République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Mémoire de fin d'études

PRÉSENTE EN VUE DE L'OBTENTION

DU DIPLÔME DE MASTER

Option : didactique des langues du FLE.

***Thème* :**

Les difficultés rédactionnelles dans les correspondances professionnelles

Cas de l'entreprise CONDOR Electronique BBA

Réalisé par :

Belferkous Ichrak

Naidji Chourouk

Sous la direction de :

D[r] Bendrimia Salah Eddine

Année universitaire : 2024-2025

Remerciements

Avant tout, nous rendons grâce à Dieu Tout-Puissant, Le Clément, Le Miséricordieux, qui nous a accordé la santé, la force et la patience nécessaires pour mener à bien ce travail. Sans Sa volonté, rien n'aurait été possible.

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à Monsieur BENDRIMIA SALAH EDDINE, notre encadrant, pour sa disponibilité, ses conseils avisés et son accompagnement tout au long de cette recherche.

Nos sincères remerciements vont également aux membres du jury, pour le temps consacré à l'évaluation de notre travail, ainsi que pour leurs remarques pertinentes et enrichissantes.

Nous adressons également un remerciement tout particulier à l'entreprise Condor, qui nous a généreusement ouvert ses portes et fourni toutes les informations nécessaires, avec une grande disponibilité et un esprit de collaboration exemplaire.

Du fond du cœur, nous remercions nos parents.

À nos pères, pour leur confiance, leur soutien indéfectible et leurs encouragements constants.

À nos mères, pour leur amour inconditionnel, leurs sacrifices silencieux et leurs prières qui nous accompagnent à chaque étape de notre vie.

Merci à toutes nos familles pour leur affection, leur fierté et leur présence réconfortante.

Un remerciement tout particulier à Khaoula, pour son aide précieuse et sa disponibilité durant la réalisation de ce mémoire.

Et enfin, un immense merci à nos copines de cœur, pour leur amitié sincère, leur soutien fidèle et leur bienveillance tout au long de ce parcours.

Merci à tous. Que Dieu vous protège

Dédicace

À mon père NAIDJI ABDELHAK,
modèle de courage et de sagesse, qui a toujours cru en moi et m'a soutenue sans relâche. Que Dieu te protège.

À ma mère RAMDANI LINDA,
mon pilier, ma lumière, celle qui m'a portée, aimée et encouragée dans chaque étape de ma vie. Que Dieu te garde pour moi.

À ma sœur MAROUA NAIDJI et ma petite sœur RAFIF,
merci pour votre tendresse, vos mots doux, et votre présence apaisante au quotidien.

À mon frère HAYTHAM SIRADJ EDDIN,
ton innocence et ton sourire m'ont toujours redonné de la force. Tu es une source de bonheur dans ma vie.

À mes tantes ILHAM, HANANE, ASSIA et NAWEL,
pour leur amour sincère, leur fierté et leurs encouragements constants.

À mes grands-mères AKILA et AÏCHA,
pour leurs prières, leur sagesse et l'amour inconditionnel qu'elles m'ont toujours offert.

À ma chérie ICHRAK ,
merci pour ta collaboration, ton sérieux et ton soutien tout au long de ce travail.

À mes chères copines : ICHRAK, NESRIN, ROMY, AMEL et YASSMIN,
vous avez marqué ce parcours de vos rires, de votre présence bienveillante et de votre amitié fidèle. Merci d'avoir été là.

Ce travail vous est dédié, avec tout mon amour, mon respect et ma reconnaissance.

Chourouk

Dédicace

À mon père SALEH BELFERKOUS
pour sa force, sa sagesse et son amour silencieux qui m'ont toujours guidée. Que Dieu te garde en bonne santé.
À ma mère SOUAD AISSAOUI
mon refuge, ma source d'amour inépuisable, celle dont les prières m'accompagnent à chaque pas. Merci pour tout, maman.
À mon mari ABDERRAHIM BENMERZOUG,
pour son amour inconditionnel, sa patience, son soutien dans les moments difficiles et sa foi en moi. Merci d'avoir toujours été à mes côtés.
À mes sœurs AFAF, MANEL et IHSSAN,
pour leur complicité, leur tendresse et leur présence rassurante. Vous êtes mes piliers.
À mon frère LAKHDAR,
pour son énergie, ses encouragements et l'amour qu'il me témoigne chaque jour.
À ma sœur de cœur CHOUROUK NAIDJI,
pour son soutien sincère, sa lumière et sa présence constante à mes côtés, comme une vraie sœur.
À mes chères copines : AMEL, NESRIN, ROMY, YASSMINE
pour les rires partagés, les beaux souvenirs, leur bienveillance et leur amitié fidèle. Merci d'avoir illuminé ce parcours.
Ce travail vous est dédié avec tout mon amour, ma reconnaissance et mon respect profond.

Ichrak

SOMMAIRE :

Remerciement

Dédicace

Table des matières

Liste des tableaux

Liste des figures

INTRODUCTION GENERALE

Partie théorique

Chapitre 01 **: Les correspondances professionnelles en entreprise**

Chapitre 02 **: Le cadre expérimental**

Partie pratique

Chapitre 03 **: Méthodologie de recherche**

Chapitre 04 **: Analyse et interprétation**

CONCLUSION GENERALE

Bibliographie

ANNEXES

Résumé

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières :

INTRODUCTION GÉNÉRALE.....**Erreur ! Signet non défini.**

Partie théorique:…….

Chapitre 1 :…….

INTRODUCTION:……....4

Les correspondances professionnelles en entreprise 5

1.1 Définition de la correspondance professionnelle 6

1.2 Typologie des correspondances professionnelles 7

1.3 Fonctions et enjeux de la correspondance 8

1.4 Caractéristiques linguistiques d'un bon écrit professionnel 9

1.5 Compétences rédactionnelles en milieu professionnel 10

1.6 Principales difficultés rédactionnelles rencontrées 11

1.7 Le cas spécifique du français en entreprise algérienne 13

Chapitre 2 **:** L'analyse des pratiques rédactionnelles chez Condor BBA 15

2.1 Introduction et objectifs de l'enquête 16

2.2 Description du lieu, corpus et méthodologie 17

2.3 Résultats de l'analyse des documents authentiques 18

2.4 Difficultés identifiées et interprétations pédagogiques 21

2.5 Synthèse et déroulement de l'expérimentation 23

PARTIE PRATIQUE :

Chapitre 3 **:** Méthodologie de recherche 26

3.1 Présentation des outils (questionnaire, entretien, analyse documentaire) 27

3.2 Analyse des résultats obtenus 30
3.2.1 Répartition des répondants et postes 31
3.2.2 Langues utilisées et pays partenaires 32
3.2.3 Usage de la traduction et types de documents traduits 34
3.2.4 Fréquence de relecture et existence d'erreurs 36
3.2.5 Conséquences des erreurs de traduction 38
3.3 Synthèse des résultats et validation des hypothèses 40

***Chapitre 4* :** Analyse et interprétation des données 42
4.1 Introduction au chapitre analytique 43
4.2 Analyse qualitative des échanges (emails, WhatsApp, etc.) 44
4.3 Études de cas (succès et échecs liés à la traduction) 48
4.4 Diagrammes et tableaux croisés (impact, fréquence, perception) 51
4.5 Négociations commerciales : analyse linguistique et stratégique 54
4.6 Contrats de négociation et enjeux juridiques 57

CONCLUSION GÉNÉRALE.....58

Bibliographie ……..……..59
ANNEXES ……..……..60

Résumé…….61

Liste des tableaux :

Tableau 1 : Répartition des répondants selon le poste …….31

Tableau 2 : Répartition des répondants selon la durée d'expérience ……...…32

Tableau 3 : Collaboration avec des fournisseurs étrangers ……..…33

Tableau 4 : Langues utilisées dans les échanges ……..….34

Tableau 5 : Pays partenaires cités …….35

Tableau 6 : Disponibilité d'un personnel spécialisé en traduction ……..….36

Tableau 7 : Étapes du processus d'achat nécessitant une traduction ……37

Tableau 8 : Méthodes de traduction utilisées (automatique / humaine) ……..….37

Tableau 9 : Responsables de la traduction dans l'entreprise …….38

Tableau 10 : Fréquence de relecture des traductions ……40

Tableau 12 : Existence d'erreurs de traduction ……..40

Tableau 13 : Conséquences des erreurs sur les échanges …… ……...….41

Tableau 14 : La langue comme barrière lors des négociations ……...……41

Tableau 15 : Présence de contrats bilingues standardisés ……...……42

Tableau 16 : Éléments sensibles aux erreurs de traduction ……..……43

Tableau 17 : Fréquence d'utilisation de la traduction ……..…44

Tableau 18 : Impact des erreurs sur la qualité perçue ……..…46

Liste des figures :

Figure 1 : Répartition des postes des répondants

Figure 2 : Répartition par durée d'expérience

Figure 3 : Langues utilisées dans les échanges commerciaux

Figure 4 : Répartition géographique des partenaires de Condor

Figure 5 : Étapes concernées par la traduction dans le processus d'achat

Figure 6 : Types de traducteurs ou outils utilisés

Figure 7 : Répartition des responsables de la traduction

Figure 8 : Fréquence de relecture des traductions

Figure 9 : Perception des conséquences d'erreurs

Figure 10 : Évaluation de la langue comme barrière

Figure 11 : Traductions utilisées dans les contrats

Figure 12 : Documents sensibles aux erreurs

Figure 13 : Fréquence d'utilisation de la traduction

Figure 14 : Impact sur la qualité perçue d'un produit

Figure 15 : Traduction et pertes financières

Figure 16 : Traduction et relations avec les partenaires

Figure 17 : Traduction et image de l'entreprise

INTRODUCTION GENERALE :

INTRODUCTION GENERALE :

Dans le monde professionnel actuel, la communication écrite occupe une place essentielle dans le bon fonctionnement des entreprises, notamment à travers les correspondances professionnelles (emails, lettres, demandes de devis, réponses commerciales, réclamations, etc.). La qualité de cette communication influence non seulement l'image de l'entreprise, mais aussi l'efficacité de ses échanges avec ses partenaires, clients ou fournisseurs.

Cependant, malgré l'importance de cette compétence, de nombreuses difficultés rédactionnelles persistent au sein des organisations. Ces difficultés peuvent concerner la clarté du message, la cohérence des idées, la maîtrise des registres de langue, l'orthographe, ou encore la structuration du discours. Dans un contexte où la langue française est souvent une langue seconde, ces obstacles deviennent encore plus visibles, surtout dans les services en lien direct avec des partenaires internationaux.

C'est dans cette perspective que s'inscrit le présent travail, qui porte sur les difficultés rédactionnelles dans les correspondances professionnelles, en prenant comme cas d'étude l'entreprise Condor Électronique, située à Bordj Bou Arreridj. Le stage effectué au sein du service des achats étrangers de cette entreprise a permis d'observer concrètement les pratiques d'écriture dans les échanges professionnels, ainsi que les difficultés linguistiques et rédactionnelles rencontrées par les employés dans la rédaction de leurs courriels.

