

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Abderrahmane MIRA
Faculté des Lettres et des Langues
Département de français



Mémoire pour l'obtention du

Diplôme de Master

Option : sciences du langage

**Les représentations et les usages linguistiques en contexte
socioprofessionnel : le cas de l'entreprise Ramdy**

Présenté par :

Nait Slimane Rima

Sous la direction de :

Dr. Bektache Mourad

Année universitaire 2014 / 2015

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail à mes parents que j'aime énormément, car sans eux je n'en arriverai pas là.

A mon petit frère Ryad et à mes deux sœurs Lydia, Fouzia et son mari Amar.

A ma nièce Malak et à mon neveu Ayoub

A mes oncles et tantes

A toute ma famille.

A mes précieux amis surtout, Mohammed, Amel et fazia qui m'ont soutenu tout au long de mon travail.

Remerciements

Je tiens à remercier vivement mon directeur de recherche

Dr. Bektache Mourad pour ses précieux conseils.

Je tiens à remercier tous ceux que j'ai eus comme enseignants tout au long de mes études. Je tiens également à remercier tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

Table de matières

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

Chapitre I

1. Situation sociolinguistique de l'Algérie :	04
1. Le plurilinguisme dans le contexte socioprofessionnel :	07
2.1. Le traitement des langues au travail :	08
2.1.1. Le programme DYLAN (Dynamique des langues et gestion de la diversité) :	10
2.1.2. La question des langues dans le contexte professionnel algérien :	14

Chapitre II

1. Présentation de la SARL RAMDY :	17
1.1. La situation géographique :	18
1.2. Ressources humaines :	18
1.3. Fournisseurs et clients :	19
2. L'enquête :	20
2.1 .Le Questionnaire :	21
2.2 .L'échantillon :	21
3. Analyse des données :	25
Conclusion générale :	43

Bibliographie

Annexes

Liste des figures	numéro	page
Les langues des employées	01	25
La perception des langues étrangères chez les employés	02	27
L'importance de la maîtrise des langues	03	30
Les langues exigées lors des recrutements	04	31
Le niveau de français chez les employés de l'entreprise	05	33
Les formations linguistiques des employés	06	34
Les langues utilisées lors des communications téléphoniques	07	37

Liste des tableaux	numéro	page
Répartitions des enquêtés selon l'âge	01	22
Répartitions des enquêtes selon le sexe	02	23
Répartitions des enquêtés selon la zone d'habitation	03	23
Répartitions des enquêtés selon le poste occupé	04	24
Les langues utilisées dans les différentes situations de travail	05	28
Les arguments avancés pour le choix de la langue dans différentes situations de communication	06	29
Les arguments avancés sur l'importance des langues	07	30
Les arguments sur l'exigence linguistiques lors des recrutements	08	32
Les arguments avancés par rapport au choix de la langue de formation	09	35
Les arguments sur la rédaction des documents en langue française	10	36
Les arguments de l'usage du français dans les email/courrier/fax.	11	36
Les arguments avancés pour le choix de la langue au téléphone	12	38
La perception des langues chez les employés	13	40
L'usage de langues en situations	14	41

Introduction

générale

Introduction générale

La sociolinguistique depuis sa naissance, n'a pas manqué de soulever des questionnements sur les rapports entre l'homme et les langues dans la société. En effet, elle a donné un intérêt particulier à l'étude des différents phénomènes épilinguistiques. W.Labov qui est considéré le fondateur de cette discipline, s'est intéressé dès ses premières recherches à l'étude des représentations, dans le but de dégager une corrélation entre ces dernières et les pratiques langagières des individus.

L'étude des représentations constitue un outil d'observation très efficace. Aujourd'hui, il est incontestable que les représentations des langues sont repérables à travers les attitudes des locuteurs.

En Algérie, et dans le contexte socioprofessionnel, et plus particulièrement l'entreprise RAMDY qui est l'une des plus importantes sociétés économiques du pays, la coexistence d'une pluralité de langues se présente non seulement sur le plan de la multiplicité des pratiques langagières du personnel, mais aussi sur le plan de l'usage des langues sur le plan administratif.

La présence de plusieurs langues au sein de cette entreprise économique, engendre sans doute chez les employés de cette dernière des relations (sentiments) ou des jugements de valeurs vis-à-vis de ces langues en présence. En effet, les locuteurs Algériens (professionnels), sont amenés à adopter des attitudes qui se manifestent non seulement par leurs pratiques langagières, mais aussi par leurs choix motivés à assigner telle ou telle langue pour le fonctionnement de l'entreprise. .

C'est dans le cadre de la sociolinguistique, et dans le contexte des représentations que nous nous interrogeons. Nous avons choisi dans le présent travail d'étudier les discours épilinguistique des employés de l'entreprise RAMDY, qui les amène souvent à des attitudes envers les langues en présence dans un paysage géographique et professionnel.

Notre choix pour ce sujet est motivé dans un premier lieu, par le manque de travaux sur les représentations et les usages linguistiques dans le milieu socioprofessionnel algérien, autrement dit la majorité des travaux relevant des représentations sont généralement orientés vers la problématique de l'enseignement/apprentissage, c'est ce qui contribue à l'originalité de notre thème. Dans un second lieu, l'axe de recherche (sociolinguistique) a joué un rôle primordial dans le choix du sujet. En effet, la motivation de mener une recherche relevant de la question des langues dans la société remonte à notre parcours de licence.

Introduction générale

Notre objectif est donc de cerner les représentations que se font ces employés (e)s des langues en général et de la langue française en particulier, ainsi que l'enjeu de ces représentations dans les usages linguistiques sur le plan des échanges communicatif et sur le plan du fonctionnement de l'entreprise.

Sur le même plan, nous proposerons dans cette perspective de réaliser un questionnaire pour pouvoir cerner les réponses, nous avons adopté cette technique d'enquête par questionnaire, car elle nous semble la plus efficace et la plus adéquate pour recueillir notre corpus. Notre but est donc de tenter au moyen d'un échantillon d'employés et à partir de leurs univers d'opinion de répondre aux questions suivantes :

- Quelles sont les représentations des langues chez les employés de l'entreprise RAMDY ? Autrement dit, comment ces employés jugent, perçoivent les langues en présence ?
- Quelles sont les langues en usage dans cette entreprise ?
- Quel est l'impact des représentations sur les usages linguistiques au sein de cette entreprise ?

Notre travail traitera donc de la question des représentations et des usages linguistiques, ainsi que leurs liens. En d'autres termes, nous allons essayer de voir la perception des langues dans cette entreprise et sa corrélation avec les usages. Pour ce faire, nous avons structuré notre travail en deux chapitres. Le premier est théorique, le deuxième est pratique.

Dans le premier chapitre, nous aborderons dans un premier temps la situation sociolinguistique de l'Algérie en mettant l'accent sur les langues en présence et leurs statuts. Dans un second temps, nous ferons un petit historique sur les études du plurilinguisme en contexte socioprofessionnel, notamment la gestion des langues et l'étude des représentations. Dans un autre temps, nous présenterons les études menées dans les entreprises algériennes.

Dans le deuxième chapitre, nous nous focaliserons dans un premier lieu sur la présentation de notre terrain d'enquête qui est l'entreprise RAMDY. En ce sens, nous mettrons en lumière

Introduction générale

le type d'entreprise, son activité, ses employés et ses partenaires/clients, et enfin sa situation géographique.

En second lieu, nous présenterons notre enquête, notamment la méthodologie, le protocole, le questionnaire et le type de questions, et enfin nous procéderons à une description de notre échantillon selon le sexe, l'Age, le poste occupé, la région géographique et les langues maternelles et de formations.

En dernier lieu, nous nous intéresserons à l'analyse des questionnaires pour arriver à des éléments de réponses à nos questionnements, et à une conclusion générale sur les représentations et les usages linguistiques en contexte socioprofessionnel.

Chapitre I

Introduction

Dans le but d'étudier les représentations et les usages de langues dans le contexte socioprofessionnel, il nous semble nécessaire de faire dans un premier temps une description du paysage linguistique algérien, en mettant l'accent sur les langues en présence et leurs statuts. Dans un second temps nous nous focaliserons sur les études qui traitent de la question du plurilinguisme au travail sous diverses dimensions, et qui nous serviront de modèle dans notre travail, sans manquer bien sûr d'illustrer celle qui sont réalisées dans le contexte professionnel algérien.

1- Les langues en présence et leurs statuts

La richesse de la situation linguistique algérienne, soulève des questionnements d'ordre idéologique, ce qui fait d'elle une source d'interrogations et de recherches en plurilinguisme. Selon **Arezki Abdenour**¹ « *L'Algérie, comme bon nombre de pays dans le monde, offre un panorama assez riche en matière de multi ou de plurilinguisme. Cette situation ne manque pas alors de susciter des interrogations quant au devenir des langues et du français en Algérie* ». En ce sens, le marché linguistique Algérien, se caractérise par la coexistence d'une pluralité de langues, qui sont en l'occurrence : l'arabe classique ou littéraire, l'arabe dialectal, le berbère et ses multiples variétés, et enfin le français.

L'arabe classique ou littéraire imposé par les pouvoirs publics depuis l'indépendance de l'Algérie, par le biais d'une politique d'arabisation. Le législateur algérien place l'arabe classique comme langue nationale et officielle de l'Etat Algérien, tout en précisant que cette langue est un facteur d'unité nationale et d'appartenance à la communauté arabe dans le monde. Chose qui ne reflète pas la réalité algérienne, vu qu'en Algérie cette langue est réservée à un contexte formel et étatique (tribunal, école et institutions étatiques). Elle est écartée de la vie quotidienne des locuteurs algériens. **G.GRANDGUILLAUME**² note que « *derrière cette langue nationale il ne y'a pas de « communauté nationale » dont elle serait*

¹Arezki A., 2010, « la panification linguistique en Algérie ou l'effet de boomerang sur les représentations sociolinguistiques », in *le français en Afrique*, n°25, CNRS, UMR 603, Nice

²Granguillaume G., 1983, Arabisation et politique linguistique au Maghreb, Paris, Maison neuve Larousse, p52

la langue tout court (...) ». Accoté de cela une diversité langagière et culturelle s'est installée bien avant que cette variante de l'arabe soit imposée au peuple Algérien.

Langue de l'état, mais aussi langue de la religion, selon **Arezki**³ elle « *doit sa présence à l'islam auquel elle sert de courroie de transmission. Associée à la religion, langue de la révélation du Coran, elle est détentrice selon certains religieux d'une sorte de "légitimité divine" ».* En d'autres termes, le faite que l'avènement du coran sois en cette langue, cette dernière bénéficie d'un certain prestige religieux, voir même d'un caractère de sacralité que nul ne peut toucher.

