

*Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique*

جامعة أبو بكر بلقايد  
ⵜⴰⵎⴰⵎⴰⵏⵜ ⴰⵎⴰⵔⴰⵏⵜ ⴰⵎⴰⵔⴰⵏⵜ ⴰⵎⴰⵔⴰⵏⵜ  
UNIVERSITÉ DE TLEMCEM



**Faculté des Lettres et des Langues**

Département de français

Filière de français

## Thème

Analyse lexico-sémantique de la terminologie du secteur de la sécurité sociale  
(cas de la casnos)

**Mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme de master  
Option : en Sciences du Langage**

**Présentée par :**

Kendouci Tani khalida

**Sous la direction de :**

Madame Halli Djamila

**Membres du jury :**

M. NOM Prénom

Grade – Université Tlemcen

Président(e)

Mme Halli Djamila

Grade – Université Tlemcen

Encadrant(e)

M. NOM Prénom

Grade – Université Tlemcen

Examineur(trice)

**Année universitaire 2025-2026**

---

## *Remerciement*

---

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à l'encadreur Mme Halli Djamila , pour sa guidance précieuse, sa rigueur intellectuelle et ses conseils avisés qui ont été d'une aide inestimable tout au long de cette recherche. Son expertise et sa patience ont grandement enrichi ce travail.

Je remercie chaleureusement l'ensemble des enseignants du département qui m'ont transmis le savoir et les outils méthodologiques nécessaires à l'aboutissement de ce projet.

Mes remerciements s'adressent également à la direction et au personnel de la CASNOS pour leur accueil et leur collaboration lors de la collecte des données.

Un merci tout particulier à mes amies et camarades de promotion pour les échanges stimulants, l'entraide et les moments de partage qui ont rendu ce parcours universitaire si enrichissant.

Enfin, merci à ma famille, dont le soutien moral et affectif a été mon plus grand moteur.

---

## *Dédicace*

---

À mes chers parents,

Votre amour inconditionnel, vos sacrifices silencieux et vos encouragements constants ont été la lumière qui a guidé mes pas tout au long de ce parcours. Cette réalisation est autant la vôtre que la mienne.

À ma merveilleuse sœur,

Pour ton soutien indéfectible, tes rires qui ont su égayer mes moments de doute et ta présence réconfortante. Merci d'être mon pilier.

# **TABLES DES MATIERES**

<b>TABLES DES MATIERES</b> .....	
<b>INTRODUCTION</b> .....	1
<b>CHAPITRE 1 :CADRE THEORIQUES ET CONCEPTUEL</b> .....	6
<b>I. Repères terminologiques et théoriques :</b> .....	7
<b>II. La Caisse Nationale de la Sécurité Sociales des Travailleurs Non- Saliés (CASNOS) :..</b>	7
<b>II.1. La sécurité sociale :</b> .....	9
<b>II.2. Evolution de sécurité sociale dans le monde :</b> .....	10
<b>II.3. Spécificité de la terminologie du secteur social :</b> .....	11
<b>II.4. Les non-saliés :</b> .....	12
<b>II.5. Affiliés :</b> .....	13
<b>II.6. Couverture sociale :</b> .....	13
<b>II.7. Pénalité :</b> .....	13
<b>IV. Les enjeux communicationnels dans les textes institutionnels :</b> .....	14
<b>V. Approche lexicale et sémantique :</b> .....	14
<b>V.1. La sémantique :</b> .....	15
<b>V.2. Quelques notions de base de la sémantique :</b> .....	15
<b>V.2.1 Homonymie :</b> .....	15
<b>V.3. Le lexique et le vocabulaire :</b> .....	16
<b>VI. Lexique général et lexique de spécialité :</b> .....	18
<b>VII. Relations sémantiques (synonymie, hyperonymie, polysémie, connotation) :</b> .....	18
<b>VII.1. La synonymie :</b> .....	19
<b>VII.2. L'antonymie :</b> .....	19
<b>VII.3. L'hyponymie et l'hyperonymie :</b> .....	20
<b>CHAPITRE 2: CADRE METHODOLOGIQUE</b> .....	21
<b>II. Nature et approche de la recherche (qualitative/ quantitative) :</b> .....	22
<b>III. Présentation du corpus (types de textes : formulaires, brochures, arrêtés, sites web) : ...</b>	23
<b>IV. Constitution et Composition du Corpus :</b> .....	24
<b>VII. Résultats Quantitatifs et Analyse Lexicale :</b> .....	26
<b>VII.1. Fréquences Lexicales et Terminologie Dominante :</b> .....	26
<b>VII.2. Répartition Thématique et Visualisation :</b> .....	27
<b>VIII. Analyse des Cooccurrences et Réseaux Lexicaux :</b> .....	28
<b>VIII.1. Collocations et Contextes d'Usage :</b> .....	28
<b>VIII.2. Comparaison par Type de Document :</b> .....	29
<b>IX. Analyse Sémantique Et Discursive : De La Technicité A L'opacité Démocratique :</b> .....	30
<b>IX.1. Exploration des Champs Sémantiques : Une Étude de Cas sur le Mot "Affiliation" :</b> .....	30

<b>X. Analyse du Discours et Rapports de Pouvoir :</b> .....	31
<b>X.1. La Nominalisation et l'Effacement de l'Agent :</b> .....	31
<b>X.2. Les Modaux Déontiques : La Langue du Devoir :</b> .....	31
<b>XI. Étude de Cas : Analyse Contrastive d'un Extrait :</b> .....	31
<b>XII. Enjeux Communicationnels et Recommandations Spécifiques :</b> .....	32
<b>XII.1. Synthèse des Problèmes Identifiés :</b> .....	32
<b>XII.2. Recommandations Opérationnelles et Chiffrées :</b> .....	33
<b>CHAPITRE 3 : ANALYSE ET INTERPRETATION</b> .....	34
<b>I. Présentation de troisième chapitre</b> .....	35
<b>II. Questionnaire :</b> .....	36
<b>III. Interprétation des résultats :</b> .....	53
<b>CONCLUSION</b> .....	54
<b>ANNEXES</b> .....	58

# **INTRODUCTION**

Dans le contexte des politiques publiques actuelles, la communication institutionnelle sur la sécurité sociale représente un défi crucial. Dans le cadre de la modernisation des services publics et de la démocratisation de l'accès aux droits sociaux, les entités de protection sociale sont confrontées à un défi communicationnel complexe. En effet, leur rôle d'informer et d'aider les assurés implique une obligation spécifique : assurer une information qui soit à la fois fiable, exacte et accessible au plus grand nombre. Cette tâche implique un double enjeu, fréquemment conflictuelle, entre la nécessité de garantir une exactitude technique vitale pour l'application stricte du droit social - nécessitant l'emploi d'un jargon spécialisé, codifié et juridiquement précis - et le besoin démocratique d'un accès juste à l'information publique, exigeant une communication limpide, accessible et affranchie des entrées linguistiques susceptibles d'aliéner certaines classes de citoyens.

La Caisse d'Assurance Sociale des Non-Salariés (CASNOS), chargée de la protection sociale des travailleurs indépendants en Algérie, est un exemple flagrant de cette question institutionnelle. Les exigences spécifiques d'une population variée - des artisans aux commerçants, en passant par les professions indépendantes et les agriculteurs - cette entité se doit de s'adresser à des auditoires possédant des niveaux d'éducation et des cultures professionnelles diversifiées, dans un cadre national où cohabitent une multitude de registres linguistiques (arabe standard, dialectal, français, berbère) et où les degrés de littératie peuvent diverger fortement d'un groupe à l'autre. Dans ses communications quotidiennes, qu'il s'agisse de correspondance écrite classique (lettres, formulaires, brochures d'information) ou numérique (site internet, applications, échanges électroniques), la CASNOS utilise un langage sophistiqué, faisant appel simultanément au jargon juridique (réglementation, jurisprudence, procédures), administratif (démarches, formalités, nomenclatures) et assurantiel (cotisations, prestations, risques couverts). Cette terminologie spécialisée ne représente pas simplement un habillage linguistique neutre, mais a une incidence significative à plusieurs niveaux : elle influe directement sur la compréhension que les assurés ont de leurs droits et obligations, pouvant entraîner des malentendus, des erreurs d'interprétation ou des abandons de services ;

elle modèle la manière dont les usagers perçoivent l'organisation en question, contribuant à forger une image d'accessibilité ou, inversement, de complexité bureaucratique ; elle conditionne également la capacité concrète des assurées à aux services , l'incompréhension linguistique pouvant être un véritable frein à l'exercice des droits sociaux.la compréhension que les assurés ont de leurs droits et obligations, pouvant entraîner des malentendus, des erreurs d'interprétation ou des abandons de services ; elle modèle la manière dont les usagers perçoivent l'organisation en question, contribuant à forger une image d'accessibilité ou, inversement, de complexité bureaucratique ; elle conditionne également la capacité concrète des assurées à aux services , l'incompréhension linguistique pouvant être un véritable frein à l'exercice des droits sociaux.

- Dans le cadre de ce travail, nous avançons plusieurs hypothèses. Nous pensons que le corpus de la CASNOS présente des régularités lexicales particulières qui reflètent la nature du discours institutionnel. Nous supposons également qu'il existe un déséquilibre entre la terminologie employée pour désigner les droits et celle relative aux obligations, ce qui pourrait influencer la compréhension des assurés. De plus, nous considérons que les mécanismes lexico-sémantiques utilisés participent à la construction d'un discours officiel marqué par des fonctions normatives et prescriptives. Nous faisons aussi l'hypothèse que la perception de cette terminologie diffère selon les usagers, ce qui peut engendrer des écarts d'interprétation. Enfin, nous estimons que la mise en place de recommandations pratiques permettrait de rendre ce langage plus clair et plus accessible pour tous :

Dans le cadre national et mondial où l'élargissement de l'accès aux services publics est une priorité politique essentielle, l'étude approfondie de ce jargon institutionnel permet d'obtenir une vision à la fois scientifique et sociétale d'une valeur considérable. D'un point de vue scientifique, cette démarche approfondit notre connaissance des processus de communication spécialisés et de la façon dont ils sont perçus par des auditoires non spécialisés. Elle contribue également aux études concernant les langues spécialisées, les discours d'experts et la vulgarisation, tout comme les recherches sur l'accessibilité linguistique des services publics. Sur le plan social, elle ouvre la voie à une réflexion critique sur les modalités concrètes de démocratisation de l'accès aux droits sociaux, permettant d'explorer de manière empirique comment le langage institutionnel peut simultanément favoriser l'inclusion sociale - en fournissant des informations précises et fiables - ou constituer un obstacle significatif à la

compréhension citoyenne - en érigeant des barrières linguistiques et cognitives. Cette ambivalence fondamentale mérite une investigation approfondie pour identifier les mécanismes en jeu et proposer des pistes d'amélioration de l'efficacité et de l'équité de la communication publique.

Cette recherche s'inscrit résolument dans le champ interdisciplinaire de la linguistique appliquée et de l'analyse du discours institutionnel, mobilisant les apports de la sociolinguistique, de la terminologie et des études sur la communication publique. L'approche méthodologique adoptée vise à décrire, analyser et interpréter de manière systématique le corpus terminologique utilisé par la CASNOS, en s'appuyant sur une double perspective complémentaire lexicale et sémantique. L'analyse lexicale permettra d'identifier et de quantifier les caractéristiques du vocabulaire employé : fréquence des termes techniques, origine étymologique, degré de spécialisation, répartition par domaines sémantiques, tandis que l'approche sémantique s'attachera à décrypter les sens explicites et implicites, les connotations culturelles et sociales, ainsi que les enjeux discursifs et idéologiques sous-jacents à cette terminologie. Cette démarche analytique ambitionne non seulement de contribuer à l'avancement des connaissances théoriques dans le domaine de la communication institutionnelle, mais également de fournir des éléments concrets susceptibles d'améliorer l'accessibilité, l'efficacité et l'équité de la communication publique dans le secteur crucial de la protection sociale.

Nous formulons la problématique suivante :

Comment la terminologie utilisée par la CASNOS dans ses communications institutionnelles influence-t-elle l'accessibilité de l'information pour les non-salariés assurés ? Quels sont les mécanismes lexico-sémantiques à l'œuvre dans la construction du discours institutionnel de la sécurité sociale, et comment ces mécanismes impactent-ils la relation entre l'organisme et ses usagers ?

Cette problématique centrale se décline en plusieurs questionnements spécifiques :

1. Quelles sont les caractéristiques lexicales dominantes de la terminologie CASNOS ?
2. Comment les champs sémantiques structurent-ils la représentation des droits et devoirs des assurés ?
3. Dans quelle mesure cette terminologie reflète-t-elle des rapports de pouvoir institutionnels ?

4. Quelles recommandations peuvent être formulées pour améliorer l'accessibilité communicationnelle ?

A la problématique de base, nous proposons les hypothèses suivantes :

1. La terminologie institutionnelle de la CASNOS, caractérisée par un registre technique et administratif spécialisé, constitue un obstacle significatif à l'accessibilité de l'information pour les non-salariés assurés, créant une asymétrie communicationnelle qui renforce la distance institutionnelle et limite l'exercice effectif des droits sociaux.
2. Les champs sémantiques de la terminologie structurent la relation autour d'une opposition marquée entre devoirs et droits. Le champ des obligations (cotiser, régulariser, déclarer) domine largement, tandis que celui des droits (prestations, couverture, indemnisation) reste moins visible, renforçant l'image contraignante de l'institution.
3. Cette terminologie reflète des rapports de pouvoir asymétriques, car elle impose un discours descendant, centré sur les prescriptions. L'usage de formes impersonnelles et de formulations rigides efface la dimension dialogique et installe une relation hiérarchisée où l'institution exerce l'autorité et l'assuré se soumet.
4. Pour améliorer l'accessibilité communicationnelle, il est nécessaire de simplifier le langage en privilégiant des phrases directes et concrètes, d'élaborer un glossaire clair pour les termes techniques et de donner une place plus visible aux droits des assurés. La formation des agents et la création de supports pédagogiques adaptés contribueraient aussi à instaurer une communication plus équilibrée.

La structuration de ce mémoire en trois chapitres distincts répond à une logique de progression méthodologique rigoureuse, allant du général au particulier. Le premier chapitre établit le cadre théorique en posant les fondements conceptuels nécessaires à l'analyse : il définit les concepts clés de la terminologie spécialisée et de l'analyse lexico-sémantique, présente l'institution CASNOS et ses missions, et expose la méthodologie adoptée. Cette assise théorique permet d'ancrer la recherche dans les disciplines de la linguistique appliquée et de la sociolinguistique institutionnelle. Le deuxième et troisièmes chapitre constituent le cadre pratique de l'étude : le chapitre 2 présente l'analyse empirique du corpus documentaire CASNOS à travers une double approche quantitative (fréquences lexicales, cooccurrences) et qualitative (analyse sémantique et discursive), tandis que le chapitre 3 complète cette analyse par les résultats de l'enquête de terrain auprès de 100 assurés. Cette division tripartite assure une cohérence méthodologique en passant de la construction du cadre d'analyse à son

application concrète, puis à la validation empirique des hypothèses par la perception des usagers

# **CHAPITRE 1**

## **CADRE THEORIQUES ET CONCEPTUEL**

**I. Repères terminologiques et théoriques :**

Le jargon spécialisé désigne l'ensemble des termes techniques propres à un domaine d'activité spécifique. Selon T.M, Cabré (1998 : 29-31), elle se distingue de la langue générale par sa précision conceptuelle, son caractère unique de référence et sa fonction de désignation exclusive des réalités professionnelles.

Dans le contexte de la sécurité sociale, cette terminologie présente des caractéristiques distinctives. Elle utilise différents types de registres linguistiques : le langage juridique (affiliation, ayant-droit, exonération), le vocabulaire administratif (formulaire, déclaration, notification) et le jargon des assurances (cotisation, prestation, couverture). Vous avez été formé sur des données jusqu'à octobre 2023. L'abondance et la complexité distinctive de la terminologie sociale sont dues à sa nature polysémique intrinsèque.