Ce travail vise donc à identifier les types de difficultés les plus fréquentes, à en analyser les causes possibles (linguistiques, méthodologiques, organisationnelles), et à proposer quelques pistes d'amélioration pour une communication écrite plus claire, plus professionnelle et plus efficace

Malgré la généralisation de l'usage des outils numériques dans les entreprises et la fréquence des échanges professionnels écrits, de nombreux employés rencontrent encore des difficultés dans la rédaction des correspondances professionnelles. Ces problèmes peuvent affecter la clarté du mess age, l'image de l'entreprise et même la qualité des relations avec les partenaires.

Dans un contexte où le français n'est pas toujours la langue maternelle des employés, comme c'est le cas dans plusieurs services de l'entreprise Condor Électronique à Bordj Bou Arreridj, ces difficultés sont parfois renforcées par des lacunes en langue, des maladresses de style, ou encore un manque de formation à la rédaction administrative et professionnelle.

Problématique :

Quelles sont les principales difficultés rédactionnelles rencontrées par les employés dans les correspondances professionnelles au sein de l'entreprise Condor, et quelles en sont les causes possibles **?**

- ***Hypothèse 01*** : Les employés de l'entreprise Condor rencontrent des difficultés dans la rédaction des correspondances professionnelles principalement à cause d'un manque de maîtrise des règles de la langue française (grammaire, orthographe, syntaxe).
- ***Hypothèse 2*** : Ces difficultés sont aussi liées à un manque de formation spécifique à la rédaction professionnelle (structure d'un email, formules de politesse, ton adapté, etc.).
- ***Hypothèse 3*** : La surcharge de travail, la pression du temps et l'absence de modèles types contribuent également à des erreurs de formulation, de cohérence ou de clarté dans les correspondances.

CHAPITRE 1:

La rédaction et la rédaction professionnelle

INTRODUCTION

Dans le monde professionnel moderne, la communication écrite est devenue un outil incontournable. Elle permet de structurer les échanges, de garder une trace des décisions et de faciliter la circulation de l'information entre les différents acteurs de l'entreprise. Qu'il s'agisse de courriels, de rapports, de lettres ou de notes internes, l'écrit est partout, et sa qualité influence directement l'efficacité du travail collectif.

Ce chapitre s'organise autour de deux axes principaux : d'une part, une présentation générale de la rédaction en tant qu'activité langagière complexe ; d'autre part, une analyse de la rédaction professionnelle, spécifiquement dans le contexte du travail en entreprise.

Ce travail s'inscrit dans le cadre d'une étude menée au sein de l'entreprise Condor Électronique BBA, où de nombreuses difficultés rédactionnelles ont été observées dans les correspondances professionnelles. Comprendre la nature de ces difficultés nécessite d'abord de bien cerner ce qu'est la rédaction, puis ce qu'implique l'écriture dans un cadre professionnel. C'est pourquoi ce chapitre introductif est essentiel pour poser les bases théoriques de notre recherche.

1 _1 La rédaction : une activité langagière essentielle

La rédaction est l'un des moyens fondamentaux de communication écrite. Elle permet de transmettre des idées, des informations ou des consignes de manière structurée et compréhensible. C'est une activité langagière qui mobilise plusieurs compétences : orthographe, grammaire, vocabulaire, syntaxe et capacité à organiser logiquement les idées.

Rédiger, ce n'est pas simplement écrire des phrases : c'est construire un message adapté à une situation, à un destinataire, et à un objectif précis. Cela demande une certaine maîtrise de la langue, mais aussi une compréhension du contexte de communication.

Comme le souligne Christian Baylon et Xavier Mignot (1996) :

« La rédaction est une opération complexe qui engage la pensée, la langue et la culture de celui qui écrit. »

Dans toute situation de communication, l'écrit joue un rôle fondamental. Dans le monde professionnel notamment, la capacité à bien rédiger conditionne la qualité des échanges, la transmission des informations, et même l'image de l'entreprise. Rédiger ne consiste pas uniquement à aligner des mots, mais à construire un message structuré, cohérent et adapté à son destinataire. Cela suppose une maîtrise de la langue, une compréhension du contexte, et un certain savoir-faire.

Ce chapitre se propose d'explorer deux aspects essentiels à la compréhension du sujet de ce mémoire : d'abord la rédaction dans sa définition générale en tant qu'activité langagière complexe, puis la rédaction professionnelle, plus spécifique, qui s'exerce dans des contextes organisationnels et professionnels précis. Cette distinction permettra de mieux cerner les enjeux de la communication écrite au sein des entreprises, notamment dans le cas étudié de Condor Électronique BBA, et de préparer l'analyse des difficultés rencontrées par les employés dans leurs correspondances professionnelles.

1_2 La rédaction professionnelle : une écriture fonctionnelle

La rédaction professionnelle, quant à elle, se distingue par sa finalité pratique. Elle s'inscrit dans un cadre institutionnel ou professionnel, où l'efficacité de la communication est primordiale. Elle vise à informer, demander, proposer, refuser, négocier, ou encore décider, à travers des supports variés : courriels, lettres, comptes rendus, rapports, notes, etc.

Dans une entreprise comme Condor Électronique, la rédaction professionnelle est omniprésente. Elle se manifeste notamment dans les échanges internes (entre collègues, services ou hiérarchies) et externes (avec les partenaires, clients ou fournisseurs). Une mauvaise rédaction peut engendrer des malentendus, des retards ou même des pertes financières.

Selon Jean-Michel Adam (2008) :

« L'écrit professionnel doit aller à l'essentiel, éviter l'ambiguïté, respecter les normes et conventions propres au milieu dans lequel il s'inscrit. »

a) Objectifs et enjeux de la rédaction professionnelle :

Les objectifs principaux de la rédaction professionnelle sont :

- Communiquer efficacement avec un destinataire spécifique,
- Transmettre des messages clairs, sans ambiguïté,
- Renforcer l'image de sérieux et de compétence de l'entreprise,
- Respecter les normes de la communication institutionnelle

1_3 Les composantes de la rédaction :

Une rédaction de qualité repose sur plusieurs composantes essentielles :

- La cohérence : elle assure la logique globale du texte. Les idées doivent s'enchaîner naturellement et respecter une progression claire.
- La cohésion : elle concerne les liens grammaticaux (connecteurs logiques, pronoms, reprises lexicales) qui assurent l'unité du texte.
- La syntaxe : elle garantit la construction correcte des phrases. Une mauvaise syntaxe peut rendre le texte confus, voire incompréhensible.
- L'orthographe et la grammaire : elles permettent de respecter les normes linguistiques et d'éviter les erreurs qui nuisent à la crédibilité de l'auteur.
- Le lexique : le choix du vocabulaire doit être adapté au sujet traité, au destinataire, et au registre de langue approprié.

1_4 Les compétences nécessaires à la rédaction professionnelle :

Pour produire des écrits professionnels de qualité, le rédacteur doit mobiliser un ensemble de compétences complémentaires. Il ne suffit pas de bien écrire d'un point de vue grammatical : il faut aussi savoir adapter son message au contexte, structurer son discours et utiliser un vocabulaire précis. Ces compétences peuvent être classées en trois catégories principales : linguistiques, pragmatiques et discursives.

1_4 La rédaction professionnelle :

C'est l'ensemble des techniques permettant de produire des écrits adaptés aux exigences du monde du travail. Elle vise la clarté, la précision, l'efficacité et le respect des codes formels selon le type de document (lettre, email, convention…).

2_La communication écrite :

C'est un mode de transmission d'informations par des supports écrits (lettres, courriels, conventions, notes). Elle exige la maîtrise de la syntaxe, de l'orthographe et de la structure du message. Elle est essentielle dans le cadre professionnel car elle laisse une trace durable et engage juridiquement.

2_1 Les stratégies de communication écrite :

Ce sont les procédés mis en œuvre pour organiser, structurer et transmettre efficacement un message écrit. Cela implique le choix du ton, des mots, l'adaptation au destinataire, l'utilisation de formules conventionnelles et la hiérarchisation des idées**..**

2_2 Les règles générales de la communication écrite :

Ce sont des principes à respecter pour assurer la qualité d'un écrit : faire un plan, aller à l'essentiel, choisir un vocabulaire approprié, adapter le contenu au lecteur, éviter la redondance et utiliser correctement la ponctuation.

2_3 La communication formelle et informelle :

La communication formelle se fait selon les règles hiérarchiques et les circuits officiels de l'entreprise (notes, lettres, mails professionnels). La communication informelle est spontanée, non encadrée, et repose sur les échanges personnels.

2_4 La communication interne et externe :

La communication interne est destinée aux membres de l'entreprise (employés, direction…), tandis que la communication externe s'adresse aux partenaires, clients, fournisseurs ou institutions extérieure

2 _5 Les types de communication :

On distingue la communication interpersonnelle (entre deux personnes), la communication de groupe (vers un groupe ciblé), et la communication de masse (vers un public large et non défini, comme la publicité).

2_6 Le contenu et la relation dans la communication :

Tout message contient un contenu (ce qu'on dit) et une relation (comment on le dit). La réussite de la communication dépend autant de l'information transmise que du lien entre les interlocuteurs.

2_7 La stratégie de communication commerciale :

C'est un plan d'action destiné à promouvoir un produit ou un service. Elle vise à atteindre des objectifs commerciaux grâce à des messages adaptés, une cible définie, des moyens choisis (email, publicité, réunion) et une planification.

2_8 Les conventions commerciales :

Ce sont des documents contractuels écrits formalisant un accord entre deux parties (ex. : Condor et un distributeur). Elles obéissent à des règles précises de rédaction, de présentation et de formulation, avec des clauses juridiques bien définies.

3_ Les composantes d'un écrit professionnel efficace :

Un bon écrit professionnel doit être clair, structuré, cohérent, adapté à la situation et exempt de fautes. Il doit également respecter les normes de présentation (marges, en-têtes, formules d'appel et de clôture, signature…).

3_1 Les compétences linguistiques:

Les compétences linguistiques constituent la base de toute rédaction professionnelle. Elles concernent la maîtrise des règles de grammaire, d'orthographe, de conjugaison et de syntaxe. Une faute grammaticale ou une mauvaise construction de phrase peut altérer la compréhension du message, voire décrédibiliser l'émetteur.

À cela s'ajoute la maîtrise du lexique professionnel : le vocabulaire utilisé doit être précis, approprié au domaine d'activité et au type de document. Par exemple, un employé dans le secteur de l'électronique, comme chez Condor, doit savoir utiliser des termes techniques tout en restant compréhensible pour son interlocuteur.

3_2 Les compétences pragmatiques :

Les compétences pragmatiques relèvent de la capacité du rédacteur à adapter son message au destinataire et à l'objectif de communication. Il s'agit notamment de choisir le ton approprié (formel, neutre, courtois), de respecter les règles de politesse et d'utiliser un niveau de langue adapté à la situation.

Cela suppose également une connaissance des normes culturelles et professionnelles : par exemple, une demande adressée à un supérieur hiérarchique ne se formule pas de la même manière qu'un message envoyé à un collègue. L'efficacité d'un écrit dépend en grande partie de cette capacité d'adaptation.