L'arabe dialectal (l'arabe populaire ou arabe Algérien) ne jouit d'aucun statut officiel, sa reconnaissance n'a jamais été revendiqué, **F.Cheriguen**⁴ pense que : « *L'amalgame par l'absence de précision quand les textes officiels réfèrent à l'« arabe » fait que la majeure partie de la population qui peut paraître à première vue satisfaite de la mention de sa langue (...) »* .il est claire que le manque de précision dans le texte de loi sur la langue arabe, langue nationale et officielle de la république algérienne, offre une certaine assurance au peuple qui s'exprime en arabe populaire. De ce fait, cette langue continue de coexister dans la société sans pouvoir connaître une évolution statutaire. L'arabe dialectal n'a jamais connu une forme de codification. Il reste essentiellement une langue orale et non scripturale, écartée de toutes institutions étatique, elle est exclusivement réservée à un usage quotidien et informel (en famille, dans un café et entre amis etc..) .cette variante de l'arabe est une langue intermédiaire dans la société algérienne, elle sert d'outil d'intercompréhension entre les membres de la communauté.

Le Berbère ou Tamazight : depuis l'indépendance de l'Algérie, comme nous l'avons déjà indiqué précédemment une politique d'arabisation de l'Algérie s'est installée. L'état algérien a exclu toute reconnaissance de Tamzight au profit de l'arabe littéraire. D'ailleurs **Zaboot**⁵ affirme que « *le berbère n'a jamais bénéficiée ni de mesures administratives ou politique, ni conditions matérielles pouvant favoriser son développement* ».du côté des pouvoirs publics, rien n'est planifié pour promouvoir cette langue.

³ Arezki Op.Cit

⁴ Cheriguen F., « Politiques linguistiques en Algérie », In *Mots*, 1997, N°52. pp. 62-73

⁵ Zaboot T., 1989, *un code switching Algérien*. Le parler de Tizi ouzou, thèse de doctorat, université de la Sorbonne.

Depuis les années 1980 une série de protestations, notamment, le point de départ qui était le printemps berbère, des milliers de locuteurs berbères ont investi la rue, réclamant la reconnaissance de la culture et de la langue amazighe. Mais cette lutte identitaire n'a même pas murmuré à l'oreille du pouvoir algérien. Il faut attendre l'année 1995, « l'année du boycott » en Kabylie, pour que le pouvoir exécutif crée le *haut-commissariat à l'Amazighité*, rattaché à la présidence, pour promouvoir le berbère. Mais la législation par un texte de loi n'a pas vu le jour. Il faut encore attendre une vague de protestations plus meurtrière, pour que le sort de *tamazight* soit une question urgente à régler pour les hautes instances du gouvernement.

Le huit avril 2002, le parlement algérien a reconnu le berbère comme « langue nationale à côté de l'arabe », suite à une série d'émeutes « *le printemps noir* » réclamant la reconnaissance de l'identité nationale et la nécessité de son intégration dans les systèmes éducatifs et médiatiques. À ce propos s'exprime **k.Taleb Ibrahim⁶** : « *C'est une énorme injustice qui fut enfin réparée, par l'inscription juridique d'une situation de fait dans le texte fondamental du pays* ». Depuis ce grand tournant politique, *l'Etat veillera à la promotion et au développement du tamazight usité sur l'ensemble du territoire algérien.*

La langue française doit sa présence en Algérie à la colonisation. Elle a été imposée au peuple algérien de force pendant 132 ans. Jusqu'à 1962, le paysage linguistique Algérien est dominé par le français. Après l'indépendance, on assiste à la législation des textes de lois en faveur de l'arabe classique, les choses ont pris alors une autre tournure. La position du français qui était déterminante dans la société algérienne de l'époque, se voit reculée par le son changement statutaire. Le français a perdu du terrain dans les usages, surtout dans les institutions étatiques où il était employé seul, son champ d'usage devient restreint au profit de l'arabe classique, une chose qui ne va pas durer longtemps.

La constitution Algérienne, décrète pour le français un statut de langue étrangère. Mais la réalité linguistique algérienne, ne reflète pas ce statut. D'ailleurs, **Queffelec A., Derradji Y. et al⁷** estiment que cette langue est : « *Placé depuis 1962 dans un rapport conflictuel avec la langue arabe consacrée langue nationale, le français est clairement défini*

⁶ Taleb Ibrahim K., 2066, « L'Algérie coexistence et concurrence des langues », in *l'Année du Maghreb*, pp 207-218.

⁷ Queffelec A & Derradji Y., 2002, le français en Algérie lexique et dynamique des langues, éditions Duculot, Bruxelles, p.34.

sur le plan institutionnel comme une langue étrangère. Mais ce statut officiel reste absolument théorique et fictif : en effet, jusque dans les années 70, le champ linguistique se caractérise par une forte prééminence de l'usage de la langue française ». Malgré son statut de langue étrangère, la langue française a gagné en quelque sorte du terrain dans les usages, car elle est adoptée dans certains contextes comme *langue de nécessité*⁸

2- Le plurilinguisme dans le contexte socioprofessionnel

L'étude du plurilinguisme ou la question de la gestion et du devenir des langues n'est pas abordée seulement dans une aire géographique. En effet depuis de nombreuses années, notamment en Europe, les linguistes se sont forgé le terrain des entreprises économiques. La question des langues au travail devient un champ d'étude pour de nombreuses recherches en sociolinguistique et en didactique.

L'intérêt porté aux langues dans le contexte socioprofessionnel a donné lieu selon **Claude Truchot** à de nombreux axes de recherches⁹. La problématique des langues et du langage au travail est abordé sous différents angles.

Les premières recherches s'intéressaient à « *la part langagière au travail, c'est-à-dire la place que prend le langage dans les activités professionnelles* » (ibid.). Cette étude n'est pas seulement d'orientation sociolinguistique, elle est pluridisciplinaire dans la mesure où les équipes de recherches sont constituées de linguistes, sociologues et des spécialistes du travail. Comme ouvrage de référence, Claude Truchot cite « *Paroles au travail* » coordonné par **Josiane Boutet**.

Le deuxième angle s'inscrit en didactique, il concerne en l'occurrence les études portant sur les besoins des entreprises en matière de formations et de compétences linguistique.

Dans une perspective interactionnelle, ce sont développées des recherches portant sur la problématique de communication et d'interaction, entre des locuteurs pratiquant des

⁸Cheriguen Op.Cit

⁹Truchot C., 2010, « Du traitement des langues aux politiques linguistiques dans l'entreprise », in *Le journal de l'école de Paris du management*, N°81 , pp. 17-24

langues différentes dans un contexte professionnel. Voir l'ouvrage : « *Interactions en situation de travail* »¹⁰ de **Lorenza Mondada** cité par Claude Truchot.

Le quatrième angle, et qui est d'une manière notre appuie théorique dans notre travail de recherche, est celui du traitement des langues dans le contexte socioprofessionnel. Dans ce cadre, de nombreuses équipes de recherches se sont constituées, on note aussi tout un numéro de la revue *sociolinguistica* (2009) et *synergie Italie* (2009) portant sur la problématique du traitement de langues au travail. A partir de ces travaux et en particulier l'axe de recherche tracé par l'équipe du programme DYLAN (Dynamique des langues et gestion de la diversité), nous allons essayer de forger l'aspect théorique de ce travail, et qui nous servira de base dans notre investigation.

2-1 le traitement des langues au travail

Dans ce contexte, nous parlons de traitement de langues dans un sens plus large, car « *L'expression traitement des langues est plus englobant que politique linguistique. Le traitement des langues inclut toutes les actions qui touchent aux situations linguistiques au sein de l'entreprise et dans les relations qu'elle entretient avec l'extérieur* » (*ibid.*). En d'autres termes, il s'agit d'un intérêt à tout ce qui se rapporte aux langues au travail dans des situations internes et externes. La question des langues dans le contexte socioprofessionnel se voit cernée sous différentes dimensions.

Une dimension économique qui inclut toutes les situations se rapportant au statut de l'entreprise et ses rapports avec les filiales, entreprise mère. Ou encore le choix de langues en interne et en externe (logiciels, documents, intranet...Etc.) À l'ère de la mondialisation. Dans ce contexte plusieurs études ont vues le jour, nous citons à titre d'exemple : « *La reconfiguration linguistique dans une entreprise canadienne à l'ère de la mondialisation* »¹¹ de **Gabriella Djerrahian et Normand Labrie**, qui s'intéresse d'une part à la dynamique des communications internes au sein du siège social, et d'une autre part sur les pratiques langagières qui ont eu lieu entre le siège social et une succursale en Europe à la suite de la privatisation et de l'internationalisation de l'entreprise.

¹¹Gabriella D & Normand L., 2009, « La reconfiguration linguistique dans une entreprise canadienne à l'ère de la mondialisation », in *Francophonies d'Amérique*, n°27, pp. 105-129

Une dimension linguistique qui se rapporte au choix de l'entreprise d'adopter une langue parmi les langues en présence dans le contexte où elle se développe, ou celle du pays d'origine de l'entreprise. Comme elle peut faire le choix de l'anglais véhiculaire à l'universel. Un communiqué publié par **Jean-Martin Folz**¹², laisse apercevoir que dans une filiale de Peugeot Citroën en Slovaquie, l'entreprise a formé plus de 3 000 salariés avec des outils de formation conçus en France, Ces outils ont ensuite été traduits et installés dans des écoles de formations, et l'enseignement a ensuite eu lieu en slovaque. Par ailleurs, Peugeot a décidé que toutes les personnes qui seraient en contact avec la direction générale et qui allaient devoir travailler sur l'intranet francophone de Peugeot, devraient être formées au français.

Une dimension politique, dans cette perspective le choix de langues par l'entreprise est mise en contraste avec la politique linguistique du pays où elle se développe. Mais dans la plupart des cas, les articles de lois n'influencent en aucun cas le choix linguistique de l'entreprise. Comme référence nous citons une étude supervisée par **Claude Truchot**¹³ dans une entreprise franco-allemande implantée à Strasbourg, où tous les cadres de cette filiale sont tenus de communiquer en anglais avec le siège social situé en Allemagne, et lors des réceptions de leurs collègues allemands en France, ils ne parlent qu'anglais. Pourtant les cadres français sont tous parfaitement bilingues français-allemand, et que les textes de lois des deux pays sont formellement claires sur l'usage des langues nationales.

Une autre dimension ou le plurilinguisme en entreprise a connu une source d'interrogation, c'est la dimension sociale. Dans ce contexte plusieurs problématiques sont dressées, notamment le cadre de la communication employé/salarié, l'enjeu identitaire et culturel des acteurs de l'entreprise, et la question des représentations sociales. Une étude menée par **Marie-Berthe Vittoz et Maria Margherita Mattioda**¹⁴ sur la communication des entreprises agro-alimentaires italienne et française, montre qu'il existe un enjeu identitaire et culturel dans la dénomination des produits et dans la présentation des entreprises. À titre d'exemple nous citons (MondoRana, Ferrero : AziendaItalia, Casa Barilla).

