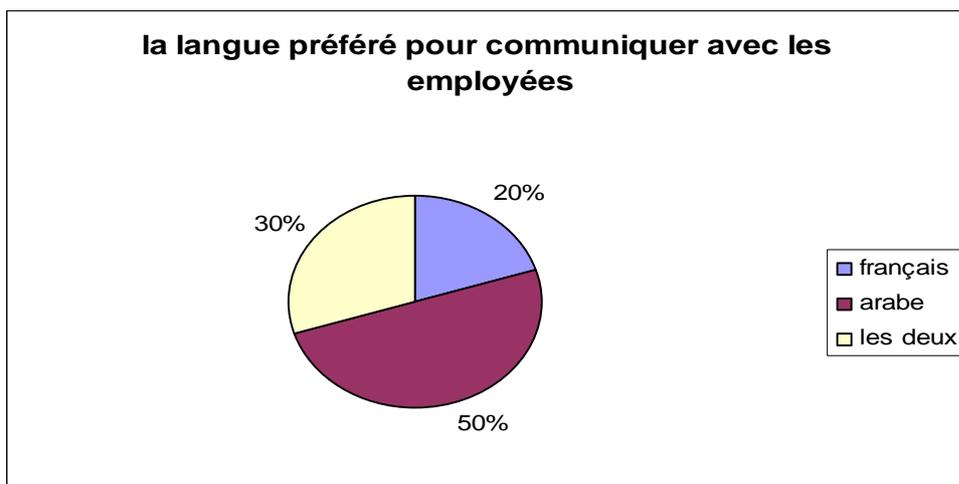


La majorité des affiliés (40%) remplir ses formulaires en arabe car c'est la langue maternelle qui lui sert à comprendre le contenu, en outre (20%) des affiliés remplir ses formulaires en français parce qu'ils n'affrontent pas des difficultés à comprendre cette langue, alors que (40%) d'autre affiliés demande d'aide afin de ne pas commit des fautes.

**2.4. Question N°04: Dans quelle langue vous préférez communiquer avec les employés?**

La réponse	Nombre	Pourcentage (%)
Arabe	25	50
Français	10	20
Demande d'aide	15	30

ce qui donne le graphique suivant:

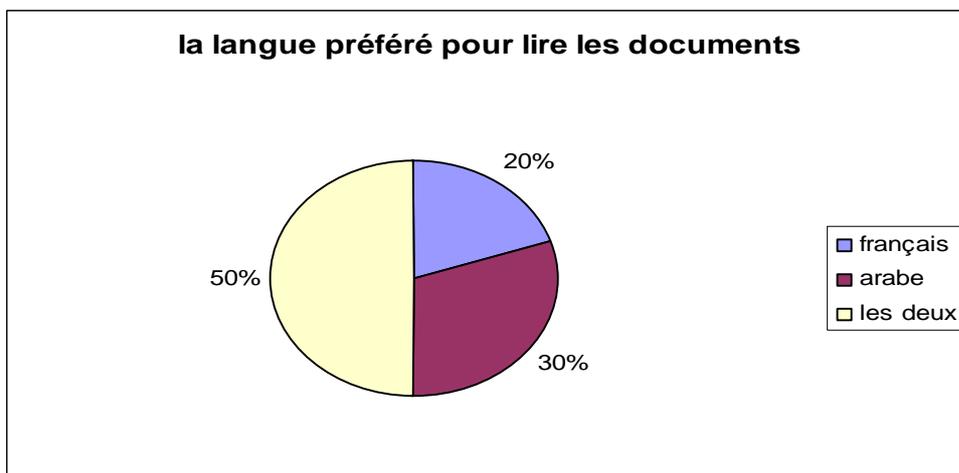


La plupart des affiliés (50%) choisissent préfèrent communiquer avec les employés en langue arabe parce que ils veulent garantir une bonne compréhension et une meilleure accélération à l'in formation entre l'employée et l'assuré, en outre (30%) des affiliés préfèrent parler avec les employés en deux langues l'arabe principalement et le français pour citer quelques nom et quelques concepts (attestation de grossesse, le service médicale, le congé de maternité, les affiliés...). alors que (20%) des affiliés (des francisant) parlent en français parce ils ont un bon niveau en français, aussi ils ont l'habitude de parler cette langue.