3_3 Les compétences discursives :

Les compétences discursives concernent l'organisation logique et textuelle du message. Un bon rédacteur sait structurer son texte en introduction, développement et conclusion. Il utilise des connecteurs logiques pour assurer la cohérence du discours (par exemple : en effet, toutefois, par conséquent…).

Il veille également à la cohésion du texte, c'est-à-dire à l'unité de sens et à la fluidité de la lecture. Cela passe par la reformulation, la reprise lexicale, la référence claire aux idées déjà exprimées, et l'enchaînement logique des paragraphes.

4_Les difficultés rédactionnelles observées dans les correspondances professionnelles :

Cas de l'entreprise Condor Électronique BBA

Introduction du chapitre :

Dans un environnement professionnel où la langue française est utilisée comme langue de travail, notamment dans les documents administratifs et les échanges écrits, la maîtrise de la rédaction devient un enjeu crucial. Or, de nombreux employés de l'entreprise Condor Électronique BBA rencontrent des difficultés dans la production de textes écrits professionnels, en raison de divers facteurs : linguistiques, méthodologiques, ou encore liés au contexte d'apprentissage du français langue seconde. Ce chapitre se propose d'identifier et d'analyser les principales difficultés rédactionnelles relevées dans les correspondances professionnelles produites par les employés, à travers une lecture critique de plusieurs écrits authentiques issus du terrain.

4_1 Les difficultés linguistiques :

A_Les fautes grammaticales et syntaxiques :

La grammaire constitue l'un des premiers obstacles rencontrés. De nombreux documents analysés présentent des erreurs au niveau de l'accord des temps, de la conjugaison, de l'accord sujet-verbe ou encore dans la structure même des phrases. Ces erreurs, parfois systématiques, nuisent à la clarté du message.

Comme le rappelle Maurer (2013), « la compétence grammaticale est la base de toute production écrite. Une défaillance à ce niveau entraîne inévitablement une communication inefficace. »
(Maurer, B. (2013). Écrire en français langue seconde. Hachette FLE, France, p. 77).

B_ Les erreurs lexicales :

L'usage d'un vocabulaire inapproprié ou trop limité est également fréquent. Les employés ont parfois recours à des mots mal employés ou trop généraux, ce qui rend les messages flous ou

imprécis. D'autres fois, des mots sont empruntés à l'arabe ou à l'anglais, ce qui nuit à la cohérence linguistique du texte.

Selon Dabène (1991), « un lexique maîtrisé est le socle d'un écrit professionnel pertinent, car il permet de nommer les choses avec justesse et efficacité. »
(Dabène, L. (1991). La didactique du français langue étrangère. Paris : Clé International, p. 132).

L'orthographe :

Les fautes d'orthographe sont fréquentes

5_Définition de la correspondance professionnelle :

Grellet (996) définit la correspondance professionnelle comme un écrit codifié, utilisé dans les échanges officiels et formels en entreprise.
Grellet, F. (996). Writing for advanced learners of English. Cambridge University Press.

5_1 Typologie des correspondances professionnelles :

Selon Lahary (20), les correspondances professionnelles peuvent être classées selon leur finalité : administrative, commerciale, interne ou externe. Cette typologie permet d'adapter le contenu et le ton de chaque message selon le contexte de communication.[1]

5_2 Fonctions et enjeux de la correspondance professionnelle :

D'après Charaudeau (2002), chaque acte de communication professionnel remplit une ou plusieurs fonctions : informative, persuasive, directive ou relationnelle. Comprendre ces fonctions permet d'évaluer l'impact de l'écrit en entreprise.[2]

[1] Lahary, D. (20). La correspondance professionnelle. Paris : Dunod.
[2] Charaudeau, P. (2002). Le discours d'information médiatique : La construction du miroir social. Paris

5_3 Caractéristiques linguistiques d'une bonne correspondance professionnelle :

Pour Fayol (997), une bonne correspondance respecte les normes linguistiques (orthographe, syntaxe, lexique spécialisé) mais aussi les règles de cohérence et de politesse, indispensables dans tout écrit professionnel. [1]

La compétence rédactionnelle en milieu professionnel

Dabène (99) insiste sur le fait que rédiger en entreprise exige bien plus qu'une connaissance grammaticale : cela demande une compétence discursive, contextuelle et stratégique.[2]

Les principales difficultés rédactionnelles rencontrées :

Selon Lemoine (205), les difficultés les plus fréquentes concernent l'orthographe, le manque de structuration du message, la confusion des registres de langue, et l'usage approximatif des formules de politesse.[3]

Le cas spécifique de l'usage du français en entreprise algérienne :

Benrabah (2007) met en lumière les défis particuliers posés par l'usage du français comme langue seconde dans les communications professionnelles en Algérie, notamment dans les grandes entreprises comme Condor.[4]

Les principales difficultés rédactionnelles rencontrées :

Dans les entreprises, de nombreuses difficultés rédactionnelles peuvent freiner la communication écrite :Fautes d'orthographe et de grammaire

- Mauvaise organisation des idées
- Ton inadapté (trop familier ou trop rigide)

[1] Fayol, M. (997). La production de texte écrit : Perspectives cognitives. Paris
[2] Dabène, L. (99). Précis de communication écrite professionnelle. Paris : Nathan.
[3] Lemoine, P. (205). Rédiger des écrits professionnels efficaces. Paris : Eyrolles.
[4] Benrabah, M. (2007). Langue et pouvoir en Algérie : Histoire d'un traumatisme linguistique. Paris : Barzakh.

- Oublis d'informations importantes
- Usage incorrect des formules de politesse

Lemoine (2015) note que ces difficultés proviennent souvent d'un manque de formation et d'une pratique limitée de la rédaction.

Le cas spécifique du français dans les entreprises algériennes :

En Algérie, le français est souvent utilisé dans les correspondances professionnelles, surtout dans les grandes entreprises comme Condor. Mais pour beaucoup d'employés, il s'agit d'une langue seconde, ce qui peut entraîner des erreurs ou une hésitation dans la rédaction.

Benrabah (2007) souligne que cette situation de bilinguisme peut être source de confusion, notamment quand les employés n'ont pas reçu de formation spécialisée dans l'écriture professionnelle

Les qualités d'un bon écrit professionnel :

Un bon message professionnel doit être :

- Clair,
- Court,
- Poli,
- Bien structuré,
- Sans fautes d'orthographe.

Les compétences nécessaires pour bien rédiger :

Pour bien rédiger au travail, il faut :

- Savoir organiser ses idées,
- Connaître les règles de base du français (orthographe, grammaire…),
- S'adapter au destinataire (ton, formule de politesse),
- Utiliser un vocabulaire professionnel.

Les erreurs fréquentes dans les courriers professionnels :

Les fautes les plus fréquentes sont :

- L'orthographe et la grammaire,
- Le manque de clarté,
- Le ton mal choisi (trop familier ou trop rigide),
- L'oubli d'informations importantes.

La situation particulière en Algérie :

Dans les entreprises algériennes comme Condor, beaucoup d'employés écrivent en français, qui n'est pas leur langue maternelle. Cela peut rendre la rédaction difficile, surtout sans formation spécifique

Communication écrite en entreprise :

La communication écrite permet de structurer les relations professionnelles, d'assurer le suivi des échanges et de transmettre des consignes claires. Elle joue un rôle clé dans la gestion interne et dans les relations avec les partenaires extérieurs.[1]

Les fonctions de la correspondance professionnelle :

Une correspondance professionnelle peut informer, demander, convaincre ou organiser. Elle répond à des objectifs précis selon le contexte et le destinataire.[2]

Les qualités d'une rédaction professionnelle efficace :

Pour être efficace, un écrit professionnel doit être clair, concis, poli et sans faute. Il doit s'adapter à son lecteur et respecter les conventions du milieu professionnel.[3]

[1] Dufresne, T. (2007). Communiquer dans l'entreprise. Paris : Éditions d'Organisation.
[2] Charaudeau, P. (2002). Le discours d'information médiatique : La construction du miroir social. Paris : Nathan.
[3] Fayol, M. (1997). La production de texte écrit : Perspectives cognitives. Paris : PUF.

Les erreurs fréquentes dans les écrits professionnels :

Beaucoup de documents professionnels présentent des fautes d'orthographe, des confusions dans les formulations, ou un ton inadapté, surtout chez les employés non formés.[1]

Les compétences nécessaires pour bien rédiger :

Rédiger en milieu professionnel ne demande pas seulement de maîtriser la langue, mais aussi de comprendre le contexte, l'objectif du message, et les attentes du destinataire.[2]

L'impact de la maîtrise du français sur la qualité de la communication :

Dans un pays bilingue comme l'Algérie, le français est souvent utilisé dans le travail, mais sa maîtrise varie d'un employé à l'autre, ce qui affecte la qualité des écrits.[3]

Les effets du manque de formation en rédaction professionnelle :

L'absence de formation à la rédaction administrative ou commerciale est souvent la cause des difficultés. Cela peut nuire à l'image de l'entreprise ou créer des malentendus.[4]

L'importance de la clarté et de la structure :

Un message bien structuré facilite la lecture, évite les incompréhensions et améliore l'efficacité du travail en entreprise.

La rédaction professionnelle dans un service comme les achats étrangers :

Dans les services comme celui de Condor, les correspondances avec les fournisseurs doivent être précises, rapides et formelles. La moindre erreur peut avoir des conséquences financières.[1]

---

[1] Lemoine, P. (2015). Rédiger des écrits professionnels efficaces. Paris : Eyrolles.
[2] L. (1991). Précis de communication écrite professionnelle. Paris : Nathan.
[3] Benrabah, M. (2007). Langue et pouvoir en Algérie : Histoire d'un traumatisme linguistique. Alger : Barzakh.
[4] Grellet, F. (1996). Writing for advanced learners of English. Cambridge University Press.

La correspondance électronique (email) : outil dominant aujourd'hui :

L'email est aujourd'hui l'outil de correspondance le plus utilisé en entreprise, mais il exige autant de rigueur qu'une lettre : politesse, clarté, objet, signature.

Le rôle des compétences langagières dans la performance professionnelle :

Un salarié qui sait bien s'exprimer à l'écrit valorise son profil, améliore ses relations professionnelles et participe plus efficacement à l'organisation du travail.[2]

La surcharge cognitive et ses effets sur la rédaction :

Un salarié pressé, fatigué ou mal formé peut produire un texte confus ou incorrect. La surcharge cognitive est une cause fréquente de baisse de qualité rédactionnelle.

L'évolution des outils de correspondance dans le monde du travail :

Les courriels ont remplacé la lettre papier, mais les exigences de clarté, de politesse et de structuration restent les mêmes.

Cardon, D. (2010). La société des écrans. Paris : Seuil.

La place du numérique dans la rédaction professionnelle :

Aujourd'hui, les outils numériques (messagerie interne, email, logiciel de gestion) dominent la communication. Mais ils demandent aussi une maîtrise de l'écrit pour éviter les malentendus.

Fluckiger, C. (2014). Usages numériques et compétences scripturales. Revue française de pédagogie, 188(3), 73–84.

---

[1] Fleury, M., & Ricard, L. (2003). La communication professionnelle écrite. Montréal : Chenelière Éducation.
[2] Dabène, L. (1991). Précis de communication écrite professionnelle. Paris : Nathan.