¹² Folz J-M., Président Directeur Général de PSA Peugeot Citroën

¹³ Claude T., 2008, « L'analyse des pratiques d'évaluation des politiques linguistiques. Une entrée pour l'étude des politiques linguistiques ? », In *Les Cahiers du GEPE N°1*, revue en ligne, <http://www.cahiersdugepe.fr>

¹⁴ Vittoz M-B & Mattioda M., 2013, « la langue de l'entreprise est-elle plurielle ? Positionnement identitaire et culturel dans la communication corporate de l'entreprise agro alimentaires françaises et italiennes », in *7^e colloque international*, KEDGE business school, Marseille

Cette dimension sociale du traitement de langues au travail, est souvent associée au domaine des représentations. Et comme l'indique l'intitulé de notre travail : « *représentations et usages des langues en contexte socioprofessionnel* », nous nous focaliserons les représentations sociales qui nous amène au traitement de langue « attitudes ». Pour ce faire nous baserons sur le programme DYLAN associant les représentations au traitement de langues au travail.

2-1-1 le programme DYLAN (Dynamique des langues et gestion de la diversité)

Dans le cadre du sixième programme-cadre de Recherche et Développement de la Commission européenne, un projet appelé DYLAN (Dynamique des langues et gestion de la diversité, Trois équipes de recherches situées en France (Strasbourg), en Suisse (Bâle) et au Danemark (Odense), travaillent sur le traitement des langues.

La tâche du programme est fondée sur quatre dimensions. Comme le montre le schéma ¹⁵ que nous empruntons à l'unité de Strasbourg, le travail des équipes de recherches s'organise autour : (1) les pratiques langagières, (2) les représentations (3) les politiques linguistiques mises en œuvre par les états ou par le secteur public et les stratégies des entreprises du secteur privé, (4) les contextes. Chacune de ces dimensions vise à saisir la gestion du plurilinguisme dans les entreprises.

¹⁵<http://www.dylan-project.org> (consulté le 05/02/2015)

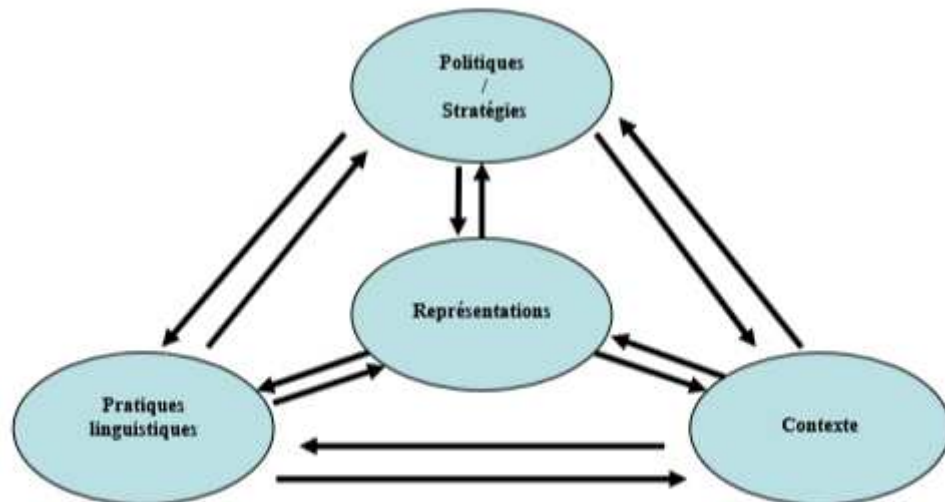
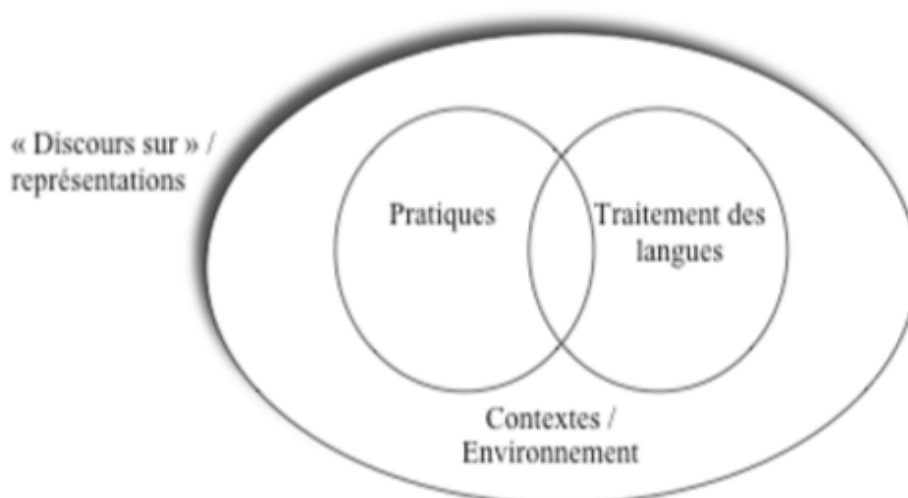


Schéma n°01 : le cadre du programme DYLAN

Dans la mesure où l'équipe de Strasbourg (unité du programme) a accordé une importance capitale aux représentations sociales dans leurs travaux de recherches, l'étude du plurilinguisme au travail se voit abordé du point de vue du discours épilinguistique, tout en se focalisant sur les attitudes engendrées par les représentations. En d'autres termes, le cadre de recherche se voit révisé et réduit comme le montre le schéma¹⁶ suivant à deux dimensions : représentations / traitement de langues et pratiques.



¹⁶ Op.Cit.

Schéma n°02 : le cadre analytique du programme DYLAN « unité de Strasbourg »

En révisant le cadre analytique initial du programme, l'équipe de recherche a mis l'accent sur le champ notionnel dont il est question dans leurs travaux. Comme dans tout travail de recherche, les notions se rapportant au cadre analytique se voient explicitées afin de savoir de quoi il en ressort dans cette recherche en question. Dans la perspective de la révision de ce programme, et dans le contexte de notre travail, les notions de pratiques linguistique, traitement de langues, contexte et représentations, ont besoin de précision.

- Les Pratiques linguistiques sont d'une manière générale les usages langagiers employés dans différents contextes. « *Ces pratiques sont abordées à travers ce que les acteurs disent de leurs choix linguistiques qu'ils font dans les interactions orales / écrites, dans la communication à la fois interne et externe.* »¹⁷. en d'autres termes, ça relève de l'usage de l'écrit et de l'oral à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise.
- Traitement des langues, dans la plupart des études menées dans le domaine professionnel, cette appellation vient remplacer la politique linguistique. Comme l'indique Truchot et Huck : « *les entreprises sont amenées, en fonction des besoins réels ou supposés, selon des modalités (explicites ou implicites, planifiées ou non planifiées), à agir (volontairement ou non) sur la mise en œuvre de ressources linguistiques qui renseignent, d'une part, sur le répertoire social des entreprises et, d'autre part, sur les ressources variables des répertoires individuels.* »¹⁸. autrement dit, il est clair que les entreprises sont soucieuses que de l'enjeu économique et du bon fonctionnement administratif et communicationnel, c'est ce que les amène à gérer le plurilinguisme d'une façon réfléchie ou non réfléchie, ou adopter des pratiques d'une manière consciente ou non consciente. C'est à cause de ce choix involontaire et non

¹⁷Ludi G & Barth L-A., 2009, « La gestion du plurilinguisme au travail entre la philosophie de l'entreprise et les pratiques spontanées », in *Sociolinguistica* n°23, pp. 32-52

¹⁸Truchot C & Huck D., 2009, « Le traitement des langues dans les entreprises » in *Sociolinguistica* n° 23, pp. 1-31.

conscient, que la majeure partie des écrits scientifiques traitant la question du plurilinguisme au travail, adoptent l'appellation de traitement de langues et non pas celle de politique linguistique de l'entreprise.

- Quant au Contextes, il est pris dans un sens pragmatique. En d'autres termes les pratiques, le traitement de langues et les représentations sont observés en situations de communication, englobant le cadre spatio-temporel, les participants, la situation sociale de l'échange. D'une manière plus claire, nous parlons des circonstances du discours.
- Les représentations : comme l'a indiqué le cadre analytique du programme DYLAN dans le schéma précédent, et qui est le cadre de notre travail, elles sont associées aux usages (traitement de langues et pratiques). dans cette perspective, La question des langues au travail est centrée sur la dimension sociale des représentations. comme l'indique **Flamment** c'est : « *un ensemble organisé de cognitions relatives à un objet* »¹⁹. dans le contexte de notre travail, l'objet est la langue axée sur les pratiques nourries de croyances. En d'autres termes, les usages linguistiques sont abordés du point de vue des opinions, des jugements de valeurs et des discours sur les langues. A ce propos **Philippe Blanchet** estime que « *les représentations des langues ne peuvent être dissociées des pratiques* »²⁰. En d'autres termes, les usages sont fondés à partir des représentations, et qu'en aucun une séparation entre les deux sois opérable. Voir le schéma n°(02)

Il est donc question de voir les pratiques linguistiques et le traitement de langues du point de vue des représentations sociales, et dans différents contextes. Après avoir exposé le cadre d'analyse de cette équipe de recherche, qui nous servira de modèle, nous allons illustrer quelques études réalisées dans ce contexte.

¹⁹Flament C., 1999, « La représentation sociale comme système normatif », in *Psychologie et Société*, n°1, pp. 29-54

²⁰Blanchet Ph., 2005, « Minorations, minorisations, minorités. Essai de théorisation d'un processus complexe », in Huck D., *Minorations, minorisations, minorités. Etudes exploratoires*, Presses universitaires de Rennes, pp.17-47.

Dans une recherche menée par l'équipe de Strasbourg dans plusieurs entreprises franco-allemandes, et qui s'inscrivent dans le cadre analytique cité précédemment, il en ressort que les langues sont perçues et utilisées de la manière suivante²¹ :

Le français : est fortement valorisé en tant qu'emblème identitaire d'entreprises qui tiennent toutes à marquer leur spécificité française.

L'anglais : La pratique et la connaissance de l'anglais sont jugées « indispensables » pour avoir accès à des « marchés plus globaux », à de « nouveaux marchés, ou encore comme symbole de la réussite de l'entreprise.

L'allemand : est considéré comme « un énorme atout » et un « plus », une valeur ajoutée à l'anglais, dont la connaissance est, à présent, jugée indispensable.

Dans ces entreprises franco-allemandes, la diversité linguistique est un atout pour le travail. La perception des langues tourne autour de l'identité et de la nécessité de maîtrise pour le bon fonctionnement de l'entreprise et son ouverture sur le marché international.

Comme nous l'avons montré précédemment, plusieurs études relevant des langues au travail sont menées en Europe, et plusieurs équipes de recherches sont constituées. Ces études sont axées sur plusieurs problématiques et plusieurs thématiques, ainsi que plusieurs domaines. Dans le contexte de l'Algérie, les études sur le plurilinguisme au travail n'ont pas connu beaucoup d'interrogations, mais nous allons illustrer quelques recherches à ce sujet.