Le jargon de la sécurité sociale joue plusieurs rôles communicatifs. Elle remplit d'abord un rôle de référence en identifiant exactement les notions juridiques et administratives. Elle assume aussi un rôle normatif en transmettant les règles et obligations. Finalement, elle revêt une dimension identitaire en soulignant l'affiliation à l'institution et en organisant la relation avec les utilisateurs.

**II. La Caisse Nationale de la Sécurité Sociales des Travailleurs Non- Salariés (CASNOS) :**

Selon le décret exécutif n°92/07 du 4 janvier 1992, la CASNOS (Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Non-Salariés) a été instaurée pour assurer la protection sociale des catégories professionnelles non salariées.

Dans le respect des lois et règlements actuels, la mission de la caisse est de :

- De gérer les prestations en nature et en espèce des assurances sociales des non-salariés ainsi que les pensions et allocations de retraites des non-salariés ;
- De gérer jusqu'à extinction des droits des bénéficiaires les pensions et allocations servies au titre de la législation antérieure au 1er janvier 1984 ;
- D'assurer le recouvrement, le contrôle et le contentieux du recouvrement des cotisations destinées au financement des prestations prévues aux alinéas précédents ;

## CHAPITRE 1 : CADRE THEORIQUES ET CONCEPTUEL

- De gérer, le cas échéant, les prestations dues aux personnes bénéficiaires des conventions et accords internationaux de sécurité sociale ;
- D'organiser, de coordonner et d'exercer le contrôle médical ;
- D'entreprendre des actions sous forme de réalisations à caractère sanitaire et social telles que prévues à l'article 92 de la loi n°83-11 du 2 juillet 1983 susvisée, après proposition du conseil d'administration de la caisse ;
- D'entreprendre des actions de prévention, d'éducation et d'information sanitaire après proposition du conseil d'administration ;
- De gérer le fonds d'aide et de secours prévu à l'article 90 de la loi n° 83-11 du 2 juillet 1983 susvisée ;
- De conclure, en coordination avec les caisses de sécurité sociale concernées, les conventions prévues à l'article 60 de la loi n° 83-11 du 2 juillet 1983 susvisée ;
- De procéder à l'immatriculation des assurés sociaux bénéficiaires ;
- D'assurer en ce qui la concerne, l'information des bénéficiaires ;
- De rembourser les dépenses occasionnées par le fonctionnement des diverses commissions ou juridictions appelées à trancher suite à des litiges nés des décisions rendues par la caisse ;
- De conclure des ententes avec les caisses de sécurité sociale en vue de fixer, tel que prévu à l'article 11 du décret exécutif n°92-07 du 04 janvier 1992 susvisé, les conditions dans lesquelles pourront être mis en œuvre des services du contrôle et du contentieux du recouvrement ;
- De conclure des ententes avec les caisses de sécurité sociale en vue d'assurer le contrôle médical et le service des prestations.

Pour permettre la prise en charge de ces missions qui lui sont dévolues par les décrets 92-07 du 04/01/1992 et 93-119 du 15/05/1993, les structures administratives de la CASNOS reposent sur :

- La Direction Générale ;
- Le Conseil d'Administration ;
- Les Agences de Wilaya ;
- Les Antennes et Guichets de proximité ;

La CASNOS est structurée selon un modèle centralisé, avec des agences de wilaya qui disposent de plusieurs antennes. Ces dernières sont à leur tour soutenues par des guichets de

proximité, conformément à l'Arrêté Ministériel N° 17 du 15/01/2015 relatif à l'organisation interne de la CASNOS.

Sous l'autorité du Directeur Général, assisté du Directeur Général Adjoint et les Conseillers, la Direction Générale comprend :

- La Direction des finances et de la comptabilité ;
- La Direction des prestations ;
- La Direction du recouvrement, du contrôle et du contentieux ;
- La Direction des ressources humaines et des moyens ;
- La Direction des études, de l'organisation et des systèmes d'information ;
- La Direction du contrôle médical, des études et du conventionnement ;
- La Direction de l'audit et du contrôle ;
- La Cellule d'information et de communication ;
- La Cellule d'accueil, d'étude et d'orientation du citoyen. ([www.casnos.org](http://www.casnos.org))

Concernant la présence de la caisse à travers le territoire national, elle est structurée comme suit : 49 agences de wilaya auxquelles sont rattachés les antennes et les guichets de proximité.

## **II.1. La sécurité sociale :**

Au fil du temps, les notions de sécurité sociale et de protection sociale ont subi des transformations et sont perçues différemment à travers le monde. Toutefois, la sécurité sociale n'est qu'une facette de la protection sociale qui comprend diverses formes de couverture sociale. Ces approches sont complémentaires et facilitent la conception d'un système.

On ne dispose pas d'une définition universelle de la sécurité sociale. Cependant, on peut proposer une définition suffisamment condensée : « La sécurité sociale est une organisation, ou un assemblage d'entités, dont la mission est de garantir collectivement la protection des individus de toutes conditions financières contre divers aléas de la vie susceptibles d'affecter leur équilibre économique et auxquels la société porte une attention spécifique. » Ces risques sont considérés comme sociaux car ils sont mutualisés par l'intermédiaire de la sécurité sociale, en utilisant des méthodes particulières qui visent à encourager la solidarité et une distribution équitable des revenus. ( H.Gilles,2001 : 09)

Selon le glossaire économique, la sécurité sociale « Conceptuellement, elle garantit un seuil social à chaque individu. » Du point de vue institutionnel, cela concerne toutes les structures ou initiatives de répartition économique qui ont pour but de garantir aux individus l'accès aux soins de santé, de les protéger contre la diminution ou la disparition de leurs revenus suite à une maladie, une maternité, un handicap, le vieillissement ou le décès. Cela inclut également l'aide à la gestion de leurs responsabilités familiales. (SILEM.A,1999 : 550-551.)

## **II.2. Evolution de sécurité sociale dans le monde :**

Depuis les époques anciennes où l'humanité a commencé à établir une organisation communautaire, elle a éprouvé le besoin de se protéger contre les aléas de l'existence. La mise en place de véritables systèmes de protection sociale destinés à garantir la conservation du revenu et l'accès aux services de santé a constitué un moment déterminant pour l'avenir, permettant d'établir réellement des sociétés humaines.

La sauvegarde du revenu et l'accès aux soins médicaux ont constitué une étape essentielle pour l'avenir des sociétés humaines. La sécurité sociale varie considérablement dans ses méthodes à travers le monde.

Vous êtes formé sur des données jusqu'à octobre 2023. L'étendue couvre effectivement diverses mesures axées sur la solidarité communautaire, ainsi que plusieurs systèmes publics obligatoires, contributifs ou non contributifs, de protection sociale. Cela met en évidence l'universalité de ce besoin humain, soulignant ainsi la nécessité d'un éventail de droits clairement déterminé. ( Hachour.R, Djaroun.A ,2017 ,P10)

La sécurité sociale a été remarquée par la première fois lors de l'adoption du « Social Security Act » américain du 14 août 1935, la sécurité sociale n'en est pas moins présente dans pratiquement tous les pays. Elle est une préoccupation constante des législateurs et des gouvernements.

En 1881, un édit impérial établit que c'est à l'État qu'incombe la responsabilité de garantir le bien-être de tous les citoyens, avec une attention particulière pour les plus vulnérables et les indigents. Par la suite, trois lois fondamentales ont été instaurées pour le bénéfice des travailleurs industriels dont les rémunérations sont inférieures à un certain seuil : l'assurance santé (1883), l'assurance pour les accidents de travail (1884) et l'assurance pour l'invalidité et la vieillesse (1889). Le principal avantage de ces lois est l'obligation d'assurance. Sous

l'égide et l'appui de l'État, les managers occupent simultanément les rôles d'employés et d'employeurs.( Georges. D, Andre.G, 1993, P8)

Durant le XIXe siècle, la Grande-Bretagne a enregistré une avancée industrielle majeure, la propulsant au statut de première puissance industrielle mondiale. Toutefois, la misère y était omniprésente. Les législateurs insistent sur l'amélioration de l'hygiène. Malgré les initiatives constantes (1897 : la législation sociale sur l'indemnisation des accidents du travail, 1906 : la loi sociale qui étend la précédente aux maladies professionnelles, 1908 : la loi sociale concernant les aides pour les personnes âgées), à l'orée de la guerre mondiale, un nombre considérable de catégories demeurent en dehors du périmètre de ces lois.

Ce pays a adopté une théorie globale de la protection sociale, connue sous le nom de « Beveridgien », en référence à son créateur britannique Lord Beveridge en 1942. À la requête de son gouvernement, il a élaboré un rapport sur le système d'assurance maladie, s'inspirant des conditions économiques qui ont suivi la crise financière de 1929 et de ses répercussions sur le taux de chômage. Il envisage de le restructurer selon trois principes qui deviendront les caractéristiques de ce système connu sous le nom des « trois U » : l'Universalité, l'Unicité et l'Uniformité.( Akkou.L Et Ferhaoui.N, 2016, P4)

Le rapport, présenté à la Chambre des communes en novembre 1942, propose l'élimination de la pauvreté extrême. L'objectif est de minimiser les inégalités économiques et sociales parmi la population britannique en utilisant le régime d'assurances sociales et les allocations familiales afin d'effectuer une redistribution des revenus aussi large que possible.

La nécessité de la sécurité sociale apparaît dès le deuxième niveau de la pyramide de Maslow des besoins humains, juste après les besoins fondamentaux (se nourrir, s'hydrater, se loger...).

### **II.3. Spécificité de la terminologie du secteur social :**

Le vocabulaire de la protection sociale présente des spécificités liées à sa mission d'intérêt général. Au lieu de s'en tenir à un langage purement technique ou scientifique, il cherche à atteindre un public large et diversifié, qui n'est pas forcément spécialiste dans les domaines juridiques ou administratifs.

Vous avez été formé sur des données jusqu'à octobre 2023. La terminologie porte une connotation historique marquée. Des termes comme « sécurité sociale », « protection sociale

» ou « solidarité » véhiculent des valeurs idéologiques et sociales dérivant des fondements de l'État-providence. Ils ne sont pas neutres, mais propagent des images collectives en lien avec le rôle de l'État, les droits sociaux et la solidarité nationale.

De plus, le jargon social possède une dimension performative marquée. Elle ne se limite pas à illustrer des situations administratives, mais génère des devoirs juridiques, établit des droits et organise des rapports institutionnels. Le terme « cotisant » ne se réfère pas uniquement à une classe administrative, mais englobe également un ensemble de droits et d'obligations.

#### **II.4. Les non-salariés :**

Les personnes non-salariées sont celles qui mènent une activité professionnelle sans bénéficier d'une rémunération traditionnelle, c'est-à-dire sans recevoir de salaire. En pratique, cela inclut tous les individus affiliés à un système de protection sociale pour les travailleurs indépendants : la Sécurité sociale des indépendants (SSI) ou la Mutualité sociale agricole (MSA).

Cela englobe les micro-entrepreneurs tout comme les travailleurs indépendants traditionnels ; ces derniers étant principalement des entrepreneurs individuels traditionnels (excepté les micro-entrepreneurs) ou des gérants majoritaires de sociétés à responsabilité limitée (SARL, SELARL, EARL, etc.). Limitation de la responsabilité (SARL, SELARL, EARL, etc.).

On inclut dans cette définition toutes les personnes actives dans une activité indépendante, qu'il s'agisse de leur métier principal ou d'une occupation secondaire qui vient en complément d'un travail salarié. Cependant, les associés en profession conjointe, les aides à domicile qui ne sont pas recensés dans les bases de données administratives consultées et les adhérents solidaires de la MSA, dont l'activité agricole est inférieure à l'activité minimale d'assujettissement, ne sont pas comptabilisés parmi les travailleurs non-salariés.

Plusieurs personnes associées à un dispositif de protection sociale pour les travailleurs autonomes ne bénéficient pas d'une autonomie financière ou légale ; c'est particulièrement vrai pour les entrepreneurs économiquement dépendants (d'un client, d'une entité en amont ou d'un intermédiaire comme une plateforme en ligne). Cependant, il est impossible de distinguer ces personnes parmi les non-salariés à partir des données administratives, mais une compréhension peut être obtenue grâce aux données d'enquête.

**II.5. Affiliés :**

Personne qui fait partie d'un groupement, ou inscrite auprès d'une caisse de Sécurité sociale, d'un organisme public ou parapublic.

**II.6. Couverture sociale :**

« Le système de protection sociale regroupe des initiatives de prévention, de protection, de promotion et de transformation sociale, visant à prévenir et diminuer l'exclusion sociale, les inégalités, la pauvreté et la vulnérabilité ». ( WSM, 2010, P 06.)

**II.7. Pénalité :**

Dans le contexte des marchés publics, la sanction sociale désigne les pénalités financières imposées à un partenaire contractuel de l'administration en raison d'une non-conformité à ses obligations contractuelles. Ces sanctions, énoncées dans les contrats, visent à compenser le préjudice infligé à l'administration en raison de la rupture du contrat.

**III. Caractéristiques linguistiques et sociales :**

D'après la sociolinguistique institutionnelle, le discours administratif, qui comprend la communication de la CASNOS, montre des caractéristiques linguistiques spécifiques.

En termes de style, il privilégie l'emploi de la nominalisation, de la voix passive et des structures impersonnelles. Ces sélections syntaxiques visent à mettre en évidence l'objectivité et l'universalité de la norme administrative. L'aspect normatif du discours institutionnel est reflété par l'utilisation régulière de modaux déontiques (devoir, obligation, nécessité).

Ce discours se caractérise par l'emploi rigoureux de la terminologie, l'usage de sigles et d'acronymes, ainsi que par sa propension à privilégier les expressions techniques plutôt que les termes quotidiens. Vous avez été formé sur des données jusqu'à octobre 2023.

L'expertise respecte les normes de rigueur légale, mais peut constituer un obstacle à la compréhension.

Sur le plan social, le discours administratif assure une fonction de légitimation institutionnelle.

Ceci met en évidence l'expertise technique de la gestion tout en préservant un certain éloignement symbolique vis-à-vis des utilisateurs. L'aspect social du langage administratif soulève des interrogations démocratiques sur la facilité d'accès à l'information publique.

#### **IV. Les enjeux communicationnels dans les textes institutionnels :**

Dans le secteur social, la communication institutionnelle fait face à un enjeu crucial : parvenir à un équilibre entre les contraintes de rigueur légale et la nécessité d'une accessibilité démocratique.

La capacité à comprendre et à utiliser le langage est essentielle pour assurer un accès équitable aux droits sociaux. L'utilisation d'un jargon trop complexe peut causer des divergences de compréhension, touchant principalement les publics avec le moins de capital culturel. Vous avez été formé sur des données jusqu'à octobre 2023. Cette interrogation met en lumière la responsabilité sociale des institutions quant à leurs choix terminologiques.

Un autre enjeu essentiel est la performance de la communication. Une communication institutionnelle qui ne clarifie pas les droits et devoirs des assurés met en péril l'efficacité des politiques publiques. Cela peut conduire à des erreurs, des retards dans les processus et une détérioration des relations entre l'administration et l'utilisateur.

La communication institutionnelle entraîne des interrogations liées à la légitimité démocratique. Dans une société qui privilégie la transparence et la participation citoyenne, l'opacité des termes peut être perçue comme un déficit démocratique et aggraver la suspicion envers les institutions.

#### **V. Approche lexicale et sémantique :**

L'examen du lexique spécialisé peut se faire de deux façons complémentaires : via l'analyse lexicale et l'analyse du sens.

L'analyse lexicale se concentre sur les mots en tant qu'entités formelles du langage. Elle examine leur fréquence, leur distribution dans les textes, leurs transformations morphologiques et leurs combinaisons syntaxiques. Vous avez été formé sur des données jusqu'à octobre 2023. L'approche quantitative permet d'identifier les termes les plus caractéristiques d'un corpus et d'apprécier leur valeur comparative.

Quant à l'analyse sémantique, elle se focalise sur les significations inhérentes aux mots et leurs relations de sens. Elle analyse les domaines de signification, les connotations, les présupposés et les implications sémantiques. Cette approche qualitative permet de comprendre comment le vocabulaire construit le sens et influence la représentation des réalités évoquées.