Les spécificités de l'écriture professionnelle dans un contexte plurilingue :

Dans un contexte où le français est langue seconde, comme en Algérie, les écrits professionnels peuvent comporter des interférences linguistiques, des hésitations ou un lexique mal adapté.[1]

Les enjeux d'image et de crédibilité dans les écrits professionnels :

Un courrier professionnel bien rédigé renvoie une image sérieuse et compétente de l'entreprise. À l'inverse, un écrit maladroit ou incorrect peut nuire à sa réputation.

L'importance de relire et de réviser son courrier :

La relecture permet de corriger les fautes, d'améliorer la clarté et d'éviter les oublis. C'est une étape indispensable dans la rédaction professionnelle.

Conclusion :

La correspondance professionnelle joue un rôle central dans le fonctionnement d'une entreprise. Elle doit être claire, correcte et adaptée à chaque situation. Ce chapitre a présenté les types de correspondances, leurs objectifs, les compétences nécessaires à leur rédaction, ainsi que les difficultés rencontrées, notamment dans un contexte bilingue comme celui de l'Algérie.

Dans le prochain chapitre, nous analyserons les correspondances observées au sein du service des achats étrangers de l'entreprise Condor, afin d'identifier concrètement les types d'erreurs et les causes des difficultés rédactionnelles.

L'absence de plan et de logique textuelle :

Une difficulté majeure observée dans les correspondances professionnelles chez Condor Électronique concerne l'organisation globale du texte. Plusieurs messages sont rédigés de

[1] Benrabah, M. (2007). Langue et pouvoir en Algérie. Paris : Barzakh.

manière spontanée, sans véritable plan. L'absence d'introduction claire, de développement structuré ou de conclusion nuit à la lisibilité du message et peut provoquer des malentendus.

Selon Jean-Michel Adam (2008), « un texte n'est pas une simple juxtaposition de phrases, mais un ensemble structuré qui obéit à une logique discursive. »

Mauvais usage des connecteurs logiques :

Une autre faiblesse récurrente concerne l'usage des connecteurs logiques. Dans de nombreuses lettres ou e-mails, les employés peinent à enchaîner correctement leurs idées. Les relations de cause, de conséquence, d'opposition ou de chronologie ne sont pas toujours marquées, ce qui donne lieu à des paragraphes décousus.

Pour De Pietro (1997), « la maîtrise des connecteurs est indispensable pour assurer la cohérence textuelle ; sans eux, le lecteur peine à reconstruire le sens. »[1]

L'absence ou mauvaise gestion des formules d'ouverture et de clôture :

Les correspondances professionnelles exigent des formules d'appel et de politesse adaptées. Or, de nombreux écrits présentent des débuts abrupts (« Bonjour, voilà ») ou des fins sans formule de clôture. Cela nuit à l'aspect professionnel de la communication et peut être perçu comme un manque de respect ou de savoir-faire.

D'après Piolat (2001), « la mise en forme sociale des écrits professionnels, souvent ignorée, est pourtant essentielle dans le maintien d'une relation professionnelle saine. »[2]

Les difficultés liées au contexte professionnel et linguistique :

Le français comme langue seconde :

Chez Condor Électronique, la majorité des employés ont appris le français comme langue seconde ou étrangère. Bien qu'ils puissent s'exprimer oralement, le passage à l'écrit reste problématique. Cette situation est typique dans un pays plurilingue comme l'Algérie, où le

[1] (De Pietro, J.-F. (1997). Didactique du français écrit. Genève : Éditions Zoé, p. 89).
[2] (Piolat, A. (2001). Lire, écrire, communiquer. Lyon : Presses Universitaires de Lyon, p. 143).

français est souvent utilisé dans l'administration et les affaires, mais rarement maîtrisé pleinement à l'écrit.

Comme le souligne Vigner (1994) : « le passage du français parlé au français écrit constitue un saut qualitatif majeur, surtout pour les locuteurs de L2. »[1]

Le manque de formation continue :

Un autre facteur aggravant est le manque de formation régulière en communication écrite. Les employés, même expérimentés, ne reçoivent que très rarement des formations spécifiques sur la rédaction professionnelle. La majorité des écrits sont produits de manière empirique, sans réelle méthodologie ni accompagnement.

Selon Chartrand (2003), « les pratiques rédactionnelles professionnelles ne s'improvisent pas : elles s'apprennent et se perfectionnent par la formation et la pratique guidée. »[2]

La pression du temps et la charge de travail

Enfin, de nombreuses erreurs sont dues au rythme de travail soutenu et au manque de relecture. Dans les services comme les achats ou la logistique, les messages sont souvent rédigés dans l'urgence, ce qui laisse peu de place à la vérification linguistique ou à la structuration du message.

D'après Trépanier (2010), « dans le monde professionnel, la contrainte temporelle est l'un des premiers ennemis de l'écrit de qualité. »[3]

Objectifs spécifiques de la recherche :

Dans le cadre de ce travail de recherche, plusieurs objectifs spécifiques ont été définis afin de mieux cerner la nature des difficultés rédactionnelles rencontrées au sein de l'entreprise

[1] (Vigner, G. (1994). Le français langue seconde. Paris : Hachette FLE, p. 101).
[2] (Chartrand, S. (2003). Écrire au travail. Montréal : Éditions Logiques, p. 59).
[3] (Trépanier, D. (2010). L'écrit professionnel : normes et pratiques. Québec : Presses de l'Université Laval, p. 94).

Condor BBA. Ces objectifs découlent directement de la problématique posée et visent à éclairer les différents aspects de la correspondance professionnelle en entreprise.

Ainsi, les objectifs spécifiques sont les suivants :

- Identifier les types d'erreurs linguistiques les plus fréquents dans les correspondances professionnelles des employés (orthographe, grammaire, syntaxe, ponctuation, etc.) ;
- Analyser la structure des e-mails professionnels et relever les manquements aux conventions de la communication écrite (formules de politesse, objet, signature, etc.) ;
- Vérifier l'impact d'un manque de formation en rédaction professionnelle sur la qualité des échanges écrits ;
- Comprendre dans quelle mesure des facteurs organisationnels (pression du temps, surcharge de travail, absence de modèles-type) influencent la qualité rédactionnelle ;
- Proposer des axes d'amélioration concrets pour optimiser la rédaction des correspondances professionnelles au sein de l'entreprise étudiée.

Ces objectifs serviront de fil conducteur à la fois pour l'analyse théorique et pour la mise en œuvre de la phase expérimentale du travail, dans le but de proposer des recommandations pédagogiques et organisationnelles adaptées.

Les enjeux de la maîtrise de l'écrit dans les entreprises :

La communication écrite occupe une place centrale dans la vie organisationnelle des entreprises. Dans un contexte où les échanges professionnels se déroulent majoritairement par voie électronique (e-mails, notes internes, rapports, comptes rendus, etc.), la qualité rédactionnelle devient un enjeu stratégique. Maîtriser l'écrit ne relève pas uniquement d'une compétence linguistique ; c'est aussi un levier d'efficacité, d'image et de performance pour l'entreprise.

Image de marque et qualité de service :

L'écrit professionnel reflète l'identité de l'entreprise. Un e-mail bien rédigé, clair et respectueux des normes formelles inspire confiance, crédibilité et professionnalisme, aussi bien

en interne qu'auprès des clients et partenaires. À l'inverse, des messages truffés de fautes, mal structurés ou ambigus peuvent nuire à l'image de marque de l'organisation, donnant une impression de négligence ou d'amateurisme. Dans une entreprise comme Condor, où la communication écrite fait partie intégrante des relations commerciales, la qualité de la rédaction participe directement à la satisfaction client et à la représentation de l'entreprise sur le marché.

Prévention des malentendus et des conflits :

Une correspondance claire et bien rédigée permet d'éviter les erreurs d'interprétation. En entreprise, une mauvaise formulation peut entraîner des incompréhensions, des retards dans les traitements de demandes, voire des conflits internes ou externes. Par exemple, une consigne imprécise dans un e-mail peut entraîner une exécution incorrecte d'une tâche, ce qui affecte l'ensemble du processus. La précision lexicale, la structuration logique du message et l'adoption d'un registre adéquat sont des éléments clés pour garantir une communication fluide et efficace.

Gain de temps et efficacité professionnelle :

Une communication écrite soignée permet un gain de temps considérable. Un message structuré, bien formulé, avec les informations essentielles placées aux bons endroits, facilite la lecture, la compréhension et donc la réponse. Cela réduit les allers-retours inutiles et optimise la gestion du temps. En contexte professionnel, chaque minute compte. La maîtrise de l'écrit permet ainsi de rationaliser les échanges, de fluidifier les processus, et d'améliorer la productivité globale.

La sociolinguistique :

La sociolinguistique est une branche de la linguistique qui étudie les relations entre la langue et la société. Selon Gadet (2003), « la sociolinguistique est l'étude des relations entre la langue et la société, notamment des variations linguistiques en fonction des facteurs sociaux et des contextes d'usage. » (Gadet, La sociolinguistique, PUF).

Elle analyse comment la langue varie selon les groupes sociaux, les régions, les situations et comment elle fonctionne comme un phénomène social.[1]

II. Objet d'étude de la sociolinguistique :

L'objet principal de la sociolinguistique est l'étude des usages réels de la langue dans un contexte social donné. Elle s'intéresse à :

- La variation linguistique en fonction des facteurs sociaux (âge, sexe, profession, statut social) ;
- L'influence de la société sur la langue et inversement ;
- La langue comme outil d'identité et d'intégration sociale.

La compétence sociolinguistique :

La compétence sociolinguistique fait partie de la compétence communicative. Elle désigne la capacité à adapter son langage selon le contexte social et culturel, à utiliser la langue de manière appropriée en fonction des interlocuteurs, des lieux et des situations.

Les branches de la sociolinguistique :

1. La sociolinguistique variationniste

Cette approche, développée notamment par Labov (1972), étudie les variations linguistiques (phonétiques, morphologiques, lexicales) et leurs corrélations avec des variables sociales comme l'âge, le sexe ou la classe sociale.

2. La sociolinguistique interactionniste

Elle analyse la langue dans l'interaction quotidienne. Elle s'intéresse aux stratégies discursives, à la politesse linguistique, aux tours de parole et à l'adaptation du langage selon les interlocuteurs et les situations.

La variation linguistique :

La sociolinguistique met en évidence trois grands types de variations linguistiques :

1. Variation géographique (diatopique) : différences régionales, dialectes, régionalismes.

[1] Gadet, F. (2003). La sociolinguistique (4e éd.). Paris : Presses Universitaires de France.

2. Variation sociale (diastratique) : différences selon la classe sociale, l'âge, le sexe, le niveau d'éducation.

3. Variation situationnelle (diaphasique) : différences liées à la situation de communication (registre familier, courant, soutenu).

L'importance de la sociolinguistique dans l'enseignement/apprentissage du FLE :

Dans l'enseignement du FLE, la sociolinguistique joue un rôle fondamental car elle :

- Sensibilise les apprenants aux variations linguistiques et culturelles du français
- Leur permet d'acquérir une communication authentique et adaptée
- Développe leur compétence sociolinguistique pour comprendre et interagir efficacement avec des locuteurs natifs.