2-1-2 la question des langues dans le contexte professionnel algérien

Comme nous l'avons mentionné, en Algérie, il y'a peu de travaux sur le plurilinguisme au travail. En effet La majeure partie des travaux relevant du plurilinguisme en Algérie s'attache à décrire les langues en présence dans cette aire géographique. Mais Sans pouvoir aller dans la négation totale, nous pouvons affirmer l'existence d'études relevant de la didactique et des besoins des entreprises en matière de ressources linguistiques, comme référence nous citons la thèse de Derradji-ZAIDI Leila (2014). Pour revenir à la sociolinguistique et au traitement de langues au travail, nous pouvons illustrer deux recherches traitant cette problématique.

²¹ Projet dylanop.cit<http://www.dylan-project.org/>

Les deux études que nous avons recensées, traitent de la place des langues au travail. Dans cette perspective l'accent est mis sur le contraste entre la politique linguistique de l'état et la réalité du terrain. En effet, dans le milieu socioprofessionnel, de nombreux textes réglementaires font obligation de l'utilisation de la langue arabe (loi n° 91-05 du 16 janvier 1991 ; loi n° 91-05 du 16 janvier 1998 ; ordonnance n° 96-30 du 21 décembre 1996). Malgré cette réglementation, le français reste la langue du travail, de la communication professionnelle. En ce qui concerne les langues maternelles (berbère et arabe dialectal) elles sont réservées à de communications informelles entre employés.

La première étude est celle de **Naziha Benbachir**²², réalisée à l'entreprise SONATRACH. Elle montre que dans cette entreprise, le français est la langue du travail. Pratiquement tous les documents officiels de l'entreprise sont rédigés en français, l'auteur arrive même à conclure que la maîtrise du français est primordiale Dans le recrutement et dans la communication.

La deuxième est celle réalisée par H. Kheddache (2010) à la Sonalgaz, citée par **Attika-Yasmine ABBÈS-KARA**²³. dans le cadre de cette recherche portant sur la gestion du plurilinguisme en entreprise, l'auteure arrive à répertorier les langues de la façon suivante :

Le français : langue du travail, langue de communication
L'arabe classique : ne bénéficie pas d'un statut important
Les langues maternelles (arabe dialectal et berbère) : langues des usages informels.

Les deux études menées dans les deux entreprises étatiques, arrivent à la même conclusion : malgré son statut de langue étrangère, et malgré les textes de lois exigeant l'usage de l'arabe classique, c'est le français qui domine dans les usages dans ces deux grandes entreprises.

²²Benbachire N., 2009, « le plurilinguisme et sa gestion en entreprise : le cas de la sonatrach », in *synergie Algerie* , n° 08, pp. 115-121

²³Attika Y-A., 2011, *Le français en Algérie : facteur de facilitation et/ou de complexification de la communication ?* , in *7e Congrès Panhellénique et International des Professeurs de Français*.

En ce qui concerne le cas de notre étude, nous tenons à rappeler qu'il est centré sur la dimension sociale des représentations en contexte professionnel. Mais avant d'aller dans les profondeurs de cette étude, nous tenons à faire une présentation du terrain (l'entreprise) au début du second chapitre. Comme l'indique Claude Truchot, il faut se demander : « *Quels sont les types d'acteurs ? Il faut en premier lieu définir ce qu'est l'entreprise en tant qu'organisation car une entreprise ne fonctionne pas comme les institutions d'un État, ni comme une collectivité territoriale, et elle possède une spécificité qu'il faut comprendre : quel est son métier, que produit-elle, de quelle origine est-elle, etc. ? Tous ces aspects affectent les questions de langue.* »²⁴. Il est donc question de présenter l'entreprise, en se focalisant sur son types, son domaine d'activité, sa situation sociale et sa localisation, et enfin sa constitution comme société économique.

²⁴Truchot, Op.Cit. p18

Chapitre II

Avant d'aller dans le vif du sujet qui est l'étude des représentations et des usages linguistiques en contexte socioprofessionnel, nous commençons d'abord par une présentation de notre terrain d'étude qui est l'entreprise RAMDY. Dans cette présentation, il est question de définir l'entreprise et son secteur d'activité, sa situation géographique, ses moyens et ses ressources humaines, et enfin ses fournisseurs et ses clients.

Nous nous pencherons ensuite sur l'enquête. Dans cette perspective, il est nécessaire de faire un rappel sur la problématique de recherche et de présenter l'enquête et l'échantillon. Nous entendons par la présentation de l'enquête, son déroulement, la méthode adoptée pour collecter le corpus et le type d'analyse à effectuer. En ce qui concerne l'échantillon, nous allons essayer de décrire notre enquête selon plusieurs variables, notamment le sexe, l'âge, poste occupé etc...

Enfin, nous passerons à l'analyse des questionnaires pour arriver à des éléments de réponses à nos questionnements et à une conclusion générale sur les représentations et usages linguistiques dans l'entreprise RAMDY.

1- Présentation de la SARL RAMDY EX (SARL laiterie DJURDJURA)

SARL RAMDY est l'une des plus importantes sociétés économiques du pays. Elle a été créée le 01/01/1983. Elle s'est spécialisée dans la production des yaourts, crèmes desserts, et les fromages frais et fondus. Le 15 Octobre 2001, le groupe français DANONE s'est associé avec la laiterie DJURDJURA pour les activités yaourts, pâtes fraîches et desserts. Depuis, l'activité de la laiterie DJURDJURA s'est consacrée à la production des fromages fondus, aux pâtes molles (camembert et au lait pasteurisé).

Deux années plus tard, elle s'est implantée dans une nouvelle unité située en plein cœur de la zone d'activité TAHARACHT(AKBOU) triplant, ainsi, sa capacité de production en fromage fondu.

Dans le souci de répondre à une demande croissante du consommateur, la laiterie s'est équipée d'un matériel hautement performant dont une nouvelle conditionneuse de 220 portions/minute, et une ligne complète du fromage barre.

En juin 2004, les produits laiterie DJURDJURA s'affichent sous la nouvelle dénomination « RAMDY ».

En octobre 2009, la SARL RAMDY a repris la production de yaourts et crèmes desserts.

1-1 La situation géographique de la SARL RAMDY

SARL RAMDY se situe à la zone industrielle de TAHARCHT à AKBOU. Elle est délimitée par le centre ville d'AKBOU du côté ouest, du village de LAAZIB par l'est. Au nord se situe la route nationale N26 et le fleuve de la SOUMMAM au sud.

1-2 Ressources humaines

La société RAMDY emploie environ 365 employés, répartis sous différentes structures ou services, qui sont en l'occurrence :

- Direction générale
- Contrôle de gestion
- H.S.E
- Projets
- Secrétariat
- R.H moyens
- Appros
- Qualité R.DEV
- Production
- Technique
- Finance é comptabilité
- Commercial é marketing
- Développement R.H
- Achats locaux
- Qualité
- Atelier fromage
- Maintenance & entretien
- Finance
- Distribution/expédition & recouvrement
- Informatique & télécommunication
- Achats extérieurs

- Recherche & DEV.
- Atelier yaourt
- Utilités
- Comptabilité
- Force de ventes
- Marketing & communication externe
- Moyens généraux
- Stocks

1-3 Fournisseurs et clients de la SARL RAMDY

L'entreprise RAMDY fait appel aux nombreux fournisseurs nationaux et internationaux, parmi eux nous citons :

- Cevital
- Rubis France
- Ilmat Randy
- Bellff
- Expression romatique
- Remis France
- Général emballage
- Alplast

SARL RAMDY vise le marché d'agros alimentaire algériens, ses principaux clients sont les nombreux grossistes de produits laitiers et fromagerie.

Etant donné que l'entreprise traite avec des partenaires étrangers (entreprises françaises), le français est la langue de communication entre l'entreprise et ses fournisseurs. En ce qui concerne les partenaires locaux, l'entreprise RAMDY vise les langues en présence dans le contexte algérien, et qui sont en l'occurrence l'arabe dialectal, le berbère et le français.

Comme nous l'avons indiqué précédemment dans la première partie, de nombreux textes de lois font obligation de l'utilisation de la langue arabe classique au sein des entreprises. Malgré cela, la réalité du terrain ne reflète pas les textes de lois. En effet après une pré-enquête au sein de l'entreprise RAMDY, nous avons pu constater que d'autres langues sont usage, notamment le français, et le Berbère.

2- L'enquête

Nous rappelons que notre travail s'attache à étudier les représentations et les usages des langues en milieu socioprofessionnel. Pour atteindre notre objectif nous nous répondrons aux questions :

- Quelles sont les représentations des langues chez les employés de l'entreprise RAMDY autrement dit, comment ces employés jugent, perçoivent les langues ?
- Quelles sont les langues en usages dans cette entreprise ?
- Quel est l'impact des représentations sur les usages linguistiques au sein de cette entreprise ?

Pour la réalisation de notre recherche, nous avons choisi l'enquête comme méthode de travail. F DE SINGLY définit l'enquête : « *comme un instrument de connaissance du social(...) elle contribue à la connaissance de l'objet de la recherche, à la mise en œuvre de sa description rigoureuse et objective, à l'élaboration des schémas explicatifs* »¹.

Nous constatons donc qu'une enquête nécessite une conception totale et définitive avant sa réalisation pratique. Etant un moyen de recherche, l'enquête prend un aspect technique propre aux sciences humaines. Elle consiste à faire une quête d'informations écrites (les questionnaires, les traces documentaires...etc.) ou orales (entretien, les interviews...etc.).

Notre enquête a eu lieu à la ville d'AKBOU, et plus particulièrement à la société privée SARL RAMDY. On a choisi cette entreprise parce qu'elle est considérée comme l'une des plus importantes entreprises économiques. Elle se caractérise par la présence d'une pluralité des langues qui se présente, sur le plan de la multiplicité des pratiques langagières du personnel, mais aussi sur le plan de l'usage des langues sur le plan administratif.

Nous avons choisi une centaine d'employés de l'entreprise RAMDY issue de différents services administratifs. Le choix de cette catégorie d'employés nous semble plus représentatif sur le plan de la communication interne et externe.

Quant à la période de l'enquête, elle s'est déroulée pendant le mois de février 2015. Elle a duré 25 jours. On a entamé l'enquête par un parcours de reconnaissance du terrain, par

¹ SINGLY F., 1992, *L'enquête et ses méthodes. Le questionnaire*, Paris, Nathan, p.28.

la suite on a soumis un questionnaire pour les employés car nous pensons que cette méthode est plus représentative pour cerner notre corpus.

2-1 Questionnaire

Dans toute recherche, la méthode d'enquête constitue une partie importante dans la collecte des données. Pour notre recherche nous avons choisi la méthode quantitative et qualitative. Le questionnaire est l'un des plus importante technique pour obtenir des données recueillies dans le terrain d'investigation.

Notre questionnaire est composé de 15 questions regroupées en trois sections :

- La première section comporte l'identification des enquêtés âge, sexe, origine géographique et poste occupé. Ces variables vont nous permettre de classer et d'identifier notre échantillon.
- La deuxième section comporte l'usage des langues à l'intérieur de l'entreprise. A travers cette section nous visons à identifier les langues qui sont en usage dans l'entreprise, notamment sur le plan administratif, et sur le plan de la communication interne et externe.
- La dernière section concerne les discours épi-linguistique des locuteurs sur les langues utilisées à l'entreprise.