**2.5. Question N°05: dans quelle langue vous préférez lire ces documents?**

La réponse	Nombre	Pourcentage (%)
Français	10	20
Arabe	15	30
Les deux	25	50

ce qui donne le graphique suivant:

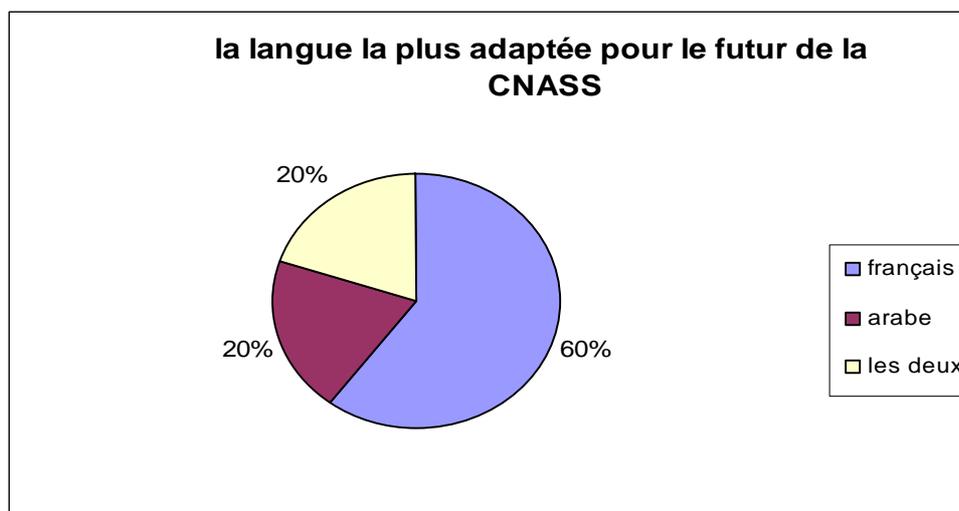


La plupart des affiliés (50%) préfèrent lire ces documents et ces formulaires en deux langues afin qu'ils puissent déchiffrer le contenu dans chaque formulaire, en outre (30%) d'autres préfèrent les lire en arabe pour comprendre, alors que (20%) d'autres choisissent la langue française car ils n'éprouvent aucune difficulté à utiliser cette langue.

### 2.6. Question N°06: Quelle est la langue la plus adaptée pour l'avenir de la CNASS?

La réponse	Nombre	Pourcentage (%)
Français	30	60
Arabe	10	20
Les deux	10	20

ce qui donne le graphique suivant:



La majorité des utilisateurs des documents de la CNASS disent que la langue arabe est la langue la plus adaptée dans les formulaires de la CNASS dans le futur, par ailleurs (20%) préfèrent la présence de la langue française, alors que (20%) des assurés sont pour l'utilisation alternée des deux langues.

# Conclusion

## Conclusion:

Dans ce mémoire de fin d'étude intitulé "la communication interne et externe en langue française dans l'entreprise, cas d'étude: la CNASS de Saida", nous avons tenté de définir le véritable statut de la langue française au sein de la CNASS de Saida. Une institution située au centre de la société où le français est parfois considéré comme une langue première. Le français en Algérie a un statut de langue étrangère et son enseignement se fait dans ce sens, cependant, la réalité est différente, car le français est omniprésent dans tous les secteurs: administratifs, économique, éducatif, politique et "la langue française" est présente donc, un statut ambigu: est-il une langue étrangère ou langue seconde, partant de ce constat, nous nous sommes posé la question suivante :

- Quel est le véritable statut de la langue française au sein de la CNASS? Et quel est le degré d'usage de cette langue dans cette institution par ; d'une part les employés dans une communication interne et d'autre part par les affiliés en communication externe.