L'importance de la traduction dans la société :

La traduction occupe une place centrale dans toutes les sociétés modernes. Elle ne se limite pas à un simple transfert de mots d'une langue à une autre, mais constitue un acte de médiation culturelle, permettant aux individus et aux peuples d'accéder aux connaissances, aux techniques, aux œuvres littéraires, aux découvertes scientifiques et aux avancées technologiques élaborées dans d'autres langues. Grâce à la traduction, les sociétés peuvent échanger des informations, conclure des accords commerciaux et diplomatiques, partager leurs savoirs et leurs visions du monde. Ainsi, la traduction contribue au développement économique, à l'enrichissement culturel et à la compréhension mutuelle entre les nations. Elle joue également un rôle crucial dans l'éducation et la recherche en rendant disponibles des textes fondamentaux aux étudiants et aux chercheurs qui ne maîtrisent pas la langue d'origine. En somme, la traduction est un instrument indispensable de communication interculturelle et un facteur de progrès social et humain."[1]

Conclusion :

L'analyse des correspondances professionnelles produites au sein de l'entreprise Condor Électronique met en évidence plusieurs types de difficultés. Celles-ci relèvent non seulement de

[1] Ballard, Michel. (2005). La traduction : Aspects théoriques et pratiques. Paris

la maîtrise de la langue française (grammaire, lexique, orthographe), mais aussi d'un manque de structuration du discours, d'une méconnaissance des conventions professionnelles et de facteurs contextuels liés à la formation ou aux conditions de travail. Ces constats justifient la nécessité de mettre en place des actions ciblées pour accompagner les employés dans l'amélioration de leurs compétences rédactionnelles, ce que nous aborderons dans le chapitre suivant consacré aux pistes de remédiation.

LE CADRE EXPERIMENTAL :

CHAPITRE 02 :

L’analyse des pratiques rédactionnelles chez condor BBA

INTRODUCTION :

Après avoir présenté le cadre théorique relatif à la rédaction professionnelle et à ses enjeux, ce chapitre se propose de décrire l'étude menée au sein de l'entreprise Condor, plus précisément dans le service des achats étrangers. Il s'agira de préciser le contexte de l'observation, la méthodologie utilisée, les outils de collecte de données, ainsi que les principaux résultats obtenus. Cette approche vise à identifier concrètement les difficultés rencontrées par les employés dans la rédaction de leurs correspondances professionnelles.

Ce chapitre vise à présenter le cadre expérimental mis en place pour étudier les difficultés rédactionnelles dans les correspondances professionnelles au sein de l'entreprise Condor, plus précisément dans le service des achats étrangers. Il décrit le lieu d'expérimentation, les objectifs de l'enquête, la méthodologie utilisée, le choix du corpus, ainsi que l'analyse des données recueillies. Cette étude de terrain permettra de mieux comprendre les obstacles rédactionnels auxquels font face les employés, et de proposer des pistes d'amélioration concrètes.

2. Description du lieu :

L'expérimentation a été réalisée dans le service des achats étrangers de l'entreprise Condor, située à Bordj Bou Arreridj (Algérie). Ce service est chargé de gérer les relations avec les fournisseurs internationaux, d'organiser les commandes, d'assurer le suivi logistique, et de traiter les documents d'importation. La communication écrite y occupe une place centrale, notamment par le biais de courriels professionnels et de documents administratifs. La langue utilisée est principalement le français, parfois l'angl L'entreprise économique Condor
SPA Condor Electroniques, filiale du Groupe Benhamadi,est une sociéte spécialisée dans la fabrication , est une société experte en production d'équipements électroniques et électroménagers, ainsi que de produits informatiques, agro-alimentaires, d'emballage, de matériaux de construction et de commerce international. Cette diversité lui a permis de gérer un important volume d'affaires et de projets. Fondée en 2002, elle se spécialise dans les produits électroniques et électroménagers. Tous ses produits intègrent une technologie de haute performance avec un standard de qualité hors pair. Grâce à sa stratégie audacieuse en termes de

tarification, de fiabilité et de service après-vente, elle a réussi à se positionner parmi les marques algériennes les plus performantes du pays tout en conquérant le cœur des Algériens ainsi que le marché national, africain et international. Ais.

3. Objectif de l'enquête :

L'objectif de cette enquête est de mettre en lumière les difficultés rencontrées par les employés dans la rédaction de leurs correspondances professionnelles. Il s'agit plus précisément de :

- Repérer les types d'erreurs récurrentes dans les écrits professionnels ;
- Comprendre les causes de ces erreurs (linguistiques, structurelles, contextuelles) ;
- Proposer des solutions pédagogiques adaptées pour améliorer la qualité des écrits.

4. Choix du corpus :

Le corpus étudié est composé de vingt documents authentiques issus du service (emails, lettres commerciales, bons de commande, messages internes). Ces documents ont été sélectionnés pour leur diversité en termes de destinataires, de types de messages et de situations professionnelles. Ce corpus constitue une base réelle et pertinente pour analyser les pratiques d'écriture dans un contexte professionnel.

5. Méthodologie de recherche :

L'approche méthodologique adoptée est de nature qualitative et exploratoire. Elle repose sur trois outils de collecte :

- L'observation directe des pratiques de rédaction au sein du service ;
- L'analyse de documents authentiques ;
- Des questionnaires distribués aux employés et un entretien semi-directif avec le chef de service.

Cette triangulation permet de croiser les données et de renforcer la validité des résultats.

Type d'étude :

Cette recherche adopte une approche qualitative qui vise à décrire et à analyser les difficultés rencontrées dans la rédaction des correspondances Professionnelles au sein de l'entreprise Condor Électronique BBA. L'objectif n'est pas de quantifier les erreurs, mais de comprendre la nature des problèmes rédactionnels, leur récurrence, leurs causes possibles ainsi que leurs impacts sur la communication interne et externe de l'entreprise.

L'étude qualitative permet d'observer les pratiques d'écriture dans leur contexte réel et de recueillir des données riches et nuancées à travers des documents authentiques (e-mails) et des échanges avec des professionnels

Techniques de recueil des données

Deux techniques principales ont été mobilisées pour la collecte des données :

L'analyse de documents : Elle a porté sur un corpus constitué de courriels professionnels authentiques échangés entre les employés de Condor. Ces e-mails ont été choisis pour leur pertinence par rapport aux objectifs de l'étude (communication interne et externe, échanges avec des fournisseurs ou des clients, etc.).

- Des entretiens semi-directifs : Ils ont été menés auprès de certains employés et cadres de l'entreprise afin de mieux comprendre leurs pratiques rédactionnelles, leurs difficultés, leurs stratégies d'écriture, et leurs éventuels besoins en formation.

Ces deux sources complémentaires permettent d'obtenir une vue d'ensemble à la fois objective (les textes réels) et subjective (les perceptions des rédacteurs).

Justification du choix méthodologique :

Le choix d'une approche qualitative se justifie par la nature du phénomène étudié : les difficultés rédactionnelles sont souvent liées à des facteurs linguistiques, contextuels, organisationnels, voire psychologiques (manque de confiance, pression du temps, absence de

formation, etc.). Une analyse purement quantitative aurait été insuffisante pour cerner ces dimensions.

En combinant l'analyse de contenu (des courriels) et les entretiens, cette méthodologie permet d'établir un diagnostic approfondi, tout en tenant compte de l'environnement de travail, des contraintes professionnelles et des habitudes rédactionnelles des employés

Description du lieu de l'étude :

L'étude a été menée au sein du siège de l'entreprise Condor Électronique, située à Bordj Bou Arreridj (Algérie). Cette entreprise est l'une des plus importantes dans le domaine de l'électronique en Algérie. Elle possède une structure administrative et commerciale complexe, où la communication écrite joue un rôle crucial, notamment dans les services des achats, de la logistique, des ressources humaines et de la relation client.

Type de documents analysés :

Les documents analysés sont exclusivement des courriels professionnels (e-mails), échangés dans un contexte de communication professionnelle réelle. Ils concernent principalement :

- des demandes d'achat ou de devis,
- des suivis de livraison,
- des réponses aux réclamations,
- des communications internes entre services.

Ces documents, anonymisés pour préserver la confidentialité, ont été choisis en raison de leur fréquence d'utilisation dans l'entreprise et de leur impact direct sur les échanges professionnels.

Analyse des données :

L'analyse des écrits a mis en évidence les éléments suivants :

- Des fautes fréquentes d'orthographe, de syntaxe et de conjugaison ;
- Une organisation confuse des idées, sans introduction ni développement logique ;
- Un ton parfois trop familier ou trop rigide selon les cas ;
- Des omissions dans la structure du message (objet, formule de politesse, signature).

Ces difficultés traduisent à la fois un manque de maîtrise linguistique et un déficit de formation à la rédaction administrative.

Approche pédagogique :

L'approche pédagogique proposée repose sur la remédiation par la formation. Elle consiste à :

- Organiser des ateliers pratiques de rédaction ;
- Proposer des modèles types de lettres et courriels ;
- Travailler sur les erreurs fréquentes à partir des écrits authentiques ;
- Développer des fiches d'aide à la rédaction professionnelle.

L'objectif est d'améliorer l'autonomie rédactionnelle des employés et la qualité globale des correspondances.

Synthèse :

Cette étude a permis de constater que les employés rencontrent des difficultés à différents niveaux : lexique, syntaxe, cohérence, ton et forme. Ces lacunes sont en partie liées à une insuffisance de formation, mais aussi à la pression du temps ou à une méconnaissance des normes professionnelles. Un accompagnement spécifique est donc nécessaire pour améliorer ces pratiques.

. Déroulement de l'expérimentation :

L'expérimentation s'est déroulée sur deux semaines, selon les étapes suivantes :

1. Observation quotidienne des employés pendant la rédaction de leurs courriers ;
2. Collecte des documents produits pendant cette période ;

3. Distribution et récupération des questionnaires anonymes ;
4. Entretien individuel avec le chef de service pour compléter l'analyse.

Cette démarche a permis de recueillir des données concrètes et représentatives de la réalité du terrain.

Conclusion :

Le cadre expérimental présenté dans ce chapitre a permis de mieux cerner les difficultés rédactionnelles réelles rencontrées dans un service stratégique d'une grande entreprise algérienne. L'analyse montre que des actions de formation ciblées sont indispensables pour améliorer la qualité des écrits professionnels, renforcer l'image de l'entreprise, et fluidifier la communication avec les partenaires.

CHAPITRE 03 :

METHODOLOGIE DE RECHERCHE

INTRODUCTION :

Dans cette partie pratique, nous présentons la méthodologie adoptée pour analyser les difficultés rédactionnelles rencontrées par les employés de l'entreprise Condor Électronique BBA dans leurs correspondances professionnelles.

La méthodologie de recherche est un élément essentiel dans tout travail scientifique, car elle permet de structurer la collecte des données, de justifier les outils utilisés et d'assurer la validité des résultats obtenus.