Mais les deux dernières sections ne sont pas structurées catégoriquement. En d'autre terme, les questions sont organisées d'une manière aléatoire. Quant aux types de questions ce sont des questions fermées pour la plus part, et ouvertes pour les autres.

2-2 Echantillon

Comme nous l'avons indiqué dans la présentation de l'enquête, nous avons visé un échantillon qui correspond à une centaine d'employés. Notons que Notre point de départ était cent (100) employés, mais après la distribution des questionnaires, nous avons eu droit qu'à

une trentaine de réponses favorables, c'est-à-dire que, seulement 39 employés ont accepté de remplir notre questionnaire.

Notre échantillon est aléatoire, ou d'une manière plus claire nous n'avons pas ciblé un public défini selon des paramètres précis, mais seulement des employés des différents services/ structures de l'entreprise RAMDY. Cet échantillon est donc variable et hétérogène en termes d'âges, de sexes, zones d'habitation, postes occupés et enfin langues maternelles et langues de formation/apprentissage.

Pour mieux expliciter cette variabilité des enquêtés, nous l'exposerons dans les tableaux et les figures suivantes :

Classe d'âge	Nombre	%
23-30	21	53,84
30-41	18	46,15
Totale	39	100%

Tableau n°01 : répartition des enquêtés selon l'âge

Le tableau montre que l'échantillon est réparti en deux tranches d'âges. La première qui est la plus dominante est celle de 23 à 30 ans avec un nombre de 21 employés. En seconde et en dernière position, nous retrouvons 18 enquêtés âgés entre 30 et 41 ans.

Sexe	Nombre	%
Féminin	17	43,58
Masculin	22	56,41
Totale	39	100%

Tableau n°02 : répartition des enquêtés selon le sexe

Les données enregistrées dans le tableau précédent, laissent apparaître que notre échantillon est hétérogène en termes du sexe des employés. En lisant ces données, nous remarquons que 56,41% (la majorité) de nos enquêtés sont de sexe masculin. En ce qui concerne le sexe féminin, il représente 43,58% sur l'ensemble des employés. Ces chiffres concluent que notre échantillon est dominé par la catégorie masculine.

Zone	Nombre	%
Urbaine	23	58,97
Rurale	16	41,02
Totale	39	100%

Tableau n°03 : répartition des enquêtés selon la zone d'habitation

Nous constatons à partir de ce tableau que la catégorie des employés habitant une zone urbaine est à la première position avec un pourcentage de 58,97%. Quant à la deuxième

catégorie qui est celle des employés habitant une zone rurale, elle a un taux de pourcentage de 41,02% sur l'ensemble des enquêtés. Nous pouvons dire que la majorité de nos informateurs sont issus d'un milieu urbain.

Poste occupé à l'entreprise	nombre	%
Chef de service	04	10,25
Secrétaire	05	12,82
Agent	23	58,97
Responsable de domaine	07	17,94
Total	39	100%

Tableau n°04 : répartition des enquêtés selon le poste occupé

La lecture de ce tableau montre que notre échantillon est variable en termes de postes occupés au sein de l'entreprise Ramdy. En effet, en examinant de près les chiffres et les entrées de ce tableau nous pouvons soulever deux constats. En premier lieu, les enquêtés sont repartis en quatre structures, à savoir, chefs de services (04), secrétaires(05), agents (23) et enfin les responsables de domaines (07). En deuxième lieu, le nombre important d'agents a retenu notre attention. En se fiant aux taux de cette structure, nous remarquons que la majorité de nos informateurs, c'est à dire (58,97%) d'entre eux sont des agents.

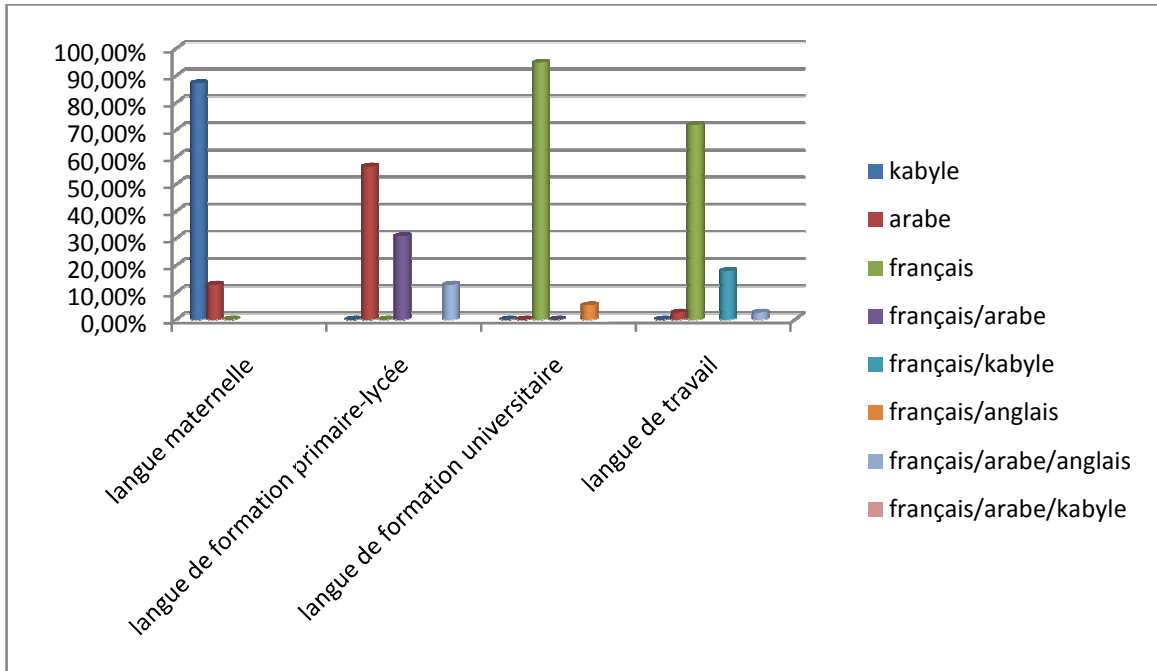


Figure n°01 : les langues des employés

Cette figure montre un échantillon hétérogène en matière de langues maternelles, de formations et de travail. La langue maternelle de la majorité des employés (87,17%) est le kabyle. Nous pensons qu'elle est liée à la situation géographique de l'entreprise. Pour ce qui est de la ou les langues de formation primaire-lycée, les réponses varient entre l'arabe, français/ arabe et enfin français/ arabe/anglais. Il faut mentionner que 56,41% des employés ont été scolarisés en arabe.

En ce qui concerne la formation universitaire, la majeure partie des enquêtés sont formés en langue française. La lecture de la figure montre que 94,73% des employés ont reçu pendant leurs cycles universitaires un enseignement disciplinaire en langue française.

Pour clôturer l'identification des enquêtés, nous leur avons demandé de nous préciser les langues utilisées dans le cadre du travail. Il en ressort que 71,79% des employés utilisent le français. En ce qui concerne la part restante de l'échantillon, elle utilise le français conjointement avec le kabyle ou l'arabe dialectal.

3- Analyse des données

Après avoir identifié les enquêtés sur le plan des variables sexe, Age, zone d'habitation, poste occupé et enfin les langues maternelles/formation/travail, nous nous fixerons sur l'objectif tracé au départ de ce travail. En d'autres termes, nous essayerons de répondre à la question des représentations des langues et les usages linguistiques au sein de l'entreprise RAMDY.

Dans cette analyse, nous allons nous focaliser d'une part sur les jugement/perception des langues chez les employés de l'entreprise. D'autre part, nous nous intéresserons aux langues utilisées sur le plan oral et écrit dans différents contextes.

Pour ce faire, nous avons tracé des tableaux et des figures qui illustrent les réponses des enquêtés d'une manière plus claire et plus précise sur le plan quantitatif. Il est donc question de fréquence d'usage des langues et leurs jugements de valeurs.

Pour atteindre l'objectif que nous nous sommes fixé, les enquêtés ont reçu des questions non seulement sur les qualifications et les jugements des langues, mais aussi sur les usages linguistiques dans de différentes situations de travail. Il faut mentionner que les questions sur les usages sont accompagnées généralement par le pourquoi de la langue, et par des questions sur le facteur déterminant le choix linguistique. Ainsi nous relierons l'usage (attitude) aux jugements de valeur, ou d'une manière plus claire le traitement de langues et les représentations.

Le point de départ est accordé au discours épilinguistique. A travers la question « Selon vous, les langues étrangères sont : nécessaire/ pratique/ inutile » ?, nous avons essayé de savoir comment les employés de l'entreprise jugent les langues étrangère. Il en ressort que les réponses sont variables. La figure suivante résume les réponses obtenues :

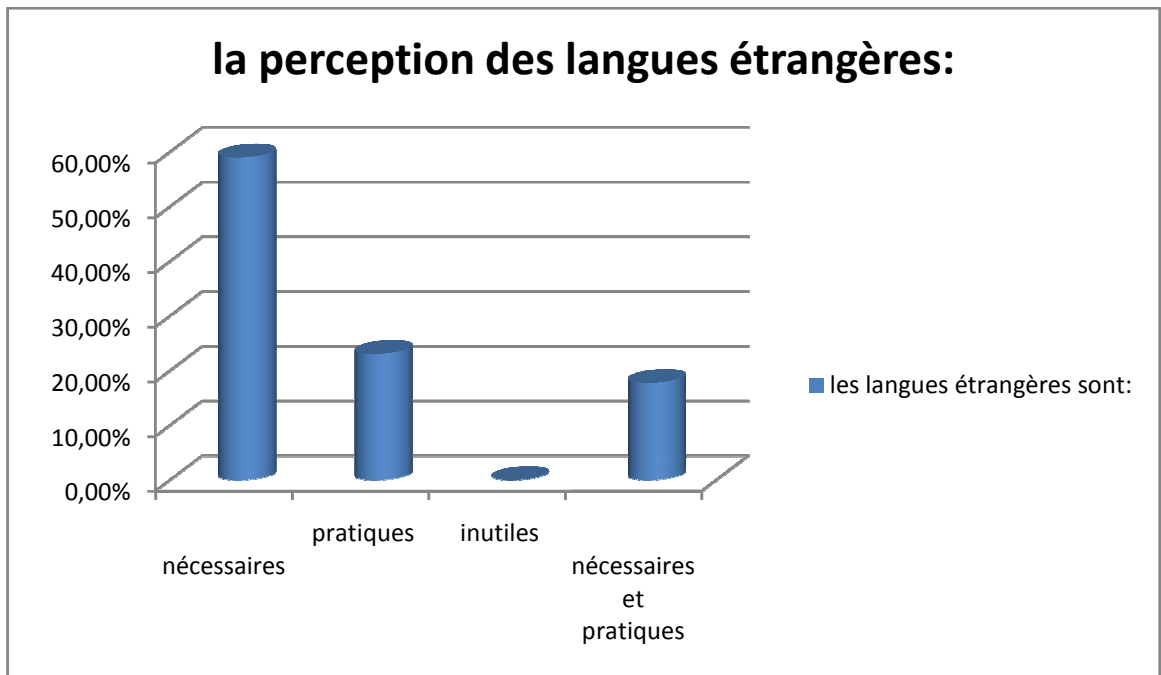


Figure n°02 : la perception des langues étrangères chez les enquêtés

La lecture de cette figure montre que les langues étrangères sont perçues d'une manière positive. Les enquêtés ont répondu favorablement à la nécessité de ces dernières avec un taux de 58,97%. En ce qui concerne Le reste des employés, une partie d'entre eux (23,07%) estiment qu'elles sont pratiques, tandis qu'une autre partie (17,74%) pensent que les langues étrangères sont nécessaires et pratiques à la fois.