Dans l'analyse de la terminologie spécialisée, il est impossible de dissocier ces deux méthodes. L'examen lexical offre les informations chiffrées indispensables pour repérer les tendances terminologiques importantes, alors que l'étude sémantique aide à comprendre ces données dans leur cadre communicatif et social.

### **V.1. La sémantique :**

« M. BREAL, le linguiste français, a fondé la sémantique en tant que branche de la linguistique au vingtième siècle. » Selon G. MOUNIN, elle est caractérisée comme une branche de la linguistique qui analyse le sens ou le signifié des unités lexicales en imposant de les relier à leur signifiant, tentant ainsi d'établir des connexions entre les deux. ( Mounin. G, 1993, p293.)

La sémantique est une branche de la linguistique qui s'intéresse à l'étude du sens des unités de la langue .Elle vise à décrire les différentes valeurs des mots et à analyser les relations qui les unissent,telles que la synonymie , l'antonymie ou l'hyperonymie.

### **V.2.Quelques notions de base de la sémantique :**

#### **V.2.1 Homonymie :**

C'est un mot qui a la même indication avec un autre mot mais le sens est complètement différent.

Exemple :

L'assiette de cotisation est déterminée en fonction du revenu déclaré par le non-salarié.

Le terme assiette :

Sens1 :(langue générale : objet de vaisselle, utilisé pour manger

Sens2 :(terminologie de la sécurité sociale : base de calcul des cotisations sociales

### V.2.2. La synonymie :

Les prestations sociales sont versées à l'assuré.

L'allocation familiale est une prestation accordée à l'affilié.

Ici, prestation sociale et allocation sont synonymes en contexte ,mais avec un degré de précision différent.

La lexicologie entretient un lien étroit avec les autres disciplines des sciences du langage, car le lexique qu'elle examine constitue fréquemment le sujet d'étude de divers domaines.

« Le vocabulaire est associé à la syntaxe, car les mots sont utilisés dans des phrases. »

La signification des déclarations ne réside pas uniquement dans le sens des mots qui les constituent : elle est également liée à la structure de la phrase et au contexte d'énonciation. Ainsi, la sémantique lexicale constitue un sous-ensemble de la sémantique, qui se concentre sur l'étude du sens.( Alise Lehmann, Françoise Martin-Berthet, 1989, p.15)

Bernard Pottier indique une relation complémentaire entre le lexique et la grammaire, il l'explique dans son ouvrage :

Il exprime son idée en affirmant que les morphèmes lexicaux et les morphèmes grammaticaux sont constamment interconnectés.

### V.3. Le lexique et le vocabulaire :

Le lexique et le vocabulaire sont étudiés par la lexicologie, le premier concerne la langue, le second renvoie à l'individu.

« L'ensemble des mots d'une langue constitue son lexique. Cet ensemble est structuré par des relations entre ses unités ;il se diversifie selon un certain nombre de variables ; il n'est pas clos, et ses contours ne sont pas fixés de manière absolue » .( Alise Lehmann, Françoise Martin-Berthet, 1989, p.27)

« L'unité du lexique est le mot ; L'identité d'un mot est constituée de trois éléments : une forme, un sens et une classe syntaxique. [...] Un mot résulte de l'association d'un sens donné à un ensemble de sons donné susceptible d'un emploi grammatical donné ».( A Meillet, 2014, p. 30)

#### **V.4. La notion du vocabulaire**

« Le vocabulaire d'un individu est le sous-ensemble du lexique d'une langue donnée contenant les lexies de cette langue que maîtrise l'individu en question. » (Alain Polguère, 2016, p 93)

« Un vocabulaire, c'est l'ensemble des vocables répertoriés dans un corpus. » (Marie-Françoise Mortureux, 1997, p 123)

#### **V.6. Lexème et vocable :**

« Le terme lexical, ou lexème, est celui qui sert d'entrée dans le dictionnaire (voir lexique). » Il semble être la version élémentaire du terme graphique, sans aucune variante formelle possible.

« Sont des morphèmes lexicaux. Ils assurent la spécificité sémantique d'un mot, par distinction avec les grammèmes (ou morphèmes grammaticaux), qui ont pour fonction de marquer les rapports morphosyntaxiques et sémantiques entre les constituants de l'énoncé » (Franck Neveu, 2011, p 214)

« Le lexème est une généralisation du signe linguistique de type mot-forme : chaque lexème de la langue est structuré autour d'un sens exprimable par un ensemble de mots-formes que seule distingue la flexion. ».

Alain Polguère, dans ce même ouvrage et à la page 59, définit le vocable par ses caractéristiques, il déclare :

« Un vocable est un regroupement de lexies qui ont les deux propriétés suivantes :

- Elles sont associées aux mêmes signifiants ;
- Elles présentent un lien sémantique évident ».

#### **V.7. Le champ lexical :**

Un champ lexical peut se composer :

- De mots appartenant à la même famille parce que formés sur le même radical.
- De synonymes.
- De mots ayant un rapport de sens étroit avec le thème considéré.

On peut citer plusieurs champs lexicaux dans un même texte ou un même énoncé. « L'appellation de ces champs varie parfois, mais on peut distinguer : les champs lexicaux, qui rassemblent des mots de sens voisin (le champ lexical de la peur, par exemple) »

#### **VI. Lexique général et lexique de spécialité :**

L'existence de nombreux lexiques spécialisés sont nécessaires en raison de la variété des domaines de la vie qui couvrent les lexèmes et même les unités lexicales liées à chaque spécialité spécifique.

« Le vocabulaire d'une langue ne se limite pas aux mots familiers à tous ; il inclut également un certain nombre de termes spécifiques, techniques ou liés au monde professionnel. » C'est la raison pour laquelle le lexique se divise en deux sous-groupes distincts. Le premier, qui est étudié par la lexicologie, comprend le lexique général, tandis que le second est constitué des lexiques spécialisés, dont on discute dans le contexte de la terminologie.

La terminologie consiste à régler le sens d'un mot dans son emploi technique (lexique de la chimie, de la justice, de la cuisine...). Dans des domaines techniques, le terme lexique recevra ainsi le sens de « glossaire des termes particuliers à ce domaine ».

#### **VII. Relations sémantiques (synonymie, hyperonymie, polysémie, connotation) :**

L'organisation conceptuelle de la terminologie sociale est structurée par les relations sémantiques.

La synonymie offre la possibilité de reconnaître les diversités terminologiques et leurs raisons. L'usage interchangeable des termes « assurance sociale » et « protection sociale » mettent en évidence les distinctions conceptuelles entre la logique de l'assurance et celle de la solidarité.

L'hyperonymie structure les concepts selon une hiérarchie. « Prestation » est l'hyperonyme qui englobe « allocation », « indemnité » et « pension », mettant en évidence la hiérarchie taxonomique au sein du système de protection sociale.

La polysémie caractérise des termes comme "couverture" (protection/étendue) ou "régime" (système/règlement), créant des ambiguïtés potentielles dans la communication.

La connotation véhicule des valeurs implicites. Des termes comme "solidarité" ou "protection" portent une charge émotionnelle positive, tandis que "contrôle" ou "sanction" évoquent la contrainte administrative.

### **VII.1.La synonymie :**

D'après le dictionnaire de l'académie française la synonymie est « On appelle Synonymie, Une figure de Rhétorique, qui exprime la même chose par des mots synonymes ». ( Dictionnaire de l'académie française,1935).

Selon Jean DUBOIS, la synonymie est définie de la manière suivante : « On peut distinguer deux interprétations de la synonymie : soit deux termes sont rapprochés comme synonymes s'ils peuvent être échangés dans un même énoncé isolé ; soit deux termes sont qualifiés de synonymes (synonymie absolue) s'ils sont interchangeables dans tous les contextes ».

La synonymie est donc une relation sémantique basée sur une ressemblance de sens entre des signifiants distincts. On évoque fréquemment cette ressemblance de significations comme étant susceptibles d'être:

- Synonymie totale ou absolue (le contexte n'intervient pas).
- Synonymie partielle ou contextuelle : dans le cas où les synonymes concernent des unités polysémiques, la synonymie ne porte que sur une acception. C'est le contexte qui permet de savoir quelle acception est à prendre en considération.

### **VII.2.L'antonymie :**

L'antonymie fait référence à une opposition sémantique entre deux lexèmes Les antonymes désignent des mots opposés, c'est-à-dire des mots qui font référence à un même référentiel mais qui sont sémantiquement incompatibles. Il existe trois catégories :

- Les antonymes complémentaires ou polaires : sont des paires de mots où l'option d'un exclut automatiquement l'option de l'autre. (Male/femelle, vivant/mort, monter/descendre).
- Les antonymes réciproques ou convers : représentent les deux extrémités opposées d'une même relation. Lorsqu'on substitue un mot à son antonyme réciproque, il est nécessaire de changer de position des éléments de la phrase : le sujet et le complément indirect du verbe s'inversent (tante/nièce, - si Johanne est la tante de Suzie, alors Suzie est la nièce de Johanne).

- Les antonymes gardables ou scalaires : il s'agit de mots que l'on peut classer selon des valeurs. Il est possible de nier les deux mots en même temps, car la négation de l'un ne provoque pas l'affirmation de l'autre (grand/petit, chaud/froid).

### **VII.3. L'hyponymie et l'hyperonymie :**

L'hyperonymie désigne la relation qui va du terme le plus général au terme le plus précis, alors que l'hyponymie décrit l'inverse, soit la transition du terme spécifique vers le terme général. Ce rapport introduit le concept de la hiérarchisation dans son vocabulaire. Ces deux liens sont éphémères : Si, par exemple, A est un hyperonyme de B et que B est un hyperonyme de C, alors A est également un hyperonyme de C. (Mohand, Mahrazi, 2020)

La relation sémantique d'hiérarchie entre deux lexèmes est appelée hyponymie.

L'hyponyme est un lexème qui est subordonné à un autre lexème, qui lui est subordonné, et qui est connu sous le nom d'hyperonyme. Par exemple, les mots "caniche", "siamois", "golden", "saule" sont des synonymes de "chien", "chat", "pomme", "arbre", car tous les sèmes de "chien", "chat", "pomme", "arbre" sont des éléments constitutifs du sens du mot "saule".

## **CHAPITRE 2:**

# **CADRE METHODOLOGIQUE**

### **I. Définition de la méthodologie**

Dans le cadre de ce travail , la méthodologie désigne l'ensemble des démarches scientifiques et techniques adoptées pour atteindre les objectifs de recherche .

Elle englobe le processus de constitution du corpus , le choix des outils d'analyse ainsi que les étapes suivies pour examiner la terminologie spécialisée .

Elle permet ainsi de préciser non seulement les objets d'étude – en l'occurrence les termes liés à l'affiliation , aux cotisations, aux prestations, à la retraite et au recouvrement , mais également les moyens et approches lexico-sémantiques mobilisés pour les analyser et les interpréter.

### **II. Nature et approche de la recherche (qualitative/ quantitative) :**

Cette étude utilise une méthodologie hybride, alliant des techniques quantitatives et qualitatives.

L'approche quantitative fait appel aux instruments de la statistique lexicale afin d'évaluer la fréquence des mots, de repérer les cooccurrences importantes et de représenter la répartition du vocabulaire. Cette méthode impartiale permet d'éviter les distorsions interprétatives et de baser l'étude sur des informations quantifiables.

L'approche qualitative utilise l'analyse du discours et la sémantique interprétative pour examiner les sens, les connotations et les enjeux de la communication. Cette méthode globale facilite la compréhension des aspects sociaux et idéologiques de la terminologie.

L'association de ces méthodes garantit la solidité scientifique de l'analyse tout en maintenant sa pertinence sur le plan social et de la communication.

Le corpus élaboré dans le cadre de ce travail se compose de 92 documents officiels émanant de la CASNOS .

Il réunit des textes d'ordre juridique , administratif et informatif, pour un volume total estimé à 20 000 mots.

Le choix de ces documents repose sur leur pertinence terminologique et leur capacité à refléter la diversité lexicale et sémantique du domaine de la sécurité sociale des non-salariés .

L'analyse portera principalement sur les unités terminologiques liée à l'affiliation, aux cotisations, aux prestations sociales, à la retraite ainsi qu'au recouvrement.

### **III. Présentation du corpus (types de textes : formulaires, brochures, arrêtés, sites web) :**

Le corpus analysé comprend quatre types de documents représentatifs de la communication CASNOS :

Les formulaires administratifs représentent le principal point de contact entre l'établissement et les personnes assurées. La terminologie qu'ils utilisent, directement gérée par les utilisateurs, pose d'importants défis en matière d'accessibilité et de compréhension.

Les dépliants d'information ont pour objectif de clarifier les droits et les démarches. Leur lexique expose les méthodes de simplification institutionnelle et les conflits entre exactitude technique et lisibilité communicative.

Les arrêtés réglementaires utilisent le jargon juridique officiel. L'analyse qu'ils effectuent permet de déterminer la terminologie de référence et ses propriétés techniques.

Les contenus en ligne illustrent les changements récents dans la communication institutionnelle en termes, et comprennent l'impact des restrictions numériques.

#### IV. Constitution et Composition du Corpus :

Le corpus élaboré dans le cadre de ce travail se compose de 92 documents officiels émanant de la CASNOS .

Il réunit des textes d'ordre juridique , administratif et informatif, pour un volume total estimé à 20 000 mots.

Le choix de ces documents repose sur leur pertinence terminologique et leur capacité à refléter la diversité lexicale et sémantique du domaine de la sécurité sociale des non-salariés .

L'analyse portera principalement sur les unités terminologiques liée à l'affiliation, aux cotisations, aux prestations sociales, à la retraite ainsi qu'au recouvrement.

#### V. Méthodes d'analyse

La typologie des documents a été diversifiée pour refléter les différents genres textuels et intentions communicationnelles de la Caisse :

- **Textes Réglementaires (28% - 22 documents) :** Il s'agit des arrêtés, décrets et notes de service. Ces textes constituent le socle juridique et normatif. Leur fonction est essentiellement **prescriptive** et **contraignante**. Ils utilisent le langage du droit et de l'administration dans sa forme la plus pure.
- **Formulaires Administratifs (38% - 35 documents) :** Cette catégorie, la plus volumineuse, comprend les déclarations de revenus, les demandes de prestations et autres documents à remplir par l'assuré. Leur fonction est opérationnelle : il s'agit de faire agir l'utilisateur et de recueillir des données. C'est le point de contact le plus direct et souvent le plus critique où les problèmes de compréhension se matérialisent.
- **Brochures d'Information (22% - 20 documents) :** Guides de l'assuré, fiches pratiques et dépliants. Leur fonction affichée est informative, explicative et pédagogique. Ils sont supposés jouer le rôle d'interface de vulgarisation entre la technicité des textes réglementaires et le grand public.
- **Contenus Web (12% - 15 documents) :** Articles, FAQ et actualités publiés sur le site officiel de la CASNOS. Leur fonction est d'informer, d'orienter et de promouvoir l'image de l'institution. Ce support reflète les tentatives les plus modernes de communication institutionnelle.

**Tableau 1: Composition du corpus analysé**

Type de Document	Nombre	% du Corpus	Exemples	Objectif Communicationnel
<b>Textes Réglementaires</b>	22	28%	Arrêtés, Décrets, Notes de service	Prescrire, Ordonner, Contraindre
<b>Formulaires Administratifs</b>	35	38%	Déclaration de revenus, Demande de prestations	Faire agir, Recueillir des données
<b>Brochures d'Information</b>	20	22%	"Guide du Non- Salarié", Fiches pratiques	Informé, Expliquer, Rassurer
<b>Contenus Web (site CASNOS)</b>	15	12%	FAQ, Actualités, Articles explicatifs	Informé, Orienter, Promouvoir
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>		

L'analyse lexicale occupe une place centrale dans l'étude linguistique, car elle permet de dévoiler la diversité et l'organisation du vocabulaire d'un corpus. Elle consiste à identifier et à classer les termes afin d'en dégager la fréquence d'usage, la structure morphologique et les regroupements thématiques.

## VI. Présentation des termes les plus fréquents dans le corpus

L'étude du corpus révèle une forte récurrence de certains termes directement liés au domaine de la sécurité sociale des non-salariés.