Le présent chapitre expose les fondements de notre démarche méthodologique, en précisant le cadre de l'étude, les outils choisis, la population cible, ainsi que les techniques d'analyse utilisées. Cette méthodologie repose sur une approche qualitative combinant l'analyse de documents authentiques, des questionnaires distribués aux employés et des entretiens semi-directifs avec des responsables.

L'objectif est de comprendre en profondeur les obstacles linguistiques et rédactionnels auxquels sont confrontés les employés dans un contexte professionnel réel, afin de proposer des pistes d'amélioration concrètes et adaptées.

Tableau 01 : Perceptions des employées vs observations du chef de service

Critères / Thèmes	Questionnaire (Réponses des employés)	Entretien (Chef de service)	Observations / Analyse
Importance de la rédaction	85 % considèrent la rédaction très importante	Confirme que c'est un enjeu clé	Forte convergence
Difficultés linguistiques	60 % rapportent des difficultés en français/anglais	Signale manque de traducteurs internes	Difficultés linguistiques réelles
Qualité des traductions	50 % signalent des erreurs fréquentes	Souligne problèmes avec agences externes	Besoin d'amélioration dans la traduction
Types de documents les plus difficiles	Courriels (70 %), commandes (55 %), lettres (40 %)	Documents clés souvent mal rédigés ou mal traduits	Accord sur documents prioritaires
Besoin de formation	90 % souhaitent une formation	Confirme le besoin urgent de formation	Nécessité d'une formation adaptée

Analyse associée :

Ces données montrent que la majorité des employés est consciente de l'importance d'une bonne rédaction, mais beaucoup rencontrent des difficultés linguistiques. Le chef de service confirme ces difficultés, notamment l'absence de traducteurs internes et la dépendance aux prestataires externes, source de problèmes de qualité. Les types de documents posant le plus de difficultés sont les mêmes pour les deux groupes. Tous s'accordent sur le besoin urgent de formation.

Tableau02 : Langues utilisées et difficultés

Langue utilisée	% d'utilisation (questionnaire)	Difficultés signalées	Traduction assurée par	Problèmes liés à la traduction
Français	70 %	Difficultés lexicales et grammaticales	Interne pour documents simples, externe pour complexes	Erreurs et retards signalés
Anglais	25 %	Terminologie technique, structure	Principalement externe	Malentendus fréquents
Autres langues	5 %	Moins concerné	N/A	Peu documenté

Analyse associée :

Le français reste la langue principale, mais la maîtrise du vocabulaire professionnel reste problématique. L'anglais pose encore plus de difficultés, particulièrement pour les documents techniques, souvent traduits en externe, ce qui peut entraîner des erreurs ou des malentendus coûteux.

Tableau03 : Difficultés selon type de document

Type de document	% employés en difficulté	Difficultés principales	Impact sur échanges
Courriels professionnels	70 %	Formulation, politesse, clarté	Malentendus, retards
Bons de commande	55 %	Précision, erreurs d'information	Commandes erronées, problèmes logistiques
Lettres Commerciales	40 %	Structure, vocabulaire inadapté	Mauvaise image de l'entreprise

Analyse associée :

Les courriels, qui sont les documents les plus utilisés, posent le plus de problèmes rédactionnels, ce qui peut affecter la communication au quotidien. Les erreurs dans les bons de commande peuvent entraîner des conséquences pratiques lourdes. Les lettres commerciales, bien que moins fréquentes, impactent l'image professionnelle.

Tableau 04 : Evaluation de la réussite :

Critères	Employés (Questionnaire)	Chef de service (Entretien)	Conclusion
Conscience des difficultés	Moyenne	Élevée	Chef plus conscient
Identification des Besoins	Correcte	Très précise	Chef mieux informé
Propositions de solutions	Faibles	Concrète	Chef propose des solutions
Mise en œuvre	Faible	En projet	Besoin de formation

Critères	Employés (Questionnaire)	Chef de service (Entretien)	Conclusion

Analyse des erreurs rédactionnelles :

Type d'erreur	Extrait fautif	Correction proposée	Observation
Faute d'orthographe grammaticale	« On a pas reçu »	« Nous n'avons pas reçu » ou « On n'a pas reçu »	Accord du verbe avec la négation – erreur fréquente
Langage familier	« On a pas reçu », « on attend votre retour »	« Nous n'avons pas reçu », « Nous restons dans l'attente de votre retour »	Utilisation d'un ton trop oral, peu professionnel
Orthographe	« pieces jointes », « confirmé »	« pièces jointes », « confirmer »	Accent oublié, accord incorrect du verbe à l'infinitif
Absence de formule de politesse	« Merci de nous les renvoyer le plus vite possible »	« Pourriez-vous nous les renvoyer dans les plus brefs délais, s'il vous plaît ? »	Manque de courtoisie / tournure impérative brute
Ponctuation absente	Pas de virgule ou mauvaise ponctuation	« Bonjour, », « Aussi, nous vous prions de… »	Manque de clarté et de fluidité dans la lecture

Analyse d'un extrait de correspondance professionnelle :

Dans le cadre de cette étude, plusieurs échanges professionnels ont été recueillis et analysés afin de repérer les difficultés rédactionnelles récurrentes au sein de l'entreprise Condor

BBA. L'exemple suivant illustre une correspondance réelle (anonymisée), comportant diverses anomalies linguistiques, stylistiques et structurelles.

Extrait original de l'e-mail (non corrigé)

Objet : demande infos et envoie documents

Bonjour,

Veuillez nous envoyer les documents necessaire pour completer le dossier.
Aussi vous avez oublié de joindre la facture et le bon de livraison comme convenu.
On a besoin de tout ça avant la fin de la semaine.

Merci d'avance pour votre compréhension.

Mme B.
Service achat
Condor BBA

Analyse des erreurs identifiées :

Type de difficulté	**Exemple dans l'e-mail**	**Problème identifié**	**Correction suggérée**
Orthographe lexicale	« envoie documents », « nécessaire », « tout ça »	Mauvaise orthographe des mots courants	« envoi des documents », « nécessaires », « tout cela »
Syntaxe / grammaire	« On a besoin de tout ça »	Accord fautif, registre familier	« Nous avons besoin de ces documents »
Registre inadapté / manque de professionnalisme	« On a besoin… », « Aussi vous avez oublié… »	Ton trop direct, absence de modalisation	« Nous vous prions de bien vouloir… » / « Il semblerait que la facture soit manquante »
Ponctuation et organisation	Aucun paragraphe, peu de liaisons logiques	Absence de connecteurs, bloc de texte peu lisible	Séparer en paragraphes courts, utiliser des marqueurs de relation

Type de difficulté	Exemple dans l'e-mail	Problème identifié	Correction suggérée
Formule d'appel et de clôture incomplètes	Pas de nom du destinataire / Signature sommaire	Manque de personnalisation, absence de formule finale professionnelle	« Madame, Monsieur, », signature complète (nom, poste, contact)

Version réécrite et professionnelle de l'e-mail :

Objet : Documents manquants pour finalisation du dossier

Madame, Monsieur,

Nous vous prions de bien vouloir nous transmettre les documents nécessaires à la finalisation du dossier.

Par ailleurs, nous avons constaté que la facture ainsi que le bon de livraison n'ont pas été joints à votre précédent envoi, comme convenu.

Afin de respecter les délais, nous vous serions reconnaissants de nous faire parvenir l'ensemble des documents d'ici la fin de la semaine.

En vous remerciant pour votre coopération.

Cordialement,

Mme B.
Service Achats
Condor BBA

Commentaires et interprétation :

Cet exemple montre que les difficultés rédactionnelles relevées ne relèvent pas uniquement de fautes d'orthographe ou de grammaire. Elles concernent aussi :

• Le choix du registre de langue : trop familier pour un contexte professionnel.

• L'organisation du message : manque de structuration logique.

• L'implicite : la demande est mal formulée, car elle semble être une injonction et non une requête.

• La clarté de l'objet et des informations : pas de référence précise, ni de délai clair.

Ces difficultés peuvent nuire à l'efficacité de la communication professionnelle, créer des malentendus ou affecter l'image de l'entreprise.

Proposition de tableau récapitulatif des difficultés :

Types de difficultés	Exemples concrets observés	Fréquence	Conséquences potentielles
Orthographe / grammaire	« pret », « tous ça », « confirmé »	Élevée	Perte de crédibilité, mauvaise image professionnelle
Style familier / manque de courtoisie	« On a besoin », « Dites nous », « Merci »	Moyenne	Communication trop directe, manque de politesse
Absence de structuration / ponctuation	Pas de paragraphes ni connecteurs logiques	Fréquente	Difficulté de compréhension
Informations incomplètes	Pas de références, pas de dates, objets vagues	Élevée	Ambiguïté, erreurs dans le traitement
Formules d'appel ou de clôture absentes	Pas de « Madame, Monsieur », ni de signature complète	Moyenne	Manque de professionnalisme

Validation des hypothèses de recherche :

L'analyse des correspondances professionnelles collectées au sein de l'entreprise Condor BBA permet de vérifier, dans une large mesure, les hypothèses formulées dans le premier chapitre.

Tout d'abord, la première hypothèse, selon laquelle les employés rencontrent des difficultés rédactionnelles en raison d'un manque de maîtrise des règles de la langue française, se trouve clairement confirmée. Les échantillons d'e-mails étudiés révèlent de nombreuses fautes d'orthographe, des erreurs grammaticales, ainsi qu'un usage approximatif de la syntaxe et des structures de phrases. Cela témoigne d'une faiblesse sur le plan linguistique qui affecte directement la qualité de la communication écrite.

La seconde hypothèse, relative à l'absence de formation spécifique en rédaction professionnelle, est également validée. Les messages analysés manquent souvent de structure logique, ne respectent pas les normes formelles des correspondances (absence de formules de politesse adéquates, d'objets clairs, de signatures professionnelles complètes, etc.). Ce constat montre que les employés ne disposent ni de repères clairs, ni de formation appropriée leur permettant de rédiger efficacement dans un contexte professionnel. L'absence de modèles-types accentue encore ces lacunes.

Enfin, la troisième hypothèse, qui évoque l'impact de la pression temporelle, de la surcharge de travail et de l'absence de canevas de rédaction sur la qualité des messages, se voit partiellement confirmée. Bien que ces aspects n'aient pas été étudiés de manière directe (par entretien ou observation du cadre de travail), plusieurs indices relevés dans les messages (phrases incomplètes, style télégraphique, manque de précision) suggèrent que les contraintes professionnelles pèsent sur la rédaction. Cela entraîne des formulations floues, un manque de clarté, voire des malentendus potentiels.

En somme, ces analyses confirment l'existence de réelles difficultés rédactionnelles au sein de l'entreprise Condor BBA, liées à des facteurs linguistiques, formatifs et contextuels. Ces résultats mettent en évidence l'importance de mettre en place des dispositifs de formation en

communication écrite, des guides de bonnes pratiques, ainsi que des modèles-types pour les employés, afin d'améliorer la qualité et l'efficacité des correspondances professionnelles.