Ces réponses nous ont permis de constater la perception des langues étrangères chez les employés de l'entreprise. Il est clair que ces dernières sont en situation méliorative comme langues nécessaires ou langues pratiques. Il faut mentionner que l'absence de réponses négatives (langues inutiles) nous a permis de soulever cette affirmation sans contraintes.

Dans la question n°04 nous avons demandé aux employés de l'entreprise de nous définir les langues utilisées dans différentes situations (entre collègues, avec les supérieurs, avec les clients et enfin dans les réunions). Notons que pour répondre à cette question, les employés avaient le droit de donner plusieurs réponses pour un seul contexte d'usage linguistique.

Le tableau suivant montre les résultats obtenus :

Les langues	Avec vos collègues		Vos supérieurs/vos subordonnés		Avec les clients		Dans les réunions	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Kabyle	35	89,74	31	79,48	32	82,05	30	76,92
français	32	82,05	37	94,87	37	94,87	36	92,30
Arabe dialectale	7	17,94	5	12,82	22	56,41	6	15,38
Arabe littéraire	1	2,56	/	/	3	7,69	/	/
anglais	/	/	/	/	2	5,12	/	/
Autres	3	7,69	/	/	/	/	/	/

Tableau n°05 : les langues utilisées dans les différentes situations de travail

En observant les réponses des enquêtés, on s'aperçoit que plusieurs langues sont en usages dans les interactions verbales, à savoir, le français, le kabyle et l'arabe dialectal. Mais leurs fréquences d'usages sont variées et déterminées en situation de communication. Il faut mentionner que les langues qui dominant dans les usages sont le français et le kabyle. Pour mieux expliciter ces résultats, nous allons observer la fréquence d'usage des langues en situations.

Lors des interactions verbales entre collègues, nous observons une fréquence élevée pour le kabyle (89,74%) et le français (82,05%). Comme nous le constatons, ces deux langues sont utilisées conjointement avec une petite avance pour le kabyle. Cela s'explique par la langue maternelle et les langues de formations disciplinaires des enquêtés.

En ce qui concerne les communications entre subordonnés/supérieurs, c'est toujours les mêmes langues qui sont utilisées, à savoir, le français avec un taux de 94,87%, et le kabyle avec un taux de 79,49 %. Dans cette situation ou le rapport social (supérieur/subordonné) intervient comme rapport hiérarchique, le français devant le kabyle dans les usages. Nous pensons que cela est lié à la relation sociale entretenue entre les acteurs de la communication.

Pour ce qui de la communication avec les clients, trois langues sont utilisées, le français (94,87 %), le kabyle (82,05%) et enfin l'arabe dialectal (56,41%). Dans ce contexte

nous remarquons l'intervention d'une troisième langue, et qui est liée au caractère externe de la communication.

Enfin, le dernier contexte d'usage (les réunions), c'est toujours le français (92,30%) et le kabyle (76,92%) qui sont fortement utilisés. Pour ne pas négliger les autres langues, nous tenons à mentionner la présence de l'arabe dialectal dans ce contexte et dans les contextes précédemment cités, mais cette présence est marquée par un taux très faible.

En se focalisant sur les données globales des différents contextes de travail cité précédemment, nous pouvons avancer que les interactions verbales au sein de l'entreprise Ramdy sont conduites en langue française et en langue Berbère (kabyle).

Dans le but de comprendre en quoi ces choix linguistiques sont signifiants, nous avons introduit la question « que ce qui détermine le choix des langues dans la sélection précédente ? ». Le tableau suivant montre les arguments avancés par nos enquêtés :

Les arguments avancés	nombre	%
-par rapport à la personne	9	23,07
-selon le sujet et la situation de communication	17	43,58
-la maîtrise	1	2,56
-langue maternelle	1	2,56
-Le cadre du travail	7	17,94
-choix subjectif	4	10,25
Totale	39	%

Tableau n°06 : les arguments avancés pour le choix de la langue dans différentes situations de communication.

L'observation des réponses montre que la majeure partie des employés choisissent le français ou le kabyle selon la situation de communication (17), ou par rapport à la personne (09), ou le cadre du travail(07). Pour notre part, nous prenons cette situation de communication au sens pragmatique qui inclut les participants (les sujets ou les personnes) et le cadre du travail. En ce qui concerne les autres arguments avancés, certains enquêtés estiment qu'il s'agit d'un choix subjectif (04) ou c'est un rapport à la langue maternelle et à la langue maîtrisée.

Par la question « *Pensez-vous que la maîtrise des langues est importante dans le cadre du travail ?* », nous voulions cerner la perception des langues dans le contexte professionnel, pour cela nous avons demandé à nos informateurs de nous répondre par « oui » ou « non » à l'importance de la maîtrise linguistique et nous préciser la langue. La figure n°03 met en lumière les avis recensés :

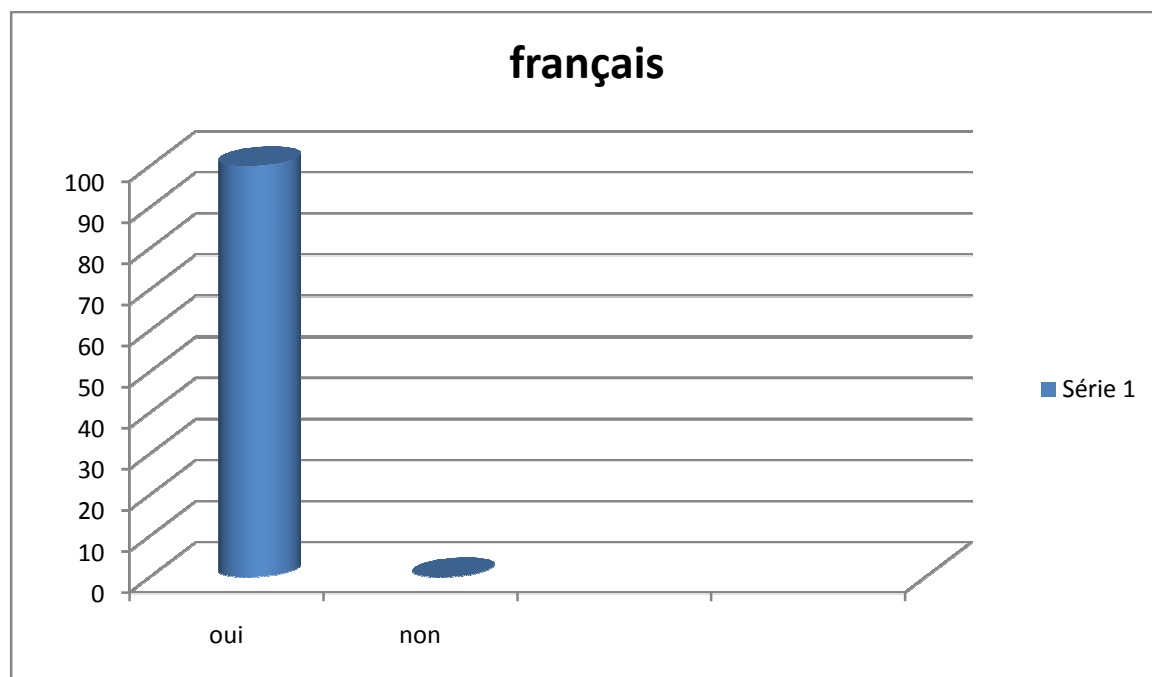


Figure n°03 : l'importance de la maîtrise des langues

Comme l'indique cette figure, les informateurs ont répondu favorablement à l'importance de la maîtrise des langues dans le cadre professionnel. Nous avons obtenu un taux de 100% de oui à l'importance de la maîtrise du français au travail. Pour comprendre le pourquoi de ce choix, nous avons introduit une question secondaire « *dites pourquoi cette maîtrise est importante ?* ». Les arguments avancés sont enregistrés dans le tableau suivant :

Arguments avancés	nombre	taux
sans réponses	02	5,12%
Elle est importante	02	5,12%
Pour avoir une bonne communication	13	33,33%
C'est un moyen de communication	01	2,56%
C'est la langue du travail	14	35,89%

Pour avoir une bonne maitrise et s'intégrer dans le travail	01	2,56%
Elle facilite le travail	01	2,56%
C'est la langue la plus utilisée	04	10,25%
Langue de l'avenir	01	2,56%

Tableau n°07 : les explications sur l'importance des langues

La lecture de ce tableau montre que la majorité des réponses tournent autour de la bonne communication et sur la langue du travail. En effet, les enquêtés estiment que la maitrise de la langue française est importante dans le cadre professionnel car c'est la langue du travail (35,89%), et qu'elle permet de maintenir une bonne communication (33,33%). Nous tenons à préciser qu'une minorité avance les arguments de langue (la plus utilisée, de facilité, de l'avenir). Il est clair que la maitrise du français importante dans l'entreprise Ramdy vu qu'elle reçoit les qualificatif de la "langue de travail", ou encore "langue de communication".