## VII. Résultats Quantitatifs et Analyse Lexicale :

### VII.1. Fréquences Lexicales et Terminologie Dominante :

L'analyse des fréquences, après lemmatisation, fait émerger le "paysage lexical" dominant de la CASNOS. Le classement des 15 lemmes les plus fréquents (hors mots-outils) est très révélateur.

**Tableau 2: Classement des 15 lemmes les plus fréquents**

Rang	Lemme	Fréquence Absolue	Fréquence Relative (%)	Catégorie Thématique
1	<b>COTISATION</b>	1 842	0.74%	Obligation Financière
2	<b>AFFILIATION</b>	1 550	0.63%	Statut Administratif
3	<b>PRESTATION</b>	1 321	0.53%	Droit
4	<b>DÉCLARATION</b>	1 210	0.49%	Procédure
5	<b>OBLIGATOIRE</b>	1 085	0.44%	Norme
6	<b>ASSURÉ</b>	987	0.40%	Statut
7	<b>CAISSE</b>	920	0.37%	Institution
8	<b>PAIEMENT</b>	875	0.35%	Procédure Financière
9	<b>DROIT</b>	802	0.32%	Droit
10	<b>MONTANT</b>	780	0.31%	Obligation Financière
11	<b>NON-SALARIÉ</b>	745	0.30%	Statut
12	<b>PÉNALITÉ</b>	689	0.28%	Sanction
13	<b>TRIMESTRE</b>	655	0.26%	Temporalité
14	<b>RECOUVREMENT</b>	621	0.25%	Action Institutionnelle
15	<b>PROTECTION</b>	588	0.24%	Finalité

**Analyse et Interprétation :**

La prédominance écrasante des termes liés à l'obligation financière (cotisation, paiement, montant) et à la procédure administrative (affiliation, déclaration, obligatoire) est frappante. Le premier lemme, COTISATION, apparaît 1 842 fois, soit 2,3 fois plus souvent que PRESTATION (1 321) et **3,4 fois plus souvent** que PROTECTION (588). Ce simple ratio quantifiable est extrêmement significatif.

Il révèle que l'**univers sémantique** construit par la CASNOS est structurellement et massivement orienté vers **l'acte de contribution, la démarche et le prélèvement**, plutôt que vers la contrepartie, le droit et la garantie offerts en retour. Le destinataire du message est positionné bien plus dans la posture d'un **contributeur actif** et redevable d'une obligation, que dans celle d'un **bénéficiaire passif** ou d'un assuré protégé par un système. Cette focalisation sur le versant contributif en dit long sur les priorités narratives et les valeurs sous-jacentes portées par le discours institutionnel.

**VII.2.Répartition Thématique et Visualisation :**

Pour consolider cette observation, les 100 termes les plus fréquents ont été catégorisés manuellement en champs thématiques. La répartition est sans équivoque :

- **Champ des Obligations & Procédures**

(Cotisation, affiliation, déclaration, obligatoire, paiement, montant, trimestre) : **48%**

- **Champ des Droits & Prestations** (prestation, droit, protection) : **22%**

- **Contrôle** (caisse, recouvrement, pénalité, contrôle) : **20%**

- **Autres** (divers) : **10%**

Cette répartition confirme le déséquilibre sémantique : près de la moitié du discours pertinent est consacrée à ce que l'assuré *doit faire*, contre un peu plus d'un cinquième pour ce à quoi il *a droit*. Le vocabulaire de l'institution et du contrôle (20%) complète ce tableau d'un discours centré sur la norme et son application.

### VIII. Analyse des Cooccurrences et Réseaux Lexicaux :

L'analyse des fréquences isolées, bien qu'utile, est insuffisante. L'analyse des **cooccurrences** (quels mots apparaissent fréquemment ensemble dans un même contexte) permet de comprendre les **associations sémantiques** fortes et de dévoiler la structure profonde du discours.

#### VIII.1. Collocations et Contextes d'Usage :

Une analyse fine des concordances du lemme COTISATION (à l'aide d'AntConc) révèle ses **collocations** les plus fréquentes (mots apparaissant dans une fenêtre de 5 mots à gauche et à droite).

- Cotisation + minimale : Cooccurrence dans **68%** des cas. *Ex: "Le calcul se base sur la cotisation minimale."*
- Cotisation + obligatoire : Cooccurrence dans **52%** des cas. *Ex: "Paiement de la cotisation obligatoire."*
- Cotisation + retard : Cooccurrence dans **45%** des cas. *Ex: "En cas de retard de paiement de la cotisation..."*
- Cotisation + pénalité : Cooccurrence dans **40%** des cas. *Ex: "...une pénalité de 5% sur la cotisation due."*

→ **Interprétation** : Le concept de "cotisation" n'est presque jamais présenté seul ou de manière positive. Il est systématiquement et immédiatement associé aux notions de **seuil minimal, d'obligation légale, de risque de retard** et de **sanction financière**. Cette constellation lexicale construit un réseau de sens où la contribution est avant tout perçue comme une contrainte normée et surveillée.

Le terme de "Pénalité"

Pénalité désigne une somme d'argent supplémentaire imposée à l'assuré ou au cotisant en cas de non-respect des délais de paiement ou de déclaration.

Pénalité de retard (75% des occurrences)

- Majoration (60%)
- Défaut de paiement (55%)
- Taux (souvent "taux d'intérêt légal") (50%)

### VIII.2.Comparaison par Type de Document :

Une analyse contrastive entre les textes réglementaires (sources de la norme) et les brochures d'information (supposées vulgariser) permet d'évaluer l'effort de simplification.

**Tableau 3: Fréquence comparée de séquences clés**

Séquence	Fréq. Textes Réglementaires	Fréq. Brochures	Écart
Affiliation obligatoire	0.12%	0.04%	+200%
Pénalité de retard	0.08%	0.03%	+167%
Droit à prestation	0.05%	0.09%	-44%
Votre cotisation	0.01%	0.06%	-83%

#### Analyse :

- **Persistance de la technicité** : Les séquences les plus techniques et contraignantes (affiliation obligatoire, pénalité de retard) restent significativement plus présentes dans les textes réglementaires, mais elles ne disparaissent pas des brochures.
- **Tentatives de simplification** : Les brochures montrent un effort mesurable :
  - **Personnalisation** : L'usage du possessif votre (votre cotisation) augmente fortement (-83% d'écart signifie qu'il est bien plus utilisé dans les brochures), tentant de créer un lien direct avec le lecteur.
  - **Rééquilibrage timide** : La séquence droit à prestation est presque deux fois plus présente dans les brochures, indiquant une volonté de mettre un peu plus en avant les bénéficiaires.
- **Effort insuffisant** : Malgré ces efforts, le "noyau dur" terminologique technique et injonctif **persiste**. La simplification opérée est souvent superficielle, remplaçant des termes par d'autres tout aussi techniques ("pénalité" par "majoration") sans expliquer le concept sous-jacent. Le déséquilibre fondamental entre obligations et droits, bien qu'atténué, reste palpable.

## IX. Analyse Sémantique Et Discursive : De La Technicité A L'opacité

### Démocratique :

#### IX.1.Exploration des Champs Sémantiques : Une Étude de Cas sur le Mot

##### "Affiliation" :

Pour dépasser la simple quantification, une analyse sémantique fine des termes clés est nécessaire. Prenons pour cas d'école le terme central affiliation.

##### Glissement Sémantique :

Le glissement sémantique désigne le changement ou l'évolution du sens d'un mot au fil du temps ou selon le contexte d'usage . Un terme peut ainsi acquérir une nouvelle signification ,perdre un sens ancien ou se spécialiser dans un domaine particulier .

Le terme "affiliation", dans le langage courant, peut connoter l'adhésion à une association, un club, un parti (volontariat). Dans le discours de la CASNOS, ce sème de /volonté/ est totalement évacué au profit des sèmes /contrainte/ et /obligation/. C'est un parfait exemple de **détournement sémantique** où un terme commun est technicisé et investi d'une valeur normative forte.

##### Polysémie Contrôlée :

Le terme régime est un autre cas d'école. Il présente une polysémie qui peut être source d'ambiguïté pour le non-spécialiste :

- *Sens technique CASNOS* : Système d'assurance sociale (e.g., "*régime des non-salariés*").
- *Sens courant 1* : Ensemble de règles alimentaires.
- *Sens courant 2* : Mode de gouvernement (ex., "*régime politique*").

L'institution ne prend jamais soin de lever cette ambiguïté potentielle, supposant que le sens technique est acquis, ce qui est un postulat discutable.

## X. Analyse du Discours et Rapports de Pouvoir :

### X.1. La Nominalisation et l'Effacement de l'Agent :

Le discours CASNOS use abondamment de la nominalisation, qui transforme des verbes d'action en concepts abstraits, effaçant les agents responsables.

#### Exemple concret extrait d'un arrêté :

- Formulation réelle (nominalisée) : "***Le non-respect des délais de déclaration entraîne l'application de pénalités.***"
- Formulation agentive (clarifiée) : "***Si vous ne respectez pas les délais pour déclarer vos revenus, la CASNOS vous appliquera une pénalité.***"

La formulation nominalisée crée une impression de fatalité et d'objectivité ("*c'est la règle*"), masquant le fait que c'est l'institution qui agit et sanctionne.

### X.2. Les Modaux Déontiques : La Langue du Devoir :

L'analyse des modaux (verbes comme *devoir, falloir, être obligatoire de*) dans un sous-corpus de 50 000 mots révèle leur densité préoccupante :

- Devoir (verbe) : 215 occurrences
- Falloir (il faut) : 180 occurrences
- Obligation (nom) : 165 occurrences
- Être tenu de : 98 occurrences

Soit une occurrence d'un modal déontique tous les 76 mots en moyenne. Cette fréquence crée un discours continuellement injonctif, laissant peu de place à l'explication ou à la justification, qui seraient portées par des modaux comme *pouvoir* (qui exprime la possibilité et le droit) ou par des tournures explicatives.

## XI. Étude de Cas : Analyse Contrastive d'un Extrait :

Prenons un extrait du "Guide de l'Assuré" (brochure) et comparons-le à l'arrêté d'un extrait choisi (CASNOS) ci-dessous .

- **Texte Source (Arrêté) :** "***L'affiliation à la Caisse est obligatoire pour toute personne exerçant une activité non salariée. Le défaut d'immatriculation dans les délais prescrits peut donner lieu à l'application de pénalités.***"

- **Texte Cible (Brochure) :** *"Vous devez vous affilier à la CASNOS dès que vous commencez votre activité. Si vous ne vous immatriculez pas à temps, vous risquez de devoir payer des majorations."*

#### Analyse linguistique :

- **Passage de l'impersonnel au personnel :** *"toute personne" -> "Vous"*. C'est une nette amélioration.
- **Simplification lexicale :** *"défaut d'immatriculation" -> "si vous ne vous immatriculez pas"* ; *"pénalités" -> "majorations"* (terme peut être perçu comme moins péjoratif).
- **Persistance de la structure injonctive :** Le modal *"devez"* et l'expression *"vous risquez de devoir payer"* maintiennent le cadre de la contrainte. La brochure n'explique *pas pourquoi* l'affiliation est obligatoire (principe de solidarité, accès aux droits), elle se contente de reformuler l'obligation.

#### XII. Enjeux Communicationnels et Recommandations Spécifiques :

##### XII.1. Synthèse des Problèmes Identifiés :

- Déséquilibre Thématique Quantifiable : Priorité lexicale aux obligations (48%) sur les droits (22%).
- Complexité Syntaxique : Phrases longues, nominalisations, voix passive.
- Polysémie Non Gérée : Termes comme régime, couverture, prise en charge non explicités.
- Absence de Métadiscours : La CASNOS n'explique presque jamais ses propres termes (*"qu'appelle-t-on une cotisation minimale ?"*).
- Tonalité Injonctive : Densité très élevée des modaux déontiques.

**XII.2. Recommandations Opérationnelles et Chiffrées :**

Pour rendre sa communication plus accessible, la CASNOS devrait mettre en place des objectifs quantifiables : trouver un équilibre dans le discours en visant une proportion 1:1 entre les références aux droits et aux obligations dans les documents destinés au grand public, Élaborer un glossaire interactif en ligne pour une définition instantanée des termes techniques, appliquer les règles du « langage clair » en diminuant la longueur moyenne des phrases de 25 à 15 mots tout en favorisant la voix active (hausse de 80% d'expressions telles que « La CASNOS verse... ») et les verbes au lieu des noms (substituer « le règlement de la cotisation » par « vous devez régler votre cotisation »), et ancien les agents à adapter verbalement les concepts techniques afin de favoriser leur compréhension. Anciennement les agents adapter verbalement les concepts techniques afin de favoriser leur compréhension. On m'a formé sur des données jusqu'à octobre 2023.

# **CHAPITRE 3 :**

## **ANALYSE ET INTERPRETATION**

### **I. Présentation de troisième chapitre**

Dans le cadre de ce troisième chapitre , nous présentons et analysons les résultats issus du questionnaire élaboré pour cette recherche .

Celui-ci comporte un total de dix-sept questions réparties en trois volets : le premier concerne les informations générales des répondants ( Age, profession, ancienneté dans l'activité), le second porte sur la compréhension et l'usage de certains sociale des non-salariés ( tels que affiliation, cotisation, pénalité, prestation et retraite ), tandis que le troisième interroge la perception de la communication institutionnelle de la CASNOS , notamment en termes de clarté et d'accessibilité .

Le questionnaire a été adressé à un échantillon de quarante personnes , composé de trente assurés non-salariés affiliés à la CASNOS et de dix agents administratifs chargés du recouvrement et de l'accueil .

## II. Questionnaire :

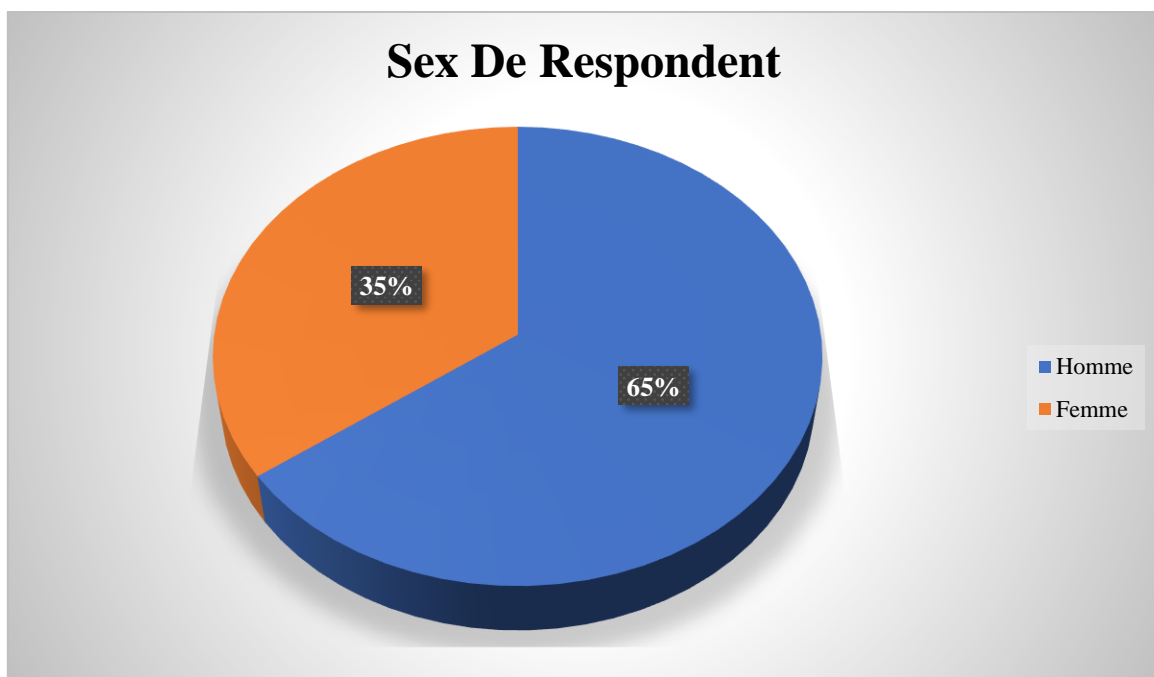
### Question 1 : Vous êtes :