Conclusion :

À travers cette analyse, il apparaît clairement que les correspondances professionnelles au sein de l'entreprise Condor BBA présentent plusieurs difficultés rédactionnelles. Celles-ci touchent principalement :

- l'orthographe lexicale et grammaticale ;
- l'usage d'un registre trop familier pour un contexte professionnel ;
- le manque de structuration des messages (absence de paragraphes, connecteurs logiques) ;
- le non-respect des conventions de la communication écrite professionnelle (formules de politesse, clarté de l'objet, signature, etc.).

Ces insuffisances peuvent nuire à la compréhension des messages, affecter la qualité des relations professionnelles et porter atteinte à l'image de marque de l'entreprise.

L'amélioration des pratiques rédactionnelles passe par :

- la sensibilisation des employés à l'écriture professionnelle,
- la mise en place de guides de rédaction,
- et, si nécessaire, des sessions de formation ciblées.

Une communication écrite soignée est un levier fondamental pour améliorer l'efficacité des échanges et renforcer la crédibilité de l'entreprise.

CONCLUSION GENERALE :

Ce mémoire avait pour objectif d'identifier et d'analyser les difficultés rédactionnelles rencontrées dans les correspondances professionnelles au sein de l'entreprise Condor, notamment dans le service des achats étrangers. Grâce à une démarche méthodologique combinant questionnaires, analyses de documents, histogrammes et entretien avec un responsable de service, nous avons pu cerner les faiblesses réelles observées dans les pratiques d'écriture, mais également les perceptions des employés face à ces enjeux.

Les résultats obtenus montrent que, malgré la reconnaissance quasi unanime de l'importance de la rédaction dans les échanges internationaux, de nombreuses lacunes persistent : fautes linguistiques, structure inadéquate des textes, mauvaise gestion du ton, ou encore traduction inexacte. Ces obstacles nuisent non seulement à la clarté du message, mais peuvent également compromettre la relation avec les partenaires commerciaux étrangers.

L'étude a également révélé un fort besoin de formation en rédaction professionnelle, ressenti à tous les niveaux hiérarchiques. Elle souligne l'urgence d'instaurer des dispositifs pédagogiques adaptés, ainsi qu'un encadrement linguistique renforcé, afin d'améliorer la qualité des échanges écrits au sein de l'entreprise.

En définitive, les correspondances professionnelles ne doivent pas être considérées comme de simples formalités, mais comme un levier stratégique de communication. Investir dans la qualité de l'écrit, c'est investir dans la crédibilité, l'efficacité et la réussite des relations professionnelles internationales.

Ces constats sont d'autant plus importants dans le contexte algérien, où le français est une langue de travail largement utilisée, mais rarement maîtrisée de manière approfondie par l'ensemble du personnel. Cela met en lumière une réalité linguistique souvent négligée dans le monde professionnel : la nécessité de renforcer les compétences rédactionnelles, surtout dans des secteurs où l'écrit constitue un outil de travail quotidien.

Par ailleurs, la pression du temps, l'absence de modèles types, le recours excessif à des traducteurs externes, ou encore le manque de relecture participent également à la dégradation de la qualité des messages professionnels. Ces facteurs organisationnels doivent être pris en compte dans toute stratégie d'amélioration de la communication écrite.

Cette situation est accentuée par des facteurs organisationnels comme la surcharge de travail, la pression temporelle ou l'absence de ressources linguistiques accessibles. Le recours à des traducteurs externes, bien que nécessaire dans certains cas, ne résout pas toujours les problèmes de qualité, en particulier lorsqu'il s'agit de courriels urgents ou de documents techniques sensibles.

Il apparaît ainsi essentiel de revaloriser la compétence rédactionnelle en milieu professionnel, et de la considérer non plus comme une compétence secondaire, mais comme une dimension transversale du savoir-être et du savoir-faire professionnel. Cela passe par la mise en place de formations continues, la création de référentiels internes, l'élaboration de modèles types, ainsi qu'une sensibilisation globale à l'importance du langage dans l'univers du travail

Ce travail ouvre ainsi plusieurs perspectives de réflexion et d'action :

- Mettre en place des ateliers pratiques de rédaction ciblés par service ;
- Créer des guides internes de rédaction professionnelle (modèles de mails, lettres, formules de politesse, etc.) ;
- Intégrer une formation continue en communication écrite pour tous les employés en contact avec des partenaires internationaux ;
- Valoriser les compétences linguistiques dans les processus de recrutement et d'évaluation du personnel.

Enfin, ce mémoire constitue une première étape vers une meilleure compréhension des pratiques rédactionnelles en entreprise. Il pourrait être enrichi par des recherches futures élargissant le terrain d'analyse à d'autres services (ressources humaines, logistique, comptabilité), ou à d'autres entreprises du secteur privé algérien. Ces prolongements permettraient de dresser un état des lieux global des compétences rédactionnelles en milieu professionnel, et d'orienter les

politiques de formation linguistique dans une perspective durable et adaptée aux réalités du terrain.

En somme, l'écrit professionnel est un miroir de l'entreprise. Soigné, il inspire confiance. Négligé, il affaiblit l'image et la communication. À l'ère du numérique et de la mondialisation, bien rédiger n'est plus un luxe, mais une nécessité.

Annexes :

Négociations commerciales entre Condor et des partenaires étrangers :

Discussion 0 :

De : Maria MERAZGUIA <maria.merazguia@condor.dz>
Envoyé : lundi 5 mai 2025 14:45
À :
Cc : Abdeldjabar SEMMARI <abdeldjebar.semmari@condor.dz>; Scm Froid <scm.froid@condor.dz>; Saifeddine TOUMI <saifeddine.toumi@condor.dz>
Objet : RE: cde SPA Condor Electronics n°Mail du (CON300 - ARC276040)

Bonjour ;

Merci de nous indiquer s'il est possible d'effectuer une expédition partielle, et de nous communiquer le délai de chargement de la première expédition.

Cordialement ;

Maria MERAZGUIA
Chargé des Achats
BU Réfrigérateurs
+213 560493437
SPA Condor Electronics

Avis de non-responsabilité par courrier électronique: Ce courriel et tous les fichiers joints sont confidentiels et destinés uniquement à l'usage de la personne physique ou morale à laquelle ils sont adressés. L'utilisation, la diffusion, la distribution ou la reproduction non autorisée de ce courrier électronique est strictement interdite. Si vous avez reçu ce courriel par erreur, veuillez en informer l'expéditeur du courriel (O-US-Dsi). Veuillez noter que tous les points de vue ou opinions exprimés dans ce courriel n'engagent que

Discussion 02 :

De : Maria MERAZGUIA <maria.merazguia@condor.dz>
Envoyé : lundi 5 mai 2025 14:43
À : .
Cc : Scm Froid <scm.froid@condor.dz>; Abdeldjabar SEMMARI <abdeldjebar.semmari@condor.dz>; Zouhir LAZIRI <zouhir.laziri@condor.dz>; Saifeddine TOUMI <saifeddine.toumi@condor.dz>; .

Objet : RE: 250505 KB CONDOR : Résa BUP0196297 PF 6145251 10FCL MDI - offre 04/2025 - ETA BEJAIA 28/05/25

Bonjour,

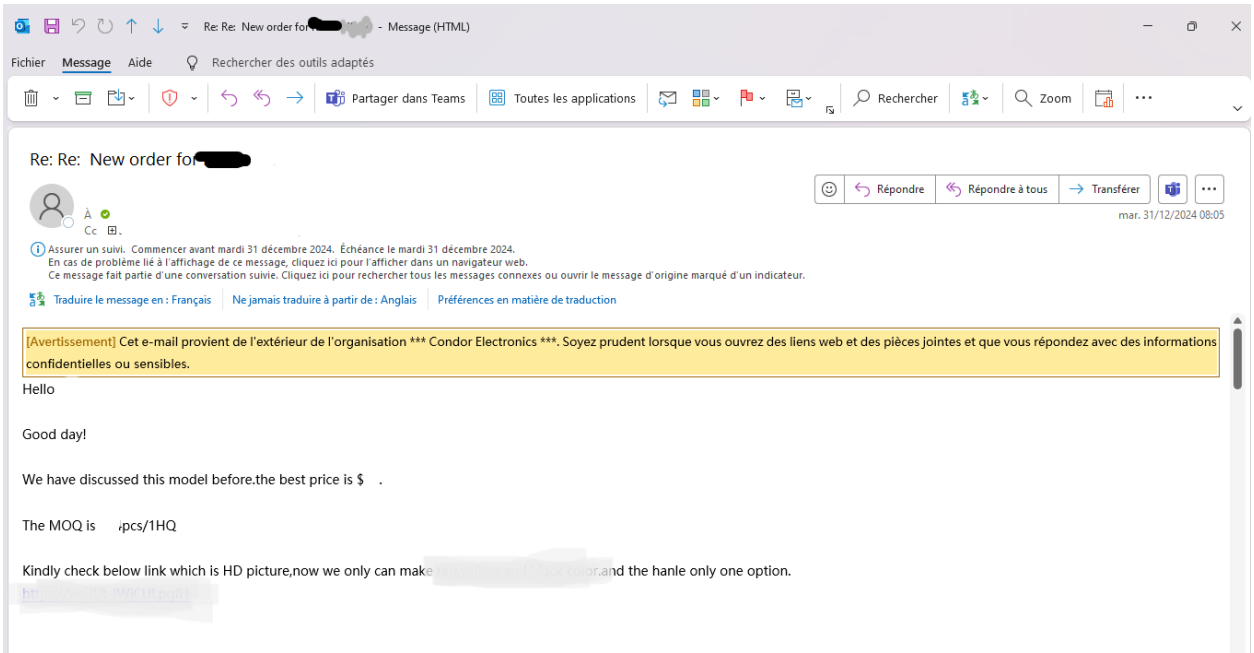
Merci de bien vouloir organiser le chargement de la marchandise au départ de Janoua au lieu de Koper.
En effet, un départ depuis Janoua permet un transbordement via Marseille, ce qui est mieux adapté à notre logistique et délais. À l'inverse, un départ depuis Koper passerait par Malte, ce qui risque de provoquer un retard de livraison et ne correspond pas à notre planning.

Nous comptons sur votre compréhension et votre coopération.