- Comme hypothèse de recherche, nous pensons que cette langue est fortement présente dans ce type d'établissement.

Suite à l'explication du corpus que nous avons collecté à savoir les questionnaires que nous avons adressé aux employés et un autre aux affiliés et les documents administratifs appartenant à cette entreprise, nous avons remarqué que tout le système de l'institution à savoir: échange professionnels, transaction, communication interne et externe s'effectuent exclusivement en langue française et en arabe au même titre de priorité. Tous les documents sont écrits en arabe et en français à l'exception du texte juridique qui sont rédigés en arabe, langue nationale du pays, en outre, la présence de la langue française dans quelques formulaire tel que: déclaration d'accident du travail, qui été écrite uniquement en langue française, en effet la maîtrise de la langue française facilité l'accès à l'emploi au niveau de cette institution. Les employés qui s'occupent de la gestion et de la rédaction des documents administratifs ont été recrutés en fonction de leur diplôme et non pas de leur niveau du langue en français l'exploitation du questionnaire nous a révélé également que les anciens employés ne sont pas diplômé par contre, ils maîtrisent

très bien la langue française. C'est un personnel qui a entre 20 et 25 années d'ancienneté et qui fait partie de la génération qui a bénéficié d'une scolarité bilingue. Actuellement, on exige des postulants, des diplômes de spécialité, mais il faut préciser que les nouvelles recrues ont suivi une scolarité en arabe. Pour résumer la situation, nous avons, au sein de l'institution CNASS, deux types de personnel: un personnel qui maîtrise la langue française qualifié mais qui n'est pas diplômé, c'est le personnel qui représente l'image de la CNASS parce que c'est lui qui entretient les relations et les différents échanges externe et interne et un personnel formé en arabe qui est diplômé mais qui ne maîtrise pas la langue française, c'est lui qui gère le financement, actuellement c'est le bilinguisme qui marque la communication (écrite) interne et externe dans la CNASS.

Pour résumer la situation, nous avons au sein de la CNASS trois types de document administratif: des documents qui étaient écrits uniquement en langue française (déclaration d'accident du travail), d'autres documents sont écrits dans deux langues (français, arabe) dans la même page, et la troisième type est écrit en français au recto et en arabe au verso.

En conclusion générale, nous affirmons donc notre hypothèse de départ que la langue française est une langue plutôt seconde après l'arabe et ce n'est pas une langue étrangère comme le stipulent les textes officiels, elle a même statut que la langue arabe au sein de l'institution dans l'usage des documents administratifs de la CNASS. Dans le cadre de ce master, nous pensons avoir donné un aperçu sur la réalité d'usage de la langue française au sein de l'institution CNASS, et du statut qui lui est alloué de manière informelle.

Suite à cette recherche, le champ d'investigation peut être élargi vers d'autres institutions pour mieux évaluer le degré et la réalité d'usage de la françaises dans les administrations algériennes.

# Bibliographie

## Bibliographies

### a)- Les ouvrages:

1. Allaire, A., questionnaire: mesure verbale du comportement en recherche en psychologie, N° 16, 1988, P23.
2. Armand Cuvillier, nouveau vocabulaire philosophique, 1996, librairie Armand Coulin.
3. Farager P., the process of studying process in organization communication, New ef, 1989.
4. Hereyc G., communication research and theory network, N° 89 London, 1988
5. Jean Marce Decoudin, Jaque Egalen, Stéphane Waller, la communication interne stratégie et technique, édition Dunod.
6. Jeanne Bardeau, la boîte à outils du chargé de communication, Paris, éd. Eyrolles, 2011.
7. Larousse 21, rue de Montparnasse 75283 Paris cedex 06, P161.
8. Le grand Larousse encyclopédique supplément librairies Larousse.
9. le maitre, pratique d'organisation des services administratifs, Paris, 1982, 2<sup>ème</sup> éd.
10. Patric Flichy, une histoire de la communication moderne espace public.
11. Perruchot Garcia Valérie, dynamises sa communication externe, Paris, éd. Dunod, 2010.
12. trait d'union, votre droit à l'in formation, revue périodique, éditée et publiée par la direction générale de la CNASS, N° 3, 2013.
13. West Phallen, Marée Mélene, toute la communication de l'entreprise, Paris, éd Dunod, 2012.