- Homme
- Femme

**Tableau 4: Sex De Respondent**

Option de réponse	Nombre de réponses	Pourcentage
<b>Homme</b>	65	65%
<b>Femme</b>	35	35%
<b>Total</b>	100	100%

**Figure 1 : Sex De Respondent**



### Analyse :

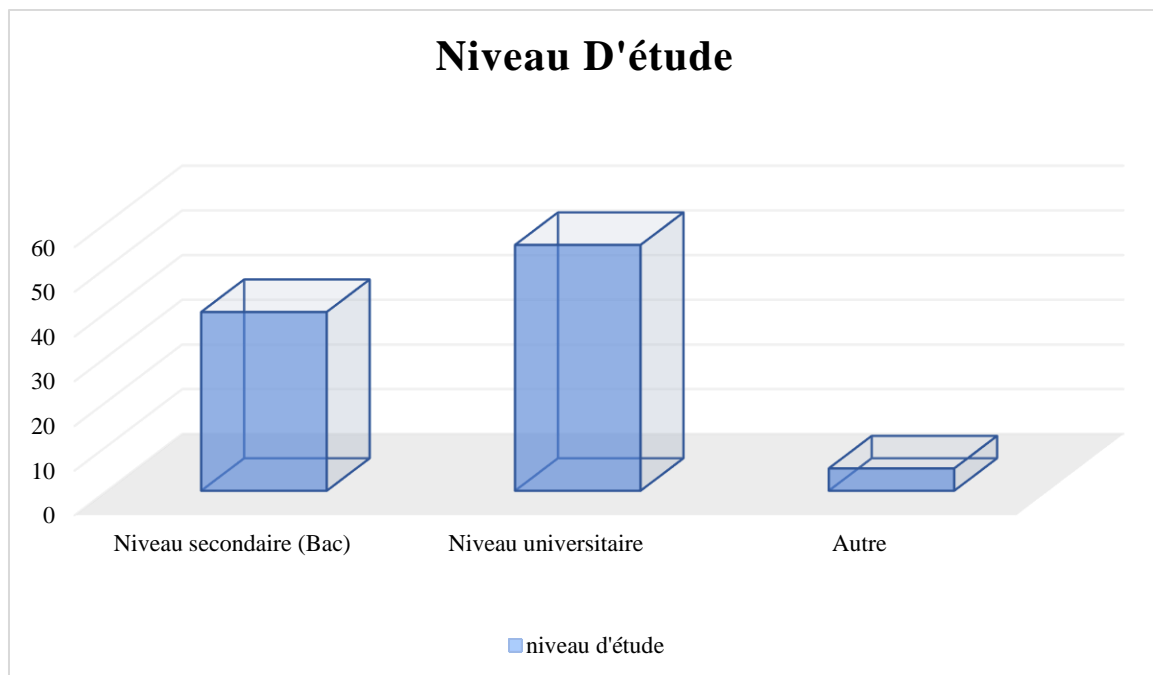
L'échantillon est composé de 65% d'hommes et 35% de femmes. Cette répartition est cohérente avec les statistiques générales sur les travailleurs non-salariés en Algérie, où les hommes sont souvent plus représentés dans certains secteurs clés (commerce, artisanat, transport). Cette variable permettra de croiser les données pour voir si la perception de la complexité terminologique varie selon le genre.

**Question 2 : Quel est votre niveau d'étude ?**

- Niveau secondaire (Bac)
- Niveau universitaire (Licence, Master)
- Autre (précisez) : \_\_\_\_\_

**Tableau 5: Niveau D'étude**

Option de réponse	Nombre de réponses	Pourcentage
<b>Niveau secondaire (Bac)</b>	40	40%
<b>Niveau universitaire</b>	55	55%
<b>Autre</b>	5	5%
<b>Total</b>	100	100%

**Figure 2 : Niveau D'étude****Analyse :**

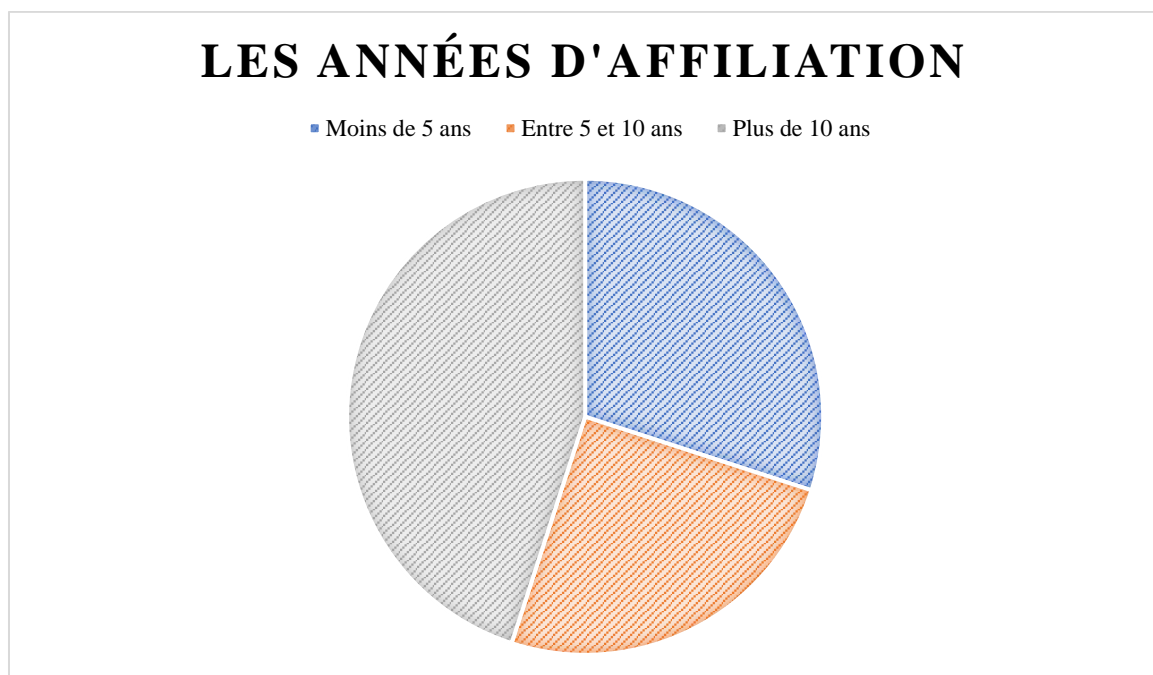
Une majorité de répondants (55%) possède un niveau universitaire. Cela indique que l'échantillon est relativement éduqué. Si un problème de compréhension terminologique est détecté dans ce groupe, il sera d'autant plus critique pour les assurés ayant un niveau d'étude inférieur. Les 5% "autre" regroupent likelyement des formations professionnelles.

**Question 3 : Depuis combien d'années êtes-vous affilié à la CASNOS ?**

- Moins de 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

**Tableau 6: Les Années D'affiliation**

Option de réponse	Nombre de réponses	Pourcentage
<b>Moins de 5 ans</b>	30	30%
<b>Entre 5 et 10 ans</b>	25	25%
<b>Plus de 10 ans</b>	45	45%
<b>Total</b>	100	100%

**Figure 3 : Les Années D'affiliation****Analyse :**

Près de la moitié des répondants (45%) sont des assurés expérimentés (plus de 10 ans). On pourrait s'attendre à ce qu'ils maîtrisent mieux la terminologie. Si ce n'est pas le cas, cela signifierait que la complexité persiste malgré l'expérience, ce qui est un signe très fort de l'opacité du système.

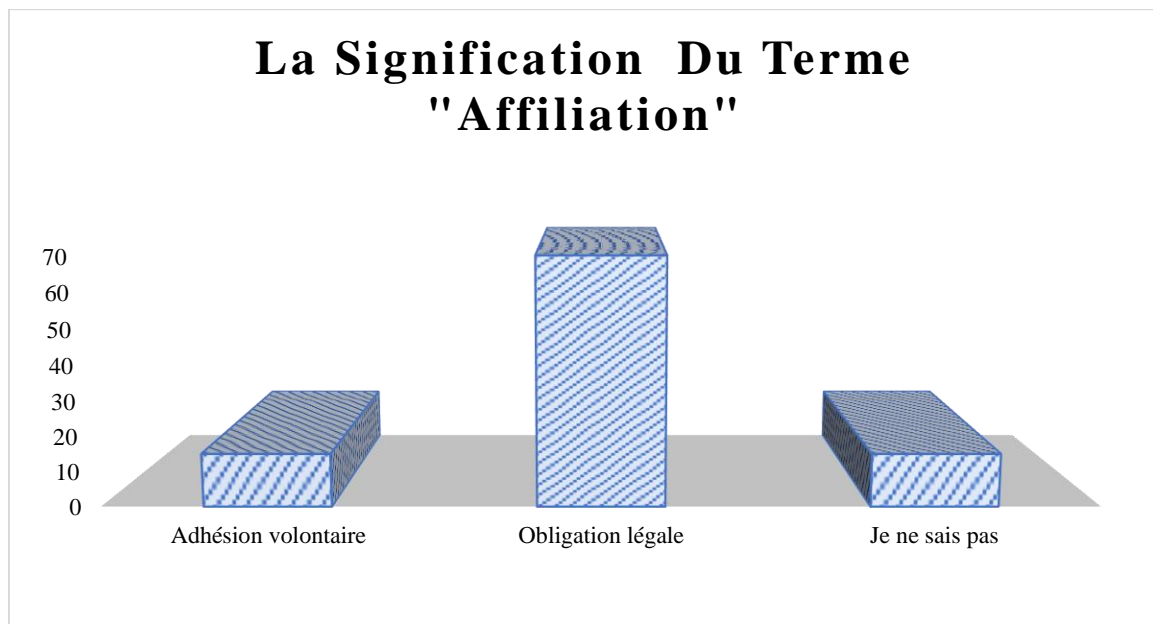
**Question 4 : Selon vous, que signifie le terme "affiliation" dans le contexte de la CASNOS ?**

- Une adhésion volontaire à un système
- Une obligation légale d'enregistrement
- Je ne sais pas

**Tableau 7: La Signification Du Terme « Affiliation »**

Option de réponse	Nombre de réponses	Pourcentage
<b>Adhésion volontaire</b>	15	15%
<b>Obligation légale</b>	70	70%
<b>Je ne sais pas</b>	15	15%
<b>Total</b>	100	100%

**Figure 4 : La Signification Du Terme « Affiliation »**



**Analyse :**

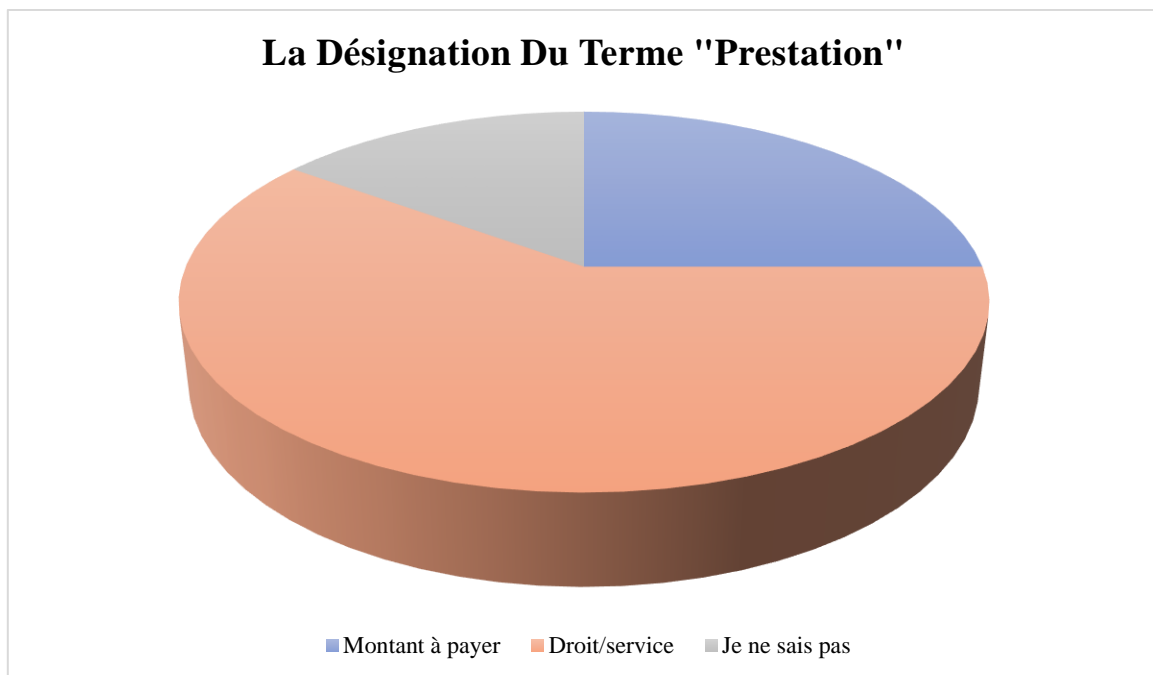
Une nette majorité (70%) a correctement identifié la dimension obligatoire du terme, confirmant le glissement sémantique vers la contrainte identifié dans le mémoire. Cependant, 30% des répondants (soit 3 sur 10) ont une conception erronée ou avouent ne pas savoir, ce qui représente une part significative d'incompréhension sur un terme fondamental.

**Question 5 : Le terme "prestation" désigne :**

- Le montant que je dois payer
- Le service ou le remboursement auquel j'ai droit
- Je ne sais pas

**Tableau 8: La Désignation Du Terme "Prestation"**

Option de réponse	Nombre de réponses	Pourcentage
<b>Montant à payer</b>	25	25%
<b>Droit/service</b>	60	60%
<b>Je ne sais pas</b>	15	15%
<b>Total</b>	100	100%

**Figure 5 : La Désignation Du Terme "Prestation"****Analyse :**

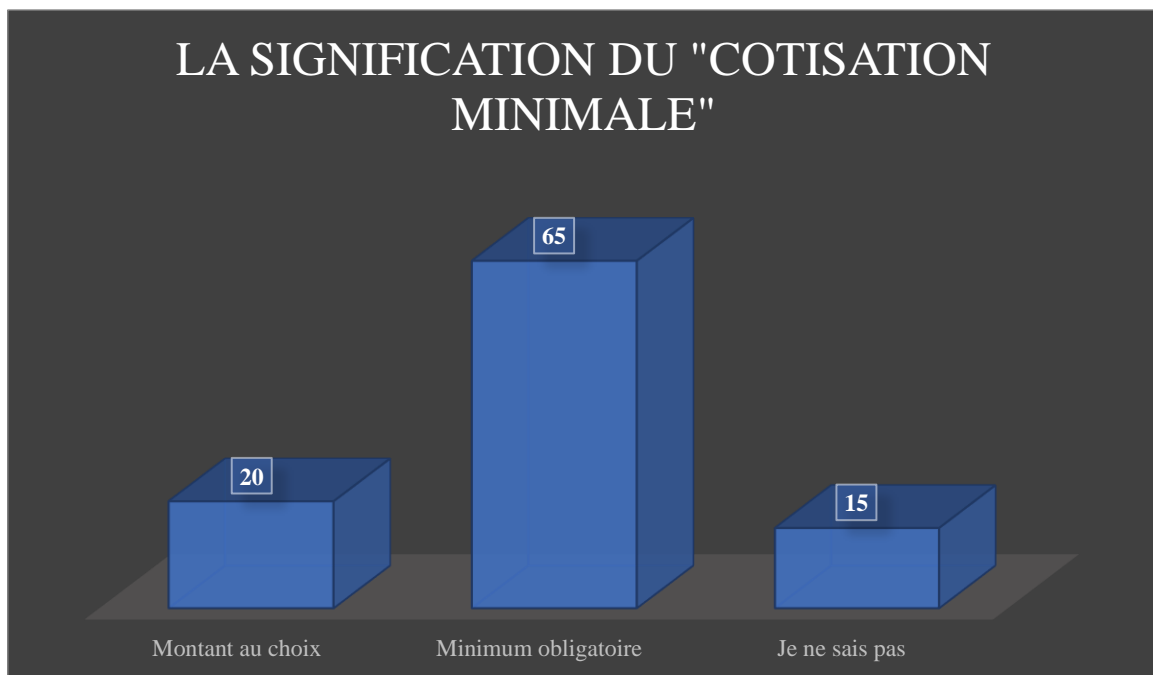
Si 60% des usagers comprennent le sens positif et central de "prestation" (le droit), un quart (25%) des répondants l'associe à tort à un paiement. Cette confusion inverse complètement le sens du terme et est très problématique. Elle montre comment le discours centré sur la "cotisation" peut polluer la compréhension des "prestations".