Pour rester dans la même optique, c'est-à-dire l'importance de la maitrise des langues au travail, nous avons posé une autre question qui se rapporte à l'exigence de maitrise linguistique lors des recrutements. Les résultats sont explicitement tracés dans la figure suivante :

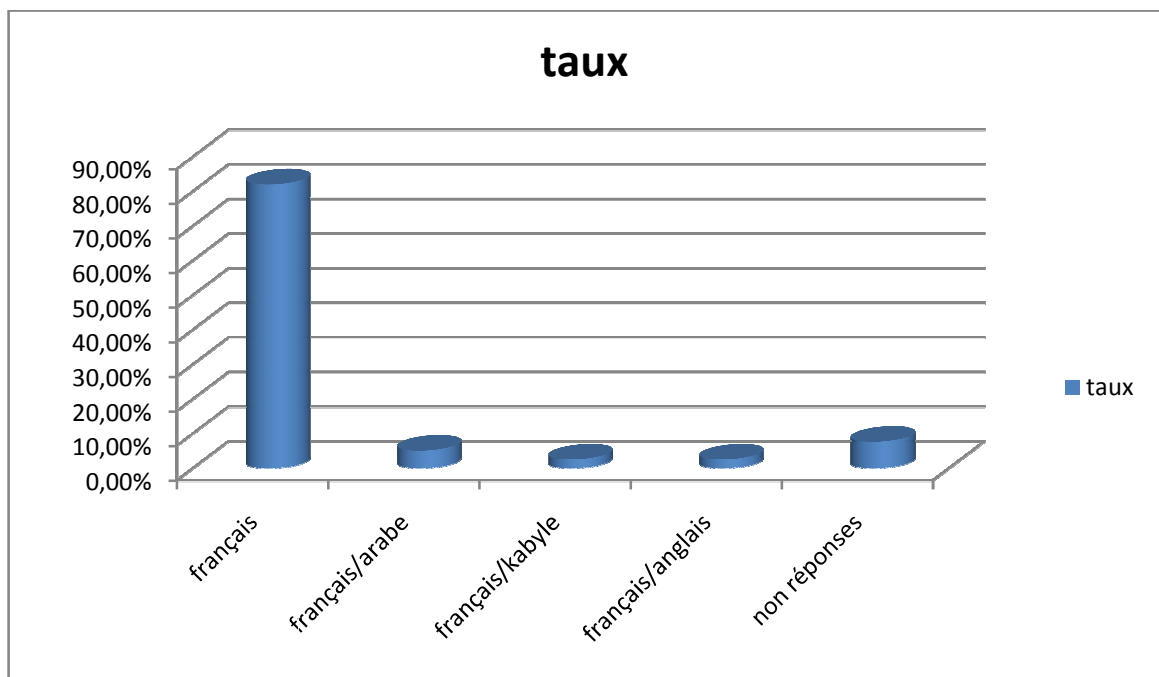


Figure n°04 : les langues exigées lors des recrutements

A partir de cette figure, nous constatons que la place du français au sein de l'entreprise se confirme une autre fois. En effet, l'observation de cet histogramme montre que dans la plus part des recrutements (82,05%), la maîtrise du français est exigée. En ce qui concerne les autres langues, leurs taux sont vraiment minimales, c'est-à-dire ne dépassant pas les 3%.

Dans le but de comprendre cette exigence, nous avons introduit une question secondaire qui est « le pourquoi de cette maîtrise ». Nos informateurs nous ont fourni plusieurs explications à ce fait. Les réponses sont répertoriées dans le tableau suivant :

Les langues	Arguments avancés	nombre	%
Français	-à cause des outils de communication	1	2,56
	-sans explications	9	23,07
	-langue de l'entreprise	10	25,64
	-selon les recruteurs	5	12,82
	-selon le poste à occupé	4	10,25
	-c'est la première langue étrangère	1	2,56
	-pour faciliter le travail	1	2,56
	-selon le domaine du travail	1	2,56
kabyle+français	-c'est les langues qu'on utilise couramment	1	2,56
Arabe+français	-Variétés des personnes avec qui on est en contact	1	2,56
	-c'est les langues de base	1	2,56
Français+anglais	-sans explication	1	2,56
Non réponse		3	7,69
Totale		39	%

Tableau n°08 : les arguments sur l'exigence linguistique lors des recrutements

En examinant de près les réponses recensées dans le tableau précédent, on s'aperçoit que l'explication la plus fréquente est celle de langue de l'entreprise. En effet, les informateurs ont avancé que lors des recrutements, on exige une maîtrise de la langue française car c'est la langue de l'entreprise (25,64%). Il faut signaler que d'autres enquêtés nous ont avancé des arguments se rapportant au domaine, la facilité, la communication et le poste de travail et au recruteur, et ceux avec des taux minimales et variables. Il est nécessaire de mentionner qu'une partie des enquêtés (09 d'entre eux), n'ont pas avancé des explications aux réponses fournies.

A travers les questions « *selon vous, comment jugez-vous votre niveau en français ?* », nous voulions savoir les compétences linguistiques de nos enquêtés. En d'autres termes, nous avons demandé à nos informateurs une auto-évaluation de leurs niveaux de français. La figure n°05 montre le résultat de cette auto-évaluation :

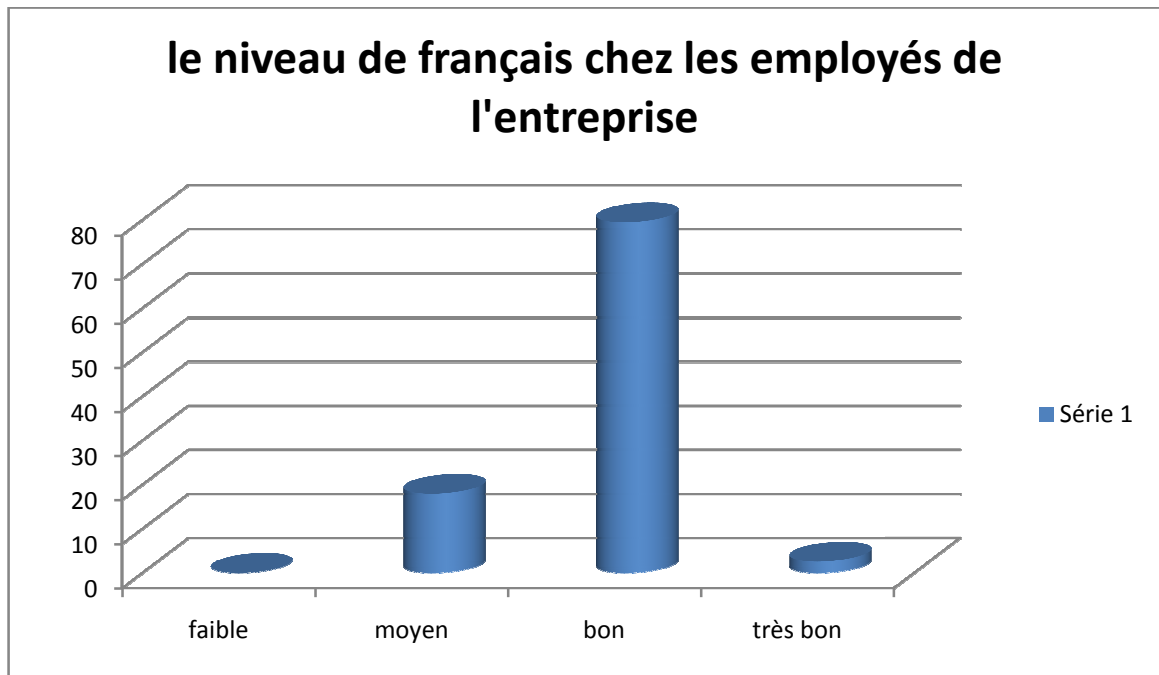


Figure n°05 : Le niveau de français chez les employés de l'entreprise

La première constatation que nous pouvons faire après une observation de la figure est sans doute le taux élevé de réponses « bon niveau » en langue française. Les données enregistrées montrent que 79,84% des réponses des enquêtés déclarent avoir un bon niveau en français. Par ailleurs, nous retrouvons en deuxième lieu un niveau moyen (17,74 %), et enfin très bon (2,56%). Il faut mettre l'accent sur l'absence totale de niveau faible en français. Pour expliciter cela, nous pouvons affirmer avec certitude et sans contrainte que l'auto-stigmatisation est vraiment rare lorsqu'un enquêté est confronté à une question de compétence linguistique.

L'objectif de cette question, était de connaître les représentations des locuteurs sur leur propre niveau en langue française. Cette question était pour nous une sorte d'introduction, car Parallèlement nous voulions savoir si nos enquêtés avaient fait ou envisagent de faire des formations linguistique. Notre but est de voir quelle langue et qu'elles sont les motivations qui

les poussent à recevoir une formation linguistique. La figure suivante expose les réponses à notre questionnement :

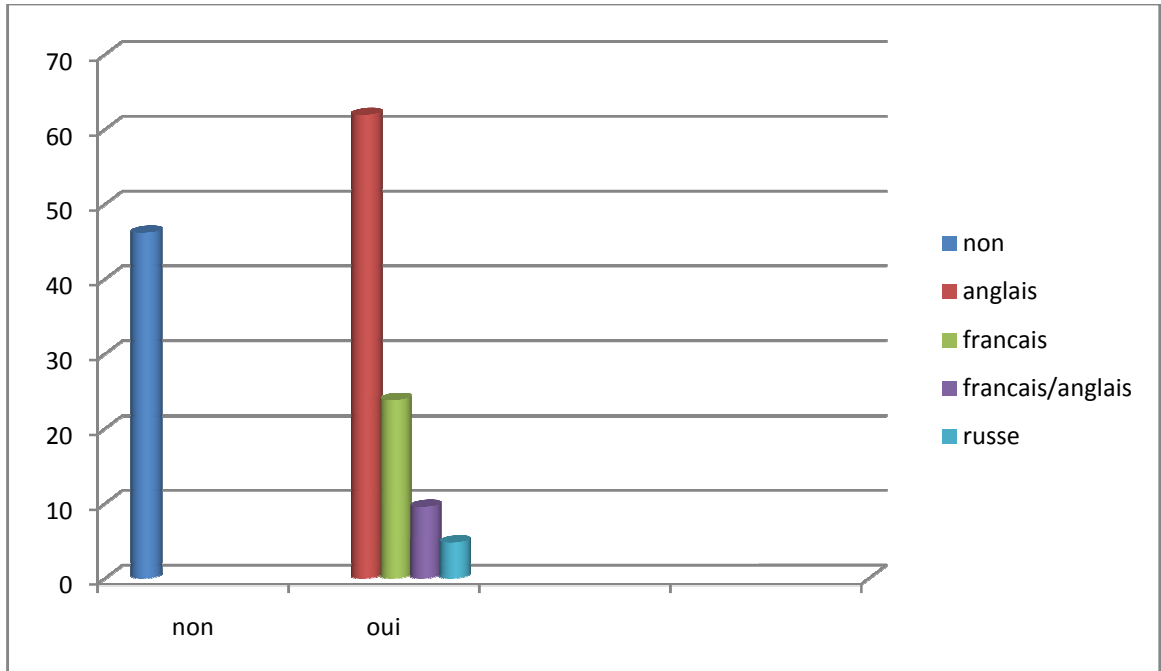


Figure n°06 : formations linguistiques des employés

L'observation de cette figure laisse apparaître deux choses à retenir à propos des réponses reçues. En premier lieu, le taux de 53,85% de réponses en faveur "oui" à la formation linguistique contre un taux 46,15% de "non". Nous pouvons dire que plus de la moitié des employés de l'entreprise RAMDY avaient fait ou envisagent de faire des formations en langues étrangères. En second lieu, nous avons remarqué une variabilité en termes de langues et de leurs taux. En effet, comme le montre l'histogramme précédent, quatre types de réponses recensées à savoir l'anglais (61,09 %), le français (23,08%), le français et l'anglais conjointement (9,52 %), et enfin le russe (4,76%).