### b)- Citations:

1. [www.toupie.org/dictionnaire-communication.html](http://www.toupie.org/dictionnaire-communication.html) .consultée le 24/10/2017.
2. <http://wikimemoires.com/2011/définition-acteurs-communication>. Consulté le 11/10/2017.
3. [www.marketing-etudiant.fr/cours/communication-commerciaux-entreprise](http://www.marketing-etudiant.fr/cours/communication-commerciaux-entreprise).(date de consultation 22/11/2017)

4. La communication d'entreprise.www. Mémoire on ligne, com. Durand Anthony, la communication d'entreprise, date de consultation le 12/10/2017.
5. [www.marketing-étudiant.com/courscommunicationentrepriseinterneetexterne/date](http://www.marketing-étudiant.com/courscommunicationentrepriseinterneetexterne/date) de consultation 22/11/2017;
6. [www.oboulo.com/communication/enjeux+communication+internet,date](http://www.oboulo.com/communication/enjeux+communication+internet,date) du consultation :20/11/2017

# Annexes

## République Algérienne Démocratique et Populaire

## Ministère de L'enseignement Supérieur et de La Recherche Scientifiques



Université Dr. Tahar Moulay de Saida

Faculté des Lettres, des Langues et des Sciences Humaines et Sociales

Département de Français



## Présentation Des Questionnaires

## Questionnaire N° 01 adressé aux employés de la CNASS

## Question N° 01:

Dans quelle langue s'est fait votre formation?

Français  Arabe  Les Deux 

## Question N° 02:

Eprouvez-vous des difficultés à vous exprimer en langue française?

Oui  Non  Parfois 

## Question N° 03:

Dans votre entreprise, dans quelle langue vous communiquez à l'écrit?

Français  Arabe  Les Deux 

## Question N° 04:

Comprenez-vous la langue française utilisée dans les courriers et les lettres administratifs?

Oui  Non  Parfois 

## Question N° 05:

Selon vous, dans quelle langue écrite la communication interne semble bénéfique?

Français  Arabe  Les Deux 

## Question N° 06:

Quelle est la langue utilisée dans vos logiciels administratifs numérisés?

Français  Arabe  Les Deux

---

**Questionnaire N° 02 adressé aux assurés de la CNASS****Question N° 01:**

Dans quelle langue l'assuré doit remplir les formulaires?

Français  Arabe  Les Deux

**Question N° 02:**

Eprouvez-vous des difficultés en remplissant ces formulaires?

Oui  Non  demande d'aide

**Question N° 03:**

Dans quelle langue vous préférez remplir ce qui manque?

Français  Arabe  Les Deux

**Question N° 04:**

Vous préférez communiquer aux employés de la CNASS en langue?

Français  Arabe  Les Deux

**Question N° 05:**

En quelle langue préférez-vous lire les documents (attestations, guides, catalogues...)?

Français  Arabe  Les Deux

**Question N° 06:**

Dans le futur quelle est la langue que vous préférez utiliser pour remplir les formulaires?

Français  Arabe  Les Deux

## **Abréviation**

**DG: directeur Générale**

**CSSW: caisse de sécurité sociale de la wilaya**

**CNASS: caisse national de sécurité sociale**

**CASORON: caisse assurance de sécurité d'Oran**