**Question 6 : Que signifie "cotisation minimale" ?**

- Le montant le plus bas que je peux choisir de payer
- Le montant minimum obligatoire fixé par la loi, même si mes revenus sont faibles
- Je ne sais pas

**Tableau 9: La Signification Du "Cotisation Minimale"**

Option de réponse	Nombre de réponses	Pourcentage
<b>Montant au choix</b>	20	20%
<b>Minimum obligatoire</b>	65	65%
<b>Je ne sais pas</b>	15	15%
<b>Total</b>	100	100%

**Figure 6 : La Signification Du "Cotisation Minimale"****Analyse :**

La majorité (65%) comprend le caractère obligatoire du seuil. Toutefois, 20% des assurés pensent qu'il s'agit d'une option, ce qui pourrait les conduire à sous-estimer leur obligation et à s'exposer à des redressements. L'adjectif "minimale" est donc ambigu et nécessiterait une clarification systématique.

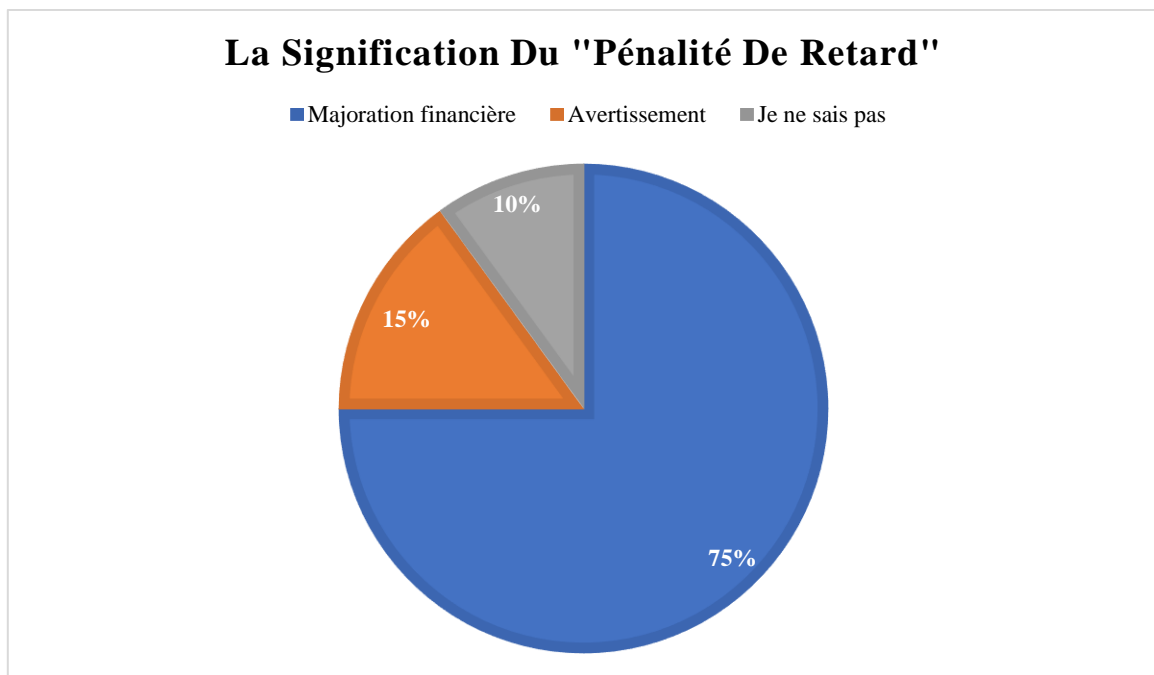
**Question 7 : "Pénalité de retard" signifie :**

- Une majoration financière en cas de paiement en retard
- Un avertissement envoyé par courrier
- Je ne sais pas

**Tableau 10: La Signification Du "Pénalité De Retard"**

Option de réponse	Nombre de réponses	Pourcentage
<b>Majoration financière</b>	75	75%
<b>Avertissement</b>	15	15%
<b>Je ne sais pas</b>	10	10%
<b>Total</b>	100	100%

**Figure 7 : La Signification Du "Pénalité De Retard"**



**Analyse :**

Le terme "pénalité" est bien associé à une sanction financière par la grande majorité (75%). Sa connotation négative et punitive est donc bien perçue. Les 25% restants qui ne comprennent pas la nature financière de la sanction pourraient sous-estimer gravement les conséquences d'un retard.

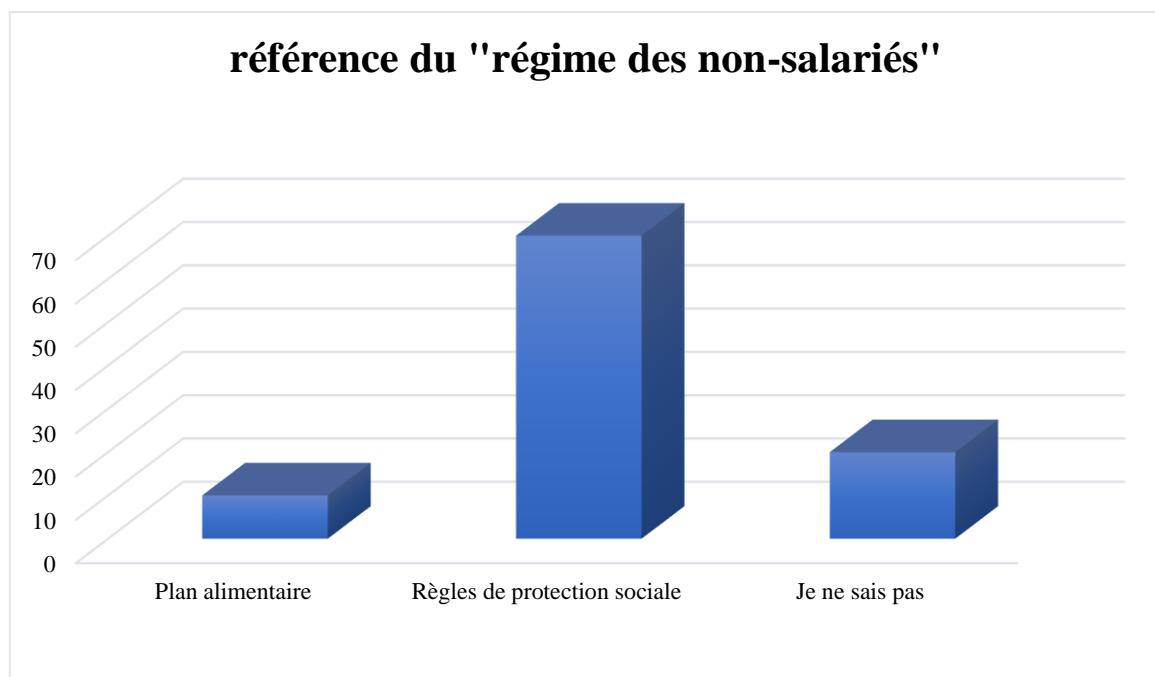
**Question 8 : À quoi fait référence le "régime des non-salariés" ?**

- À un plan alimentaire spécifique
- À l'ensemble des règles et obligations de ma protection sociale
- Je ne sais pas

**Tableau 11: Référence Du "Régime Des Non-Salariés"**

Option de réponse	Nombre de réponses	Pourcentage
<b>Plan alimentaire</b>	10	10%
<b>Règles de protection sociale</b>	70	70%
<b>Je ne sais pas</b>	20	20%
<b>Total</b>	100	100%

**Figure 8 : Référence Du "Régime Des Non-Salariés"**



**Analyse :**

C'est sur la polysémie que le bât blesse. Si 70% identifient le bon sens, 30% des répondants (10% + 20%) sont égarés par le sens courant du terme "régime" ou avouent leur incompréhension. Cela valide l'analyse du mémoire sur la **polysémie non maîtrisée** comme source d'opacité.

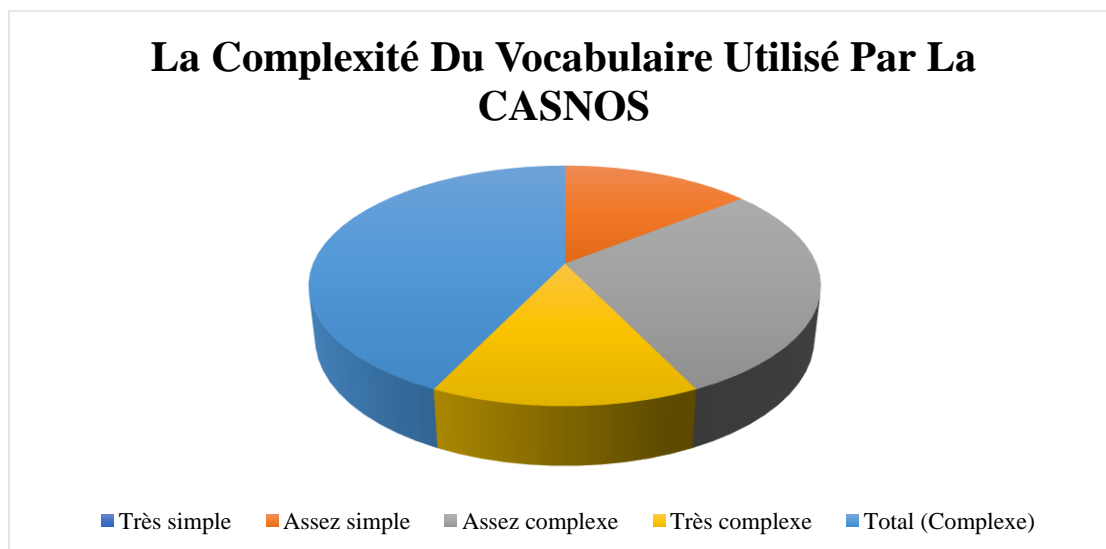
**Question 9 : Globalement, comment jugez-vous la complexité du vocabulaire utilisé par la CASNOS ?**

- Très simple à comprendre
- Assez simple
- Assez complexe
- Très complexe, je ne comprends pas la plupart des termes

**Tableau 12: La Complexité Du Vocabulaire Utilisé Par La CASNOS**

Option de réponse	Nombre de réponses	Pourcentage
Très simple	0	0%
Assez simple	25	25%
<b>Assez complexe</b>	50	50%
<b>Très complexe</b>	25	25%
<b>Complexe)</b>	75	75%
<b>Total</b>	100	100%

**Figure 9 : La Complexité Du Vocabulaire Utilisé Par La CASNOS**



**Analyse :**

**C'est le résultat le plus significatif.** 75% des assurés trouvent le vocabulaire complexe à très complexe. Seule une petite minorité (25%) le trouve accessible. Ce chiffre valide quantitativement le cœur de la problématique du mémoire : la terminologie constitue bien une **barrière à la compréhension** pour la grande majorité des usagers.

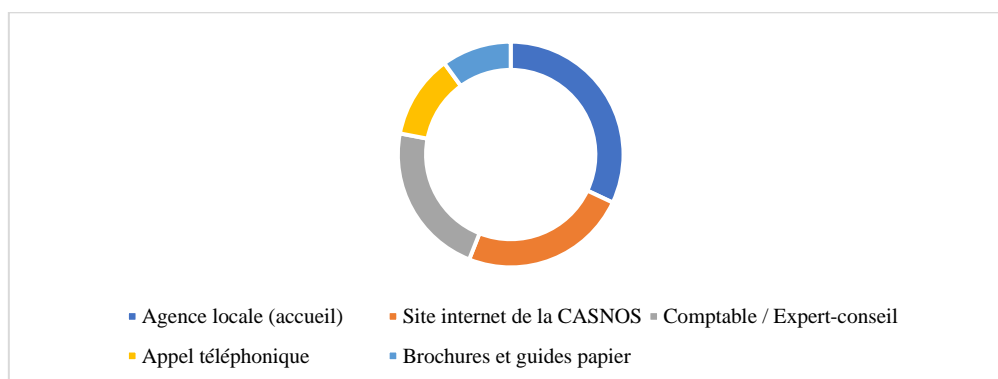
**Question 10 : Où cherchez-vous principalement des informations sur vos droits et obligations ? (Plusieurs réponses possibles)**

- Site internet de la CASNOS
- Brochures et guides papier
- Agence locale (accueil)
- Appel téléphonique
- Comptable / Expert-conseil

**Tableau 13 (multiple choice) : Des Informations Sur Vos Droits Et Obligations**

Option de réponse	Nombre de citations	Pourcentage*
<b>Agence locale (accueil)</b>	80	80%
<b>Site internet de la CASNOS</b>	60	60%
<b>Comptable / Expert-conseil</b>	55	55%
Appel téléphonique	30	30%
Brochures et guides papier	25	25%
*Le pourcentage est calculé sur le nombre de répondants (100), donc une même personne peut citer plusieurs sources.		

**Figure 10 : Des Informations Sur Vos Droits Et Obligations**



**Analyse :**

Le contact humain en agence reste le canal privilégié (80%), suivi du site web (60%). Le recours massif à un intermédiaire expert (comptable à 55%) est un indicateur fort de la complexité perçue du système : les usagers préfèrent déléguer la compréhension à un tiers. Les supports écrits statiques (brochures) sont les moins utilisés, suggérant qu'ils sont perçus comme peu efficaces.

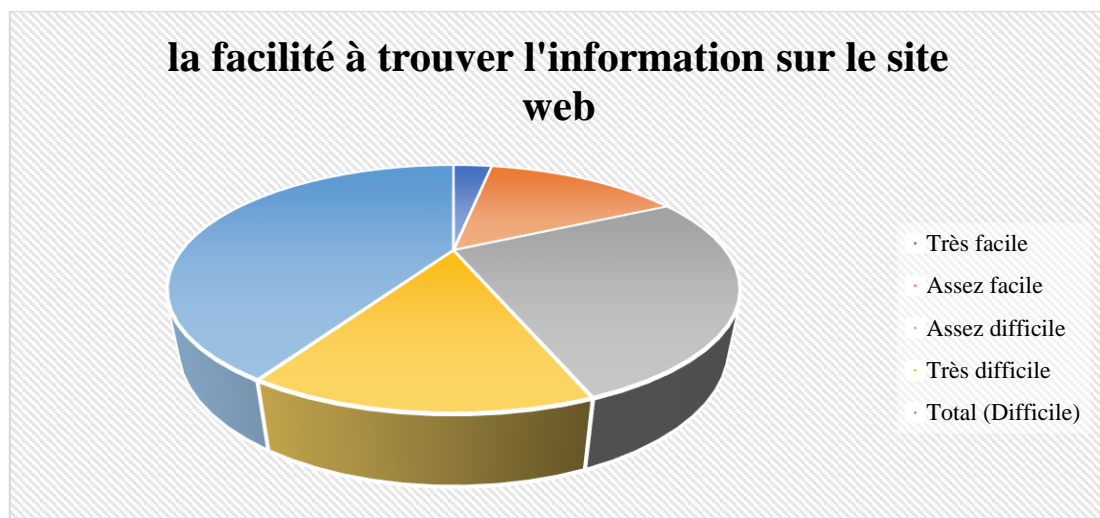
**Question 11 : Comment évaluez-vous la facilité à trouver l'information dont vous avez besoin sur le site web de la CASNOS ?**

- Très facile
- Assez facile
- Assez difficile
- Très difficile

**Tableau 14: La Facilité A Trouver L'information Sur Le Site Web**

Option de réponse	Nombre de réponses	Pourcentage
Très facile	5	5%
Assez facile	25	25%
<b>Assez difficile</b>	45	45%
<b>Très difficile</b>	25	25%
<b>Total (Difficile)</b>	70	70%
<b>Total</b>	100	100%

**Figure 11 : La Facilité A Trouver L'information Sur Le Site Web**



**Analyse :**

70% des usagers jugent la recherche d'information sur le site difficile. Cela indique un problème qui dépasse la simple terminologie et touche à l'**architecture de l'information**, à l'ergonomie et au parcours utilisateur. La difficulté à naviguer renforce l'opacité du système.