Bien cordialement,

Maria MERAZGUIA
Chargé des Achats
BU Réfrigérateurs
+213 560493437

Discussion 03 :



Discussion 04 :

De :
Envoyé : dimanche 29 décembre 2024 14:01
À :
Cc :
Objet : New order for

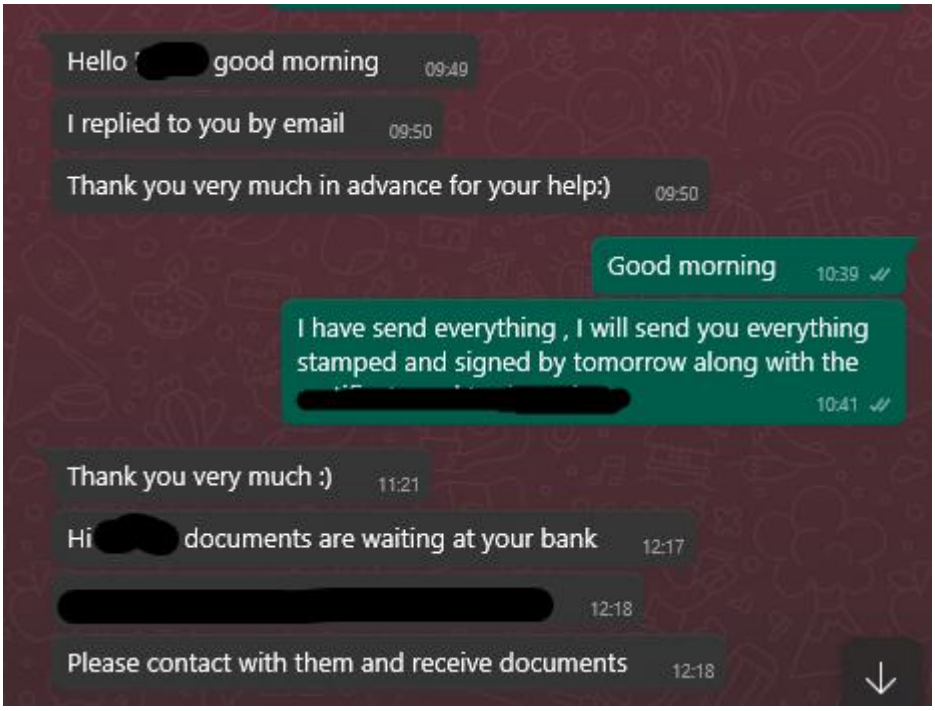
Dear
Please send us your best quotation for the ?
QTY :
also Is it available in orange? If it is, could you send us photos ?

Thank you, //Best regards,

Chargé Achats
BU Réfrigérateurs

SPA Condor Electronics

Discussion 05 :



Discussion 06 :

De : Maria MERAZGUIA <maria.merazguia@condor.dz>
Envoyé : lundi 5 mai 2025 14:45
À : [redacted]
Cc : Abdeldjabar SEMMARI <abdeldjebar.semmari@condor.dz>; Scm Froid <scm.froid@condor.dz>; Saifeddine TOUMI <saifeddine.toumi@condor.dz>
Objet : RE: [redacted] cde SPA Condor Electronics n°Mail du (CON300 - ARC276040)

Bonjour ;

Merci de nous indiquer s'il est possible d'effectuer une expédition partielle, et de nous communiquer le délai de chargement de la première expédition.

Cordialement ;

Maria MERAZGUIA
Chargé des Achats
BU Réfrigérateurs
+213 560493437
SPA Condor Electronics

Avis de non-responsabilité par courrier électronique: Ce courriel et tous les fichiers joints sont confidentiels et destinés uniquement à l'usage de la personne physique ou morale à laquelle ils sont adressés. L'utilisation, la diffusion, la distribution ou la reproduction non autorisée de ce courrier électronique est strictement interdite. Si vous avez reçu ce courriel par erreur, veuillez en informer l'expéditeur du courriel (O-US-Dsi). Veuillez noter que tous les points de vue ou opinions exprimés dans ce courriel n'engagent que

Contras de négociation :

35377-mensei

(253)8682022062758B1156693

1. İhracatçı Consignor Expéditeur	NO B 1156693	ORJİNAL ORIGINAL ORIGINAL
[redacted]	**MENŞE ŞAHADETNAMESİ** **CERTIFICATE OF ORIGIN** **CERTIFICAT D'ORIGINE**	
2. Alıcı Consignee Destinataire		
CONDOR ELECTRONICS SPA ZONE D`ACTIVITE ILOT 70 NO 4 SECTIO BORDJ BOU ARRERIDJ 34000 Algeria Alçeria	3. Menşe Ülkesi Country of Origin Pays d'origine Italy ,Türkiye,China (Peoples Republic of),South Korea,Hong Kong	
4. Taşımaya İlişkin Bilgiler (Tercihe Bağlı) Transport Details (Optional) Informations relatives au transport (mention facultative)	5. Gözlemler Remarks Remarques	
by vessel	[redacted]	

6. Sıra No; kolilerin marka ve işaretleri, sayı ve türleri; eşyanın tanımı Item number; marks, numbers, number and kind of packages; description of goods Numéro d'ordre – Marques, numéros, nombre et nature des colis – Désignation des marchandises	7. Miktar Quantity Quantité
1 [redacted]	[redacted]
2 [redacted]	[redacted]
3 [redacted]	[redacted]

8. Yukarıda Tanımlanan Eşyaların 3 Nolu Kutuda Belirtilen Ülke Menşeli Olduğu Tasdik Olunur.
The Undersigned Authority Certifies That The Goods Described Above Originate In The Country Shown In Box 3
L'autorité soussignée certifie que les marchandises désignées ci-dessus sont originaires du pays figurant dans la case No 3

[redacted]

Düzenleme Yeri ve Tarihi, İsim, İmza ve Yetkili Merciinin Mührü
Place and date of issue, name, signature and stamp of competent authority
Lieu et date de délivrance, désignation, signature et cachet de l'autorité compétente

[redacted] OF COMMERCE AND INDUSTRY
06.Feb.2025

anbarsform • +90 (312) 278 30 40

1 Consignor - Expéditeur - Afzender - Absender		ORIGINAL ORIGINEEL
	99 2025 044672	
2 Consignee - Destinataire - Geadresseerde - Empfänger	EUROPEAN UNION UNION EUROPEENNE EUROPESE UNIE EUROPÄISCHE UNION CERTIFICATE OF ORIGIN CERTIFICAT D'ORIGINE CERTIFICAAT VAN OORSPRONG URSPRUNGSZEUGNIS	
SPA CONDOR ELECTRONICS NIF000234046277228 Z.A ROUTE DE M'SILA 34000 BORDJ BOU ARRERIDJ ALGERIE Algeria	3 Country of Origin - Pays d'origine - Land van oorsprong - Ursprungsland European Union(Belgium)	
4 Transport details (optional) Informations relatives au transport (mention facultative) Gegevens in verband met het vervoer (facultatief) Angaben über die Beförderung (Ausfüllung freigestellt) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	5 Remarks - Remarques - Opmerkingen - Bemerkungen Zendingnr: 4000114890 Delivery nr: 8002148543 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	

6 Item number; marks, numbers, number and kind of packages; description of goods N° d'ordre; marques, numéros, nombre et nature des colis; désignation des marchandises Volgnummer, merken, nummers, aantal en aard van colli; omschrijving van de goederen Laufende Nummer; Zeichen, Nummern, Anzahl und Art der Packstücke; Warenbezeichnung	7 Quantity Quantité Hoeveelheid Menge
990 Colli = = = = = = = = = = = = = = = = Shipping Marks = = = = = = = = = = = = = = = 8002148543/1001006644 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Bibliographie :

Bibliographie :

- Ballard, M. (2005). *La traduction : Aspects théoriques et pratiques*. Paris : Armand Colin.
- Benrabah, M. (2007). *Langue et pouvoir en Algérie : Histoire d'un traumatisme linguistique*. Alger : Barzakh.
- Chartrand, S. (2003). *Écrire au travail*. Montréal : Éditions Logiques.
- Charaudeau, P. (2002). *Le discours d'information médiatique : La construction du miroir social*. Paris : Nathan.
- Dabène, L. (1991). *Précis de communication écrite professionnelle*. Paris : Nathan.
- De Pietro, J.-F. (1997). *Didactique du français écrit*. Genève : Éditions Zoé.
- Dufresne, T. (2007). *Communiquer dans l'entreprise*. Paris : Éditions d'Organisation.
- Fayol, M. (1997). *La production de texte écrit : Perspectives cognitives*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Fleury, M., & Ricard, L. (2003). *La communication professionnelle écrite*. Montréal : Chenelière Éducation.
- Gadet, F. (2003). *La sociolinguistique* (4e éd.). Paris : Presses Universitaires de France.
- Grellet, F. (1996). *Writing for Advanced Learners of English*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Lahary, D. (2020). *La correspondance professionnelle*. Paris : Dunod.
- Lemoine, P. (2015). *Rédiger des écrits professionnels efficaces*. Paris : Eyrolles.
- Piolat, A. (2001). *Lire, écrire, communiquer*. Lyon : Presses Universitaires de Lyon.

- Trépanier, D. (2010). *L'écrit professionnel : Normes et pratiques*. Québec : Presses de l'Université Laval.

- Vigner, G. (1994). *Le français langue seconde*. Paris : Hachette FLE.

Résumé :

Résumé :

Ce mémoire traite des difficultés rédactionnelles dans les correspondances professionnelles, à travers une étude de cas menée au sein du service des achats étrangers de l'entreprise Condor BBA. L'enquête a été menée à l'aide de questionnaires, de graphiques, de tableaux d'analyse et d'un entretien avec le chef de service. Les résultats montrent que la majorité des employés reconnaît l'importance de la rédaction dans les échanges internationaux, mais rencontre de nombreuses difficultés linguistiques, tant en français qu'en anglais. Ces lacunes entraînent des malentendus, des erreurs de formulation et des retards de communication. Le recours aux traducteurs externes ne garantit pas toujours une qualité suffisante. L'étude conclut à la nécessité d'une formation spécifique en rédaction professionnelle, adaptée aux besoins des services concernés, pour renforcer la qualité des échanges écrits et améliorer la performance globale de l'entreprise.

Mots-clés :

Correspondance professionnelle/Difficultés rédactionnelles/ Communication d'entreprise/Échanges internationaux

Abstract (English):

This dissertation focuses on writing difficulties in professional correspondence, based on a case study conducted in the foreign purchasing department of Condor BBA. The research relied on questionnaires, analytical charts and tables, and an interview with the department manager. Findings indicate that most employees acknowledge the importance of proper writing in international exchanges, yet face significant linguistic challenges in both French and English. These difficulties result in misunderstandings, poor phrasing, and delays in communication. The use of external translators does not always guarantee adequate quality. The study concludes that specific training in professional writing, tailored to the department's needs, is essential to improve the quality of written communication and enhance the overall performance of the company

Keywords:

Professional correspondence/Writing difficulties/Business

communication/International exchanges

العربية

يتناول هذا البحث الصعوبات الكتابية في المراسلات المهنية، من خلال دراسة حالة داخل مصلحة المشتريات الخارجية لشركة كوندوربيرج بوعريريج . تم إجراء التحقيق باستخدام استبيانات، جداول تحليلية، رسوم بيانية، ومقابلة مع رئيس المصلحة. أظهرت النتائج أن معظم الموظفين يدركون أهمية الكتابة في التبادلات الدولية، لكنهم يواجهون صعوبات لغوية كبيرة، سواء في اللغة الفرنسية أو الإنجليزية. تؤدي هذه الصعوبات إلى سوء الفهم، وأخطاء في الصياغة، وتأخير في التواصل. كما أن اللجوء إلى مترجمين خارجيين لا يضمن دائمًا جودة كافية. خلصت الدراسة إلى ضرورة توفير تكوين متخصص في الكتابة المهنية، يتناسب مع احتياجات المصالح المعنية، بهدف تحسين جودة التبادلات الكتابية وتعزيز الأداء العام للمؤسسة

لكلمات المفتاحية:

المراسلات المهنية/صعوبات الكتابة/اتصالات الأعمال/التبادلات الدولية