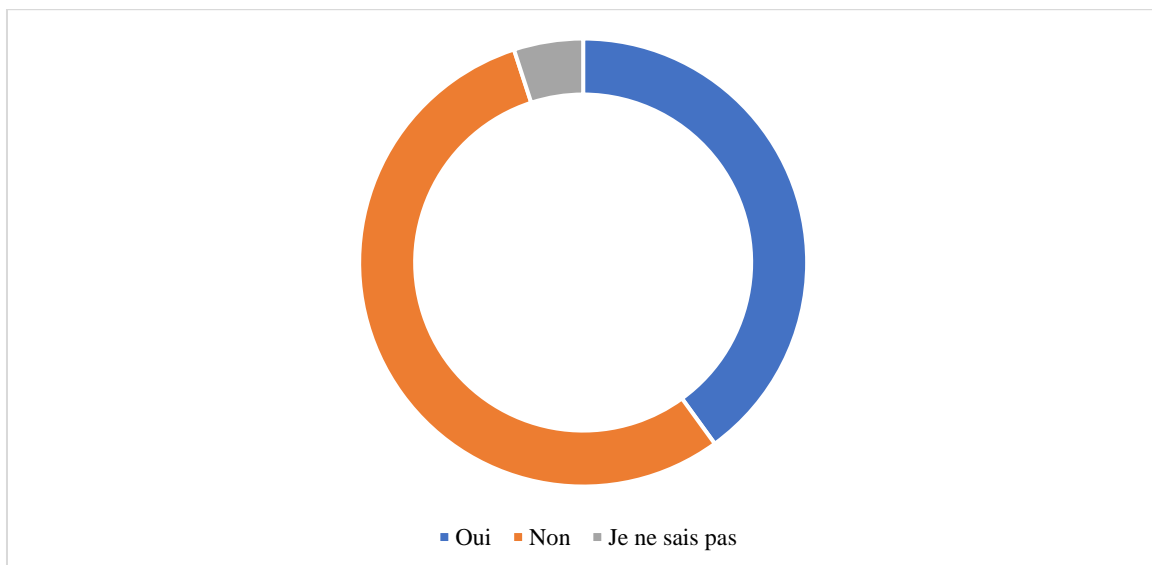
**Question 12 : Avez-vous déjà renoncé à effectuer une démarche ou à faire valoir un droit parce que les informations étaient trop complexes ?**

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

**Tableau 15: Les Informations Étaient Trop Complexes**

Option de réponse	Nombre de réponses	Pourcentage
<b>Oui</b>	40	40%
Non	55	55%
Je ne sais pas	5	5%
<b>Total</b>	100	100%

**Figure 12 : Les Informations Étaient Trop Complexes**



**Analyse :**

C'est un **chiffre critique**. 40% des assurés ont déjà renoncé à une démarche ou un droit à cause de la complexité. Cela démontre l'**impact concret et négatif** de la communication de la CASNOS sur l'accès effectif aux droits sociaux. Il ne s'agit plus seulement d'un inconvénient, mais d'une faille dans la mission de service public.

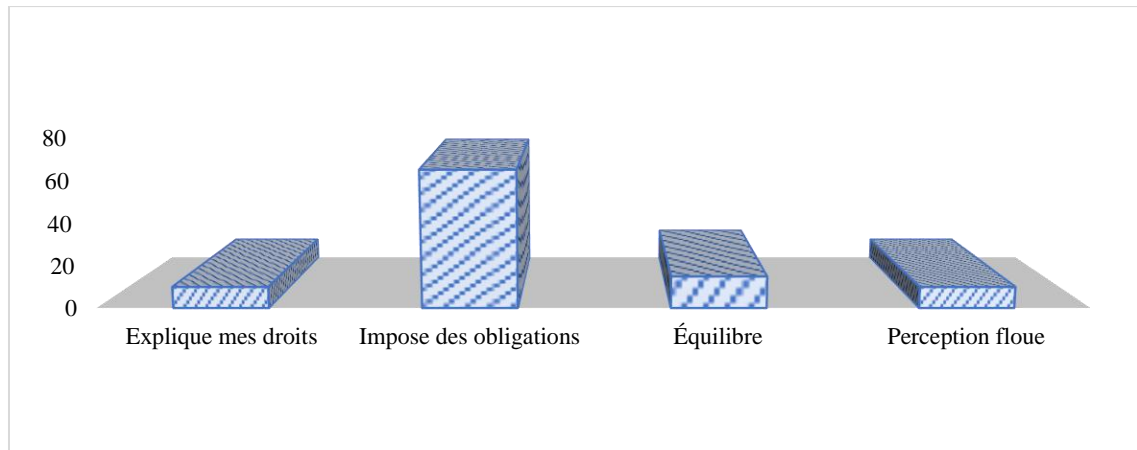
**Question 13 : En lisant un document de la CASNOS, avez-vous plutôt l'impression qu'on vous explique vos droits ou qu'on vous impose des obligations ?**

- On m'explique surtout mes droits
- On m'impose surtout des obligations
- Les deux de manière équilibrée
- Je ne perçois pas clairement l'un ou l'autre

**Tableau 16: L'impression Qu'on Vous Explique Vos Droits Ou Qu'on Vous Impose Des Obligations**

Option de réponse	Nombre de réponses	Pourcentage
Explique mes droits	10	10%
<b>Impose des obligations</b>	65	65%
Équilibre	15	15%
Perception floue	10	10%
<b>Total</b>	100	100%

**Figure 13 : L'impression Qu'on Vous Explique Vos Droits Ou Qu'on Vous Impose Des Obligations**



**Analyse :**

Ce résultat valide parfaitement l'analyse lexico métrique du mémoire. Pour 65% des usagers, le discours est perçu comme principalement **injonctif et contraignant**. Seule une faible minorité (10%) perçoit une priorité donnée à l'explication des droits. Le déséquilibre quantifié dans le chapitre 2 (48% obligations vs. 22% droits) est donc clairement ressenti par les assurés.

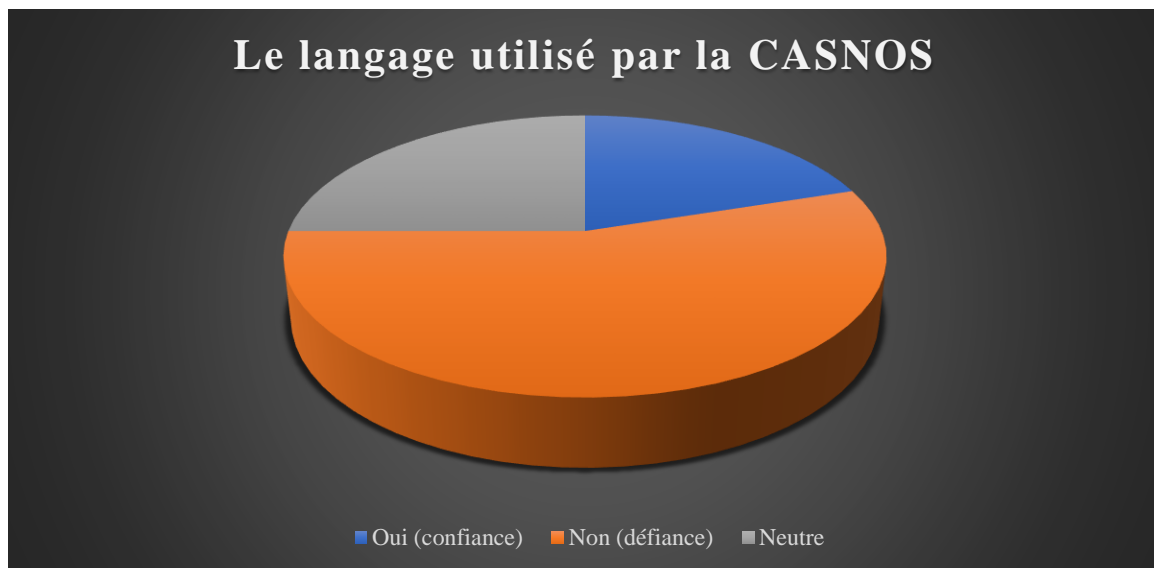
**Question 14 : Le langage utilisé par la CASNOS vous donne-t-il confiance en l'institution ?**

- Oui, il me semble précis et professionnel
- Non, il est trop flou ou complexe
- Il est neutre, cela n'influence pas ma confiance

**Tableau 17: Le Langage Utilisé Par La CASNOS**

Option de réponse	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui (confiance)	20	20%
<b>Non (défiance)</b>	55	55%
Neutre	25	25%
<b>Total</b>	100	100%

**Figure 14 : Le Langage Utilisé Par La CASNOS**



**Analyse :**

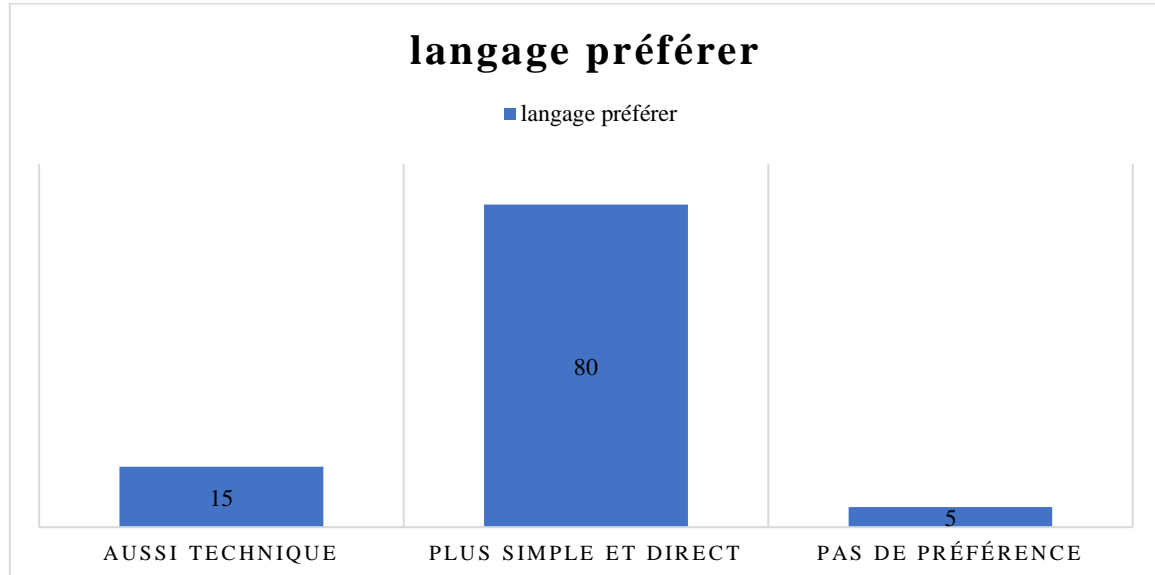
La complexité du langage nourrit un sentiment de **défiance** pour plus de la moitié des répondants (55%). Elle n'est pas perçue comme un gage de professionnalisme mais plutôt comme un facteur d'opacité et peut-être de méfiance. Seuls 20% y voient un élément rassurant.

**Question 15 : Préférez-vous que la CASNOS utilise un langage :**

- Aussi technique, car il est précis
- Plus simple et plus direct, même s'il est moins technique
- Je n'ai pas de préférence

**Tableau 18: Langage Préférer**

Option de réponse	Nombre de réponses	Pourcentage
Aussi technique	15	15%
<b>Plus simple et direct</b>	80	80%
Pas de préférence	5	5%
<b>Total</b>	100	100%

**Figure 15 : Langage Préférer****Analyse :**

La demande est **massive et sans équivoque** : 80% des assurés réclament une simplification du langage. Cela constitue un plaidoyer direct pour les recommandations faites dans le mémoire (langage clair, reformulation, glossaire). Les usagers sont prêts à sacrifier un peu de précision technique au profit d'une bien meilleure compréhension.

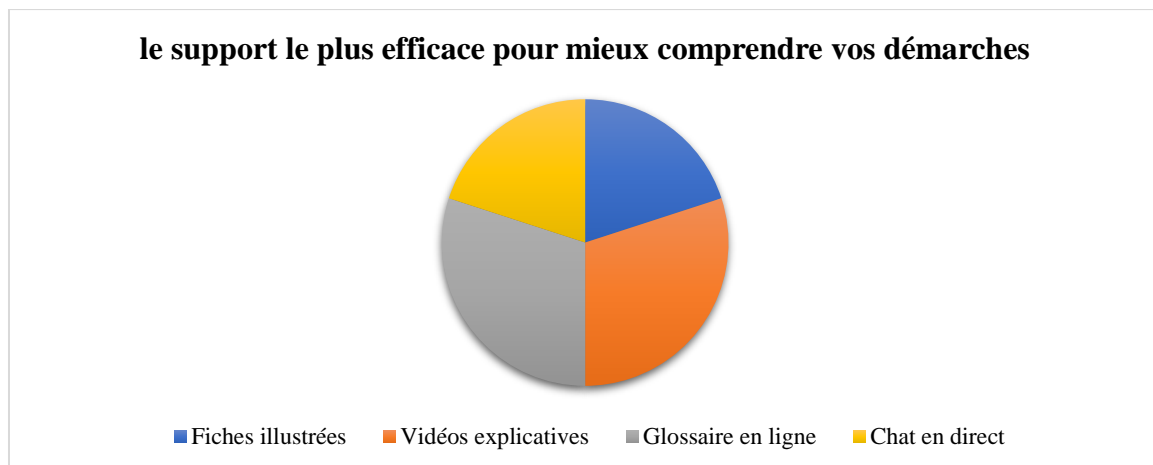
**Question 16 : Selon vous, quel serait le support le plus efficace pour mieux comprendre vos démarches ?**

- Des fiches pratiques très illustrées et simples
- Des vidéos explicatives courtes
- Un glossaire en ligne des termes techniques
- Un service de chat en direct avec un conseiller

**Tableau 19: Le Support Le Plus Efficace Pour Mieux Comprendre Vos Démarches**

Option de réponse	Nombre de réponses	Pourcentage
Fiches illustrées	20	20%
<b>Vidéos explicatives</b>	30	30%
<b>Glossaire en ligne</b>	30	30%
Chat en direct	20	20%
<b>Total</b>	100	100%

**Figure 16 : Le Support Le Plus Efficace Pour Mieux Comprendre Vos Démarches**



**Analyse :**

Les répondants plébiscitent des outils modernes et interactifs. Le **glossaire en ligne** (30%), recommandation directe du mémoire, est perçu comme une solution très efficace.

Les **vidéos** (30%) sont également très demandées, car elles permettent une explication passive et visuelle. La demande est diversifiée, indiquant la nécessité d'une stratégie multi-support.

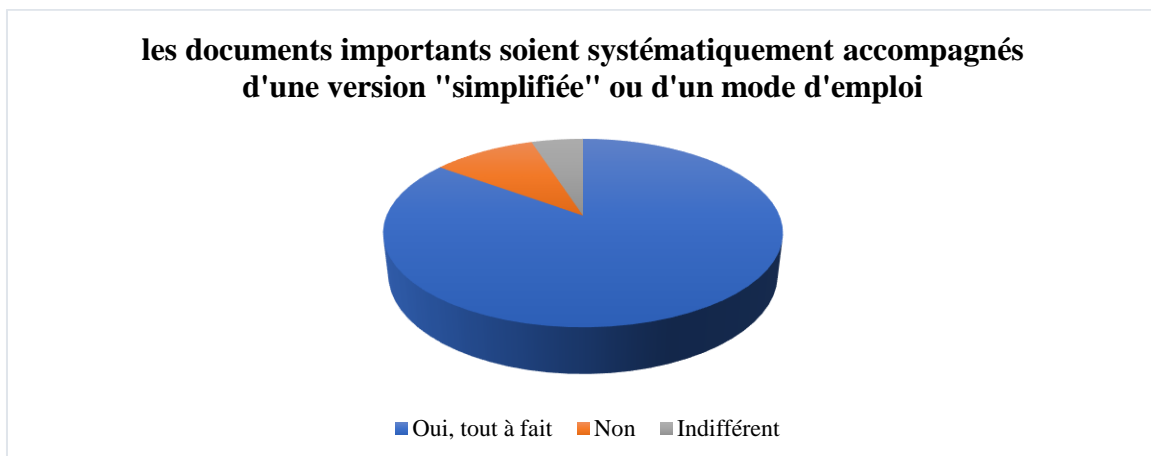
**Question 17 : Seriez-vous favorable à ce que les documents importants (déclarations, etc.) soient systématiquement accompagnés d'une version "simplifiée" ou d'un mode d'emploi ?**

- Oui, tout à fait
- Non, les documents actuels me suffisent
- Indifférent

**Tableau 20: Les Documents Importants Soient Systématiquement Accompagnés D'une Version "Simplifiée" Ou D'un Mode D'emploi**

Option de réponse	Nombre de réponses	Pourcentage
Oui, tout à fait	85	85%
Non	10	10%
Indifférent	5	5%
<b>Total</b>	100	100%

**Figure 17 : Les Documents Importants Soient Systématiquement Accompagnés D'une Version "Simplifiée" Ou D'un Mode D'emploi**



**Analyse :**

Il y a un **consensus écrasant** (85%) en faveur de la création de documents simplifiés. Les usagers ne demandent pas la suppression des documents techniques, mais leur **complémentarité** avec une version "facile à lire et à comprendre". Cela montre une conscience du besoin de précision juridique, mais une exigence forte d'accessibilité.

### III. Interprétation des résultats :

L'analyse des réponses met en évidence une compréhension globalement satisfaisante de certains termes clés comme affiliation et cotisation, mais d'autres notions, telles que pénalité et prestation sociale, demeurent source de confusion. En effet, si une partie des répondants associe pénalité à une sanction financière précise, d'autres la relie encore à un sens sportif ou vague.

De même, prestation sociale n'est pas toujours perçue comme un droit concret mais parfois comme une simple aide ponctuelle. Par ailleurs, une majorité des participants estime que les documents de la CASNOS sont rédigés dans un langage trop technique, et près de 80% suggèrent l'ajout d'un glossaire explicatif. Ces résultats soulignent la terminologie afin d'améliorer la communication entre l'institution et les assurés.

# CONCLUSION

L'analyse lexico-sémantique de la terminologie du secteur de la sécurité sociale des non-salariés nous a permis de constater que le discours de la CASNOS n'est pas neutre. Il reflète, au-delà de son aspect administratif, une véritable construction lexicale et sémantique qui structure la relation entre l'institution et les travailleurs non-salariés.

L'étude quantitative a révélé une prédominance significative du vocabulaire concernant les obligations et les procédures (« cotisation », « affiliation obligatoire », « pénalité ») au détriment de celui relatif aux droits et aux prestations. Cet écart sémantique construit un cadre discursif dans lequel l'assuré est principalement vu comme un débiteur plutôt qu'un bénéficiaire. L'examen qualitatif, pour sa part, a mis à jour les processus de cette obscurité : l'utilisation de nominalisations qui effacent l'agent, une polysémie non maîtrisée, un usage intensif de modaux déontiques et une évolution sémantique des termes tels que « affiliation » vers la notion de contrainte.

Cette analyse a été validée empiriquement grâce à un questionnaire administré à 100 assurés. L'impact tangible et défavorable de cette communication sur l'exercice des droits est démontré par le taux élevé de malentendus sur des termes essentiels, la perception prévalente d'un langage complexe (75%) et, surtout, l'abandon de démarches par 40% des personnes interrogées. Ce n'est plus une question simplement de formulation, mais un enjeu lié à la démocratie et à l'équité sociale.

Ainsi, cette recherche appelle à une révision significative de la stratégie de communication de la CASNOS, en intégrant les notions du « langage clair ». Les suggestions faites - ajustement du discours pour mettre l'accent sur les droits, élaboration d'un lexique interactif, révision des documents en suivant des normes spécifiques (phrases succinctes, voix active, verbalisation) et formation du personnel - ont pour but de révolutionner la relation avec le client. Le défi consiste à évoluer d'un langage normatif, considéré comme éloigné et restrictif, vers un langage orienté service, perçu comme accessible et facilitant. Ainsi, la rigueur technique requise en matière de droit pourra être compatible avec une accessibilité démocratique, indispensable à la mission de service public et à la foi des citoyens en leurs institutions.

En réponse à notre problématique centrale portant sur l'influence de la terminologie CASNOS sur l'accessibilité de l'information, nos résultats confirment que la terminologie institutionnelle constitue effectivement un obstacle significatif à la compréhension des assurés. Les données quantifiables valident notre première hypothèse : le registre technique et administratif crée une asymétrie communicationnelle qui renforce la distance institutionnelle.

De même, notre deuxième hypothèse se trouve confirmée par le déséquilibre manifeste entre le champ des obligations (48%) et celui des droits (22%), révélant une structuration sémantique qui privilégie le discours contraignant au détriment de la dimension protectrice de l'institution.

Pour enrichir cette recherche, plusieurs perspectives peuvent être envisagées. Il serait pertinent d'étendre l'étude à d'autres organismes de sécurité sociale, tels que la CNAS et la CNR, afin de comparer les pratiques terminologiques au sein des différentes institutions nationales. De plus, une ouverture vers une comparaison internationale permettrait de confronter la terminologie algérienne à celle utilisée dans d'autres pays, et ainsi de mettre en relief les convergences et divergences existantes. Enfin, ces pistes devraient conduire vers une communication plus inclusive, favorisant une meilleure compréhension des assurés et un rapprochement entre le discours administratif et les besoins réels du public.

## **Bibliographie :**

### **Les ouvrages :**

- Albertini. J, (1989), *Lexique d'économie*, Italie, Dollaz.
- Mounin, G. (1993), *Dictionnaire de linguistique*, Paris, Presse universitaire de France.
- Alise. L, Françoise. M, *Introduction à la lexicologie*.
- Meillet, A. *Linguistique et linguistique générale*, Champion.
- Alain, P. *Lexicologie et sémantique lexicale*.
- Marie- F.M, *La lexicologie entre langue et discours*.
- Franck. N, *Dictionnaire des sciences du langage*.
- Georges. D, Andre. G, (1993), *la sécurité sociale*, France.

### **Les articles et les mémoires :**

- Hachour. R, & Djaroun. A, (2017), *le système de sécurité sociale en Algérie : missions et contraintes*. (Mémoire master en sciences économiques). Université de Tizi Ouzou, Algérie
- Akkou. L & Ferhaoui. N, (2016), *la contribution de la sécurité sociale au financement du système de santé en Algérie : un droit de regard*, Tizi Ouzou, Algérie.
- WSM, (2010). La protection sociale : une question de changement social, vision et stratégies des mouvements sociaux. 'Rapport thématique mondial n° 2).

### **Les sites :**

- CASNOS. (2024, 13 mai). Organisation de la sécurité sociale [www.casnos.org](http://www.casnos.org). Consulté le 13/05/2024
- INSEE (n. d ). Définition métadonnées. <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c2301>. Consulté le 13/05/2024.

### **Dictionnaires et ressources linguistiques :**

- Dictionnaire de l'Académie française. (1935). Dictionnaire de l'Académie française (8<sup>e</sup> éd). Paris : Académie française : <https://dictionnaire-academie.fr>. Consulté le 13/05/2024
- Mohand, M, (2020), *Lexique didactique et des sciences du langage*: <http://chamazighite.dz>. Consulté le 13/05/2024.

# ANNEXES

**Question 1 : Vous êtes :**

- Homme
- Femme

**Question 2 : Quel est votre niveau d'étude le plus élevé ?**

- Niveau secondaire (Bac)
- Niveau universitaire (Licence, Master)
- Autre (précisez) : \_\_\_\_\_

**Question 3 : Depuis combien d'années êtes-vous affilié à la CASNOS ?**

- Moins de 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

**Question 4 : Selon vous, que signifie le terme "affiliation" dans le contexte de la CASNOS ?**

- Une adhésion volontaire à un système
- Une obligation légale d'enregistrement
- Je ne sais pas

**Question 5 : Le terme "prestation" désigne :**

- Le montant que je dois payer
- Le service ou le remboursement auquel j'ai droit
- Je ne sais pas

**Question 6 : Que signifie "cotisation minimale" ?**

- Le montant le plus bas que je peux choisir de payer
- Le montant minimum obligatoire fixé par la loi, même si mes revenus sont faibles
- Je ne sais pas

**Question 7 : "Pénalité de retard" signifie :**

- Une majoration financière en cas de paiement en retard
- Un avertissement envoyé par courrier
- Je ne sais pas

**Question 8 : À quoi fait référence le "régime des non-salariés" ?**

- À un plan alimentaire spécifique
- À l'ensemble des règles et obligations de ma protection sociale
- Je ne sais pas

**Question 9 : Globalement, comment jugez-vous la complexité du vocabulaire utilisé par la CASNOS ?**

- Très simple à comprendre
- Assez simple
- Assez complexe
- Très complexe, je ne comprends pas la plupart des termes

**Question 10 : Où cherchez-vous principalement des informations sur vos droits et obligations ? (Plusieurs réponses possibles)**

- Site internet de la CASNOS
- Brochures et guides papier
- Agence locale (accueil)
- Appel téléphonique
- Comptable / Expert-conseil

**Question 11 : Comment évaluez-vous la facilité à trouver l'information dont vous avez besoin sur le site web de la CASNOS ?**

- Très facile
- Assez facile
- Assez difficile
- Très difficile

**Question 12 : Avez-vous déjà renoncé à effectuer une démarche ou à faire valoir un droit parce que les informations étaient trop complexes ?**

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

**Question 13 : En lisant un document de la CASNOS, avez-vous plutôt l'impression qu'on vous explique vos droits ou qu'on vous impose des obligations ?**

- On m'explique surtout mes droits
- On m'impose surtout des obligations
- Les deux de manière équilibrée
- Je ne perçois pas clairement l'un ou l'autre

**Question 14 : Le langage utilisé par la CASNOS vous donne-t-il confiance en l'institution ?**

- Oui, il me semble précis et professionnel
- Non, il est trop flou ou complexe
- Il est neutre, cela n'influence pas ma confiance

**Question 15 : Préférez-vous que la CASNOS utilise un langage :**

- Aussi technique, car il est précis
- Plus simple et plus direct, même s'il est moins technique
- Je n'ai pas de préférence

**Question 16 : Selon vous, quel serait le support le plus efficace pour mieux comprendre vos démarches ?**

- Des fiches pratiques très illustrées et simples
- Des vidéos explicatives courtes
- Un glossaire en ligne des termes techniques
- Un service de chat en direct avec un conseiller

**Question 17 : Seriez-vous favorable à ce que les documents importants (déclarations, etc.) soient systématiquement accompagnés d'une version "simplifiée" ou d'un mode d'emploi ?**

- Oui, tout à fait
- Non, les documents actuels me suffisent
- Indifférent

## Listes des tableaux

<b>Tableau 1: Composition du corpus analysé</b> .....	25
<b>Tableau 2: Classement des 15 lemmes les plus fréquents</b> .....	26
<b>Tableau 3: Fréquence comparée de séquences clés</b> .....	29
<b>Tableau 4: Sex De Respondent</b> .....	36
<b>Tableau 5: Niveau D'étude</b> .....	37
<b>Tableau 6: Les Années D'affiliation</b> .....	38
<b>Tableau 7: La Signification Du Terme « Affiliation »</b> .....	39
<b>Tableau 8: La Désignation Du Terme "Prestation"</b> .....	40
<b>Tableau 9: La Signification Du "Cotisation Minimale"</b> .....	41
<b>Tableau 10: La Signification Du "Pénalité De Retard"</b> .....	42
<b>Tableau 11: Référence Du "Régime Des Non-Salariés"</b> .....	43
<b>Tableau 12: La Complexité Du Vocabulaire Utilisé Par La CASNOS</b> .....	44
<b>Tableau 13 (multiple choice) : Des Informations Sur Vos Droits Et Obligations</b> .....	45
<b>Tableau 14: La Facilité A Trouver L'information Sur Le Site Web</b> .....	46
<b>Tableau 15: Les Informations Étaient Trop Complexes</b> .....	47
<b>Tableau 16: L'impression Qu'on Vous Explique Vos Droits Ou Qu'on Vous Impose Des Obligations</b> .....	48
<b>Tableau 17: Le Langage Utilisé Par La CASNOS</b> .....	49
<b>Tableau 18: Langage Préférer</b> .....	50
<b>Tableau 19: Le Support Le Plus Efficace Pour Mieux Comprendre Vos Démarches</b> .....	51
<b>Tableau 20: Les Documents Importants Soient Systématiquement Accompagnés D'une Version "Simplifiée" Ou D'un Mode D'emploi</b> .....	52

## Résumé :

Cette étude propose une analyse lexico-sémantique du jargon utilisé par la Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Non-Salariés (CASNOS) en Algérie.

Considérant que le jargon administratif peut représenter un obstacle à l'accès aux droits, cette recherche analyse l'impact de la terminologie spécialisée sur les interactions entre l'institution et ses assurés. En combinant une méthodologie quantitative et qualitative du discours.

La recherche conclut sur l'importance d'une communication en « langue claire » et suggère des mesures spécifiques (glossaire, réécriture, formation) pour rendre l'information plus accessible et accomplir la mission de service public.

Révèle un déséquilibre sémantique notoire : le discours de la CASNOS se focalise majoritairement sur les obligations contributives (48% du lexique prédominant), au lieu de se concentrer sur l'explication des droits (22%).

Les conclusions d'un sondage mené auprès de 100 assurés corroborent cette obscurité ressentie, 75% d'entre eux considérant le langage compliqué et 40% y ayant déjà renoncé en raison de cette complication.

**Mots-clés :** Analyse lexico-sémantique, CASNOS, Communication institutionnelle, Accessibilité.

## الملخص:

تقترح هذه الدراسة تحليلاً لكسيو-دلالي للغة المتخصصة المستخدمة من قبل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء (CASNOS) في الجزائر. نظراً لأن المصطلحات الإدارية يمكن أن تمثل عقبة أمام الوصول إلى الحقوق، فإن هذا البحث يحلل تأثير المصطلحات المتخصصة على التفاعلات بين المؤسسة والمستفيدين منها. من خلال الجمع بين منهجية كمية (القياس اللفظي عبر البرمجيات TXM وAntConc) ودراسة نوعية للخطاب، تكشف هذه الأطروحة عن اختلال دلالي ملحوظ: يركز خطاب CASNOS بشكل رئيسي على الالتزامات التساهمية (48% من المفردات السائدة)، بدلاً من التركيز على شرح الحقوق. (22%).

تؤكد نتائج استطلاع أجري على 100 مؤمن عليه هذه الغموض المتصور، حيث يعتبر 75% منهم اللغة معقدة و40% منهم قد تخلوا عنها بالفعل بسبب هذه التعقيدات. تخلص الدراسة إلى أهمية التواصل بلغة « واضحة » وتقترح تدابير محددة (معجم، إعادة كتابة، تدريب) لجعل المعلومات أكثر سهولة وتحقيق مهمة الخدمة العامة.

الكلمات المفتاحية: التحليل المعجمي الدلالي، CASNOS، التواصل المؤسسي، الوصول.

**Summary:**

This study provides a lexical and semantic analysis of the jargon used by the National Social Security Fund for Non-Salaried Workers (CASNOS) in Algeria.

Considering that administrative jargon can be a barrier to accessing rights, this research analyses the impact of specialised terminology on interactions between the institution and its insured persons. It combines quantitative and qualitative discourse methodology.

The research concludes that communication in ‘plain language’ is important and suggests specific measures (glossary, rewriting, training) to make information more accessible and fulfil the public service mission.

Reveals a notable semantic imbalance: CASNOS' discourse focuses mainly on contribution obligations (48% of the predominant lexicon), rather than on explaining rights (22%).

The findings of a survey of 100 insured persons corroborate this perceived obscurity, with 75% of them considering the language complicated and 40% having already given up because of this complication.

**Keywords:** Lexico-semantic analysis, CASNOS, Institutional communication, Accessibility.