En posant cette question, nous nous attendions à des réponses variables en termes de langues et de leurs fréquences. Nous avons jugé nécessaire de comprendre le pourquoi de la chose. En d'autres termes, nous avons cherché à travers une question secondaire de voir les motivations ou les raisons qui poussent nos informateurs à s'inscrire à des cours de langue française ou de l'anglais. Il faut mentionner aussi que ces réponses reflètent l'argument des locuteurs à l'apprentissage des langues étrangères. Nous avons répertorié cela dans le tableau suivant :

Les langues	Les arguments avancés	nombre	%
Anglais	- c'est la langue internationale	08	38,09
	- c'est la langue du travail	01	4,76
	- c'est une langue importante	01	4,76
	- c'est la langue de l'informatique	01	4,76
	- pour maîtriser la langue	01	4,76
	- elle est très demandée	01	4,76
Français	-langue du travail	03	14,28
	-pour maîtriser la langue	01	4,76
	-c'est ma langue préférée	01	4,76
Français+anglais	-c'est les langues les plus importantes	01	4,76
	-c'est les langues travail	01	4,76
Russe	Sans explication	01	4,76
Total		21	100%

Tableau n°09 : les arguments avancés par rapport au choix de langue de formation

A travers ce tableau, nous constatons trois types de réponses justifiant le choix d'apprentissage de tel ou tel langue. D'abord les plus fréquentes, l'anglais : langue internationale (08), et le français : langue du travail (03). Ensuite, viennent les réponses qualifiantes les langues avec une réponse pour chaque qualificatif : L'anglais (importante, demandée, de l'informatique), le français (préféré). Enfin, nous avons eu deux réponses par rapport à la maîtrise des deux langues. Nous pouvons dire que la majorité des employés s'inscrivent à des formations en langues anglaise et en langue française à cause d'une représentation positive de celles-ci.

Pour revenir aux langues utilisées dans l'entreprise, nous avons posé d'autres questions différentes des précédentes sur l'oral, mais aussi sur l'écrit. A travers la question « en quelles langues vous rédigez les documents de l'entreprise et pourquoi ? », nous avons eu un taux de 100% de réponses en faveur du français, soit 39/39 employés. Quant à l'explication de cette affirmation, elle se trouve définie dans le tableau suivant :

La langue	Les arguments avancés	nombre	%
Français	-langue du travail	16	41,02
	-l'entreprise l'exige	6	15,38
	-l'entreprise fonctionne en langue française	2	5,12
	-c'est la plus pratique	4	10,25
	-on travaille avec des étrangers	2	5,12
	-les outils de travail sont en langue française	1	2,56
	-mes études ont été faites en langue française	1	2,56
	-c'est ma langue préférée	1	2,56
	-sans explication	6	15,38
Totale		39	%

Tableau n°10 : l'explication sur la rédaction des documents en langue française

En lisant les données du tableau, on s'aperçoit directement que la majorité des explications sont liées au travail, à l'entreprise, et enfin à une question de pratique. En effet, à en croire ces données, la majeure partie des employés estiment que c'est la langue de travail (16+2) et que l'entreprise l'exige(06) ou encore c'est plus pratique en français(04). Nous avons aussi recensé d'autres réponses moins fréquentes comme langue (préférée, d'étude et d'outils) mais aussi le contact avec des partenaires étrangers.

Pour avoir plus de précision sur la langue écrite dans l'entreprise, une autre question a été adressée au enquêtés :(les emails/fax/courriers sont envoyés et réceptionnés en quelle langues ?). Il en ressort que c'est le même résultat que dans la question précédente, c'est-à-dire, pratiquement toutes les réponses 100% affirme l'usage du français. Pour comprendre ceux-ci, Le tableau n°11 illustre les justificatifs de cet usage.

Langue	Les arguments avancés	nombre	%
Française	-c'est la plus pratique	6	15,38
	-c'est la plus facile	13	33,33
	-c'est la langue du travail	4	10,25
	-les logiciels sont en français	9	23,07
	-on travaille avec des étrangers	3	7,69
	-c'est une langue courante	1	2,56
	-sans explication	3	7,69
Totale		39	100%

Tableau n°11 : explication de l'usage du français dans les email/courrier/fax

Dans cette sélection, nous retrouvons en premier lieu des jugements de facilité et de pratique de la langue française. Autrement dit, 33,33% des réponses enregistrées sont la facilité et 15,38% de pratique. En second lieu, nous retrouvons une argumentation sur la conception du logiciel en langue française (23,07%). Enfin, nous avons les mêmes réponses que celle du tableau précédent, c'est-à-dire, langue de travail et le partenariat avec des étrangers ou encore la qualification de langue courante.

A partir de ces deux questions, nous pouvons affirmer que dans la majorité des rédactions de l'entreprise, le français est la langue de l'écrit. En ce qui concerne les raisons qui ont retenu notre attention, et qui sont les réponses de la majorité des employés, nous mentionnons le français "langue de travail", "langue facile" et "pratique", ou encore logiciel et entreprise fonctionnent en français.

Dans le but de renforcer les questionnements précédents, c'est-à-dire quelle est la langue utilisée dans les interactions verbales dans l'entreprise RAMDY, nous avons fait appel à une autre question sur la communication professionnelle. En effet, nous avons demandé à nous informateurs « quelle est la langue utilisée lors des communications téléphoniques relevant du cadre professionnel ? ». Les réponses reçues sont inscrites dans la figure suivante :

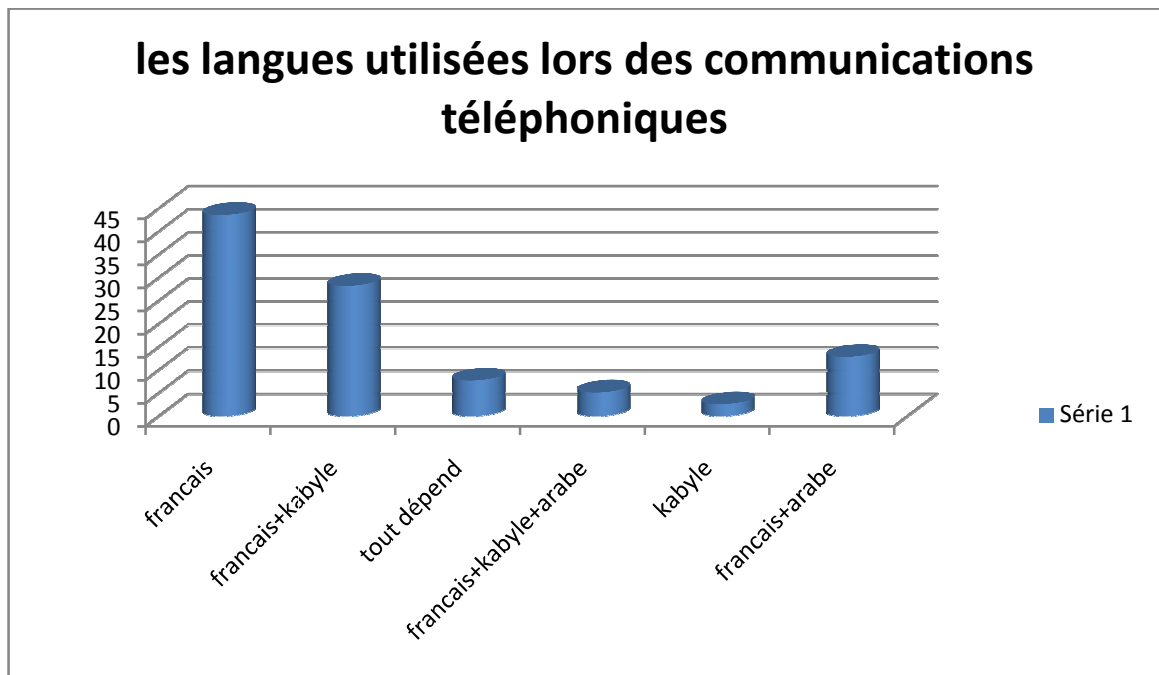


Figure n°07 : les langues utilisées lors des communications téléphoniques

En observant les résultats enregistrés dans cette figure, nous constatons que les réponses se rapprochent de celles obtenues de la question n°04 (voir le tableau n°05). En d'autres termes, le français domine dans les usages (téléphones). D'une manière plus explicite, la langue française est employées seule à 43,58% des cas, ou conjointement avec le kabyle ou l'arabe dialectal.

Les résultats obtenus à partir de cette question montrent non seulement l'usage exclusif du français dans la communication téléphonique, mais aussi ils confirment la position occupée par cette langue dans les interactions verbales relevant du cadre professionnel de l'entreprise RAMDY. Afin de comprendre cet usage linguistique, nous avons encore une fois de plus posé la question du pourquoi de telles pratiques langagières. Nous avons cherché à travers la question n°13 les motivations de nos informateurs à adopter la ou les langues dans les communications téléphoniques au travail. Le tableau n°12 met en lumière les arguments avancés par rapport à ce choix.

Les langues	Les arguments avancés	nombre	%
français	c'est la langue du travail	8	20,51
	-la langue parlée par tout le monde	4	10,25
	-pour mieux s'exprimer	3	7,69
	-sans explication	1	2,56
Français+kabyle	-pour avoir une bonne communication	2	5,12
	-c'est les langues que je maîtrise	5	12,82
	-je n'aime pas la langue arabe	1	2,56
	-pour faciliter la communication	1	2,56
	-c'est la langue maternelle	1	2,56
	-pour me faire comprendre	1	2,56
Tout dépend	-pour faire passer le message	2	5,12
	-sans explication	1	2,56
Français+arabe	-c'est les langues que je maîtrise	2	5,12
	-c'est les langues de communication	1	2,56
	C'est les langues de communication et travail	1	2,56
	-sans explication	1	2,56
Arabe+français+kabyle	-pour se faire comprendre	1	2,56
	-pour faire passer le message	1	2,56
Kabyle	-c'est ma langue maternelle	1	2,56
Total		39	%

Tableau n°12 : les arguments avancés pour le choix de langue au téléphone

Comme l'indique ce tableau, le français prime dans les usages, d'une part seul et d'autre part utilisé conjointement avec les langues locales. En se fiant aux explications avancées par les employés de l'entreprise, nous retrouvons encore une autre fois les mêmes réponses que les sélections précédentes. D'une manière plus claire, la majeure partie des enquêtés parlent le français au téléphone parce qu'elle est la langue du travail (08) et qu'elle est parlée par tout le monde (04). En ce qui concerne les autres réponses avancées pour le français seul ou accompagné d'une autre langue (kabyle ou arabe dialectal), elles tournent autour de la question de maîtrise et de bonne communication (la facilité et l'intercompréhension) comme dans les questions antérieures.

L'une des affirmations que nous pouvons apporter par rapport à l'usage linguistique à l'entreprise RAMDY, sur le plan de l'écrit et de l'oral est la place importante qu'occupe la langue française. En effet, après plusieurs questions sur les interactions verbales et sur la rédaction documentaire de l'entreprise, nous pouvons avancer que le français est la langue du travail. Mais sans pouvoir aller dans une affirmation totale, nous tenons à préciser que l'usage du français à l'oral est accompagné du kabyle dans la plupart des situations de communication, et par l'arabe dialectal lorsqu'il s'agit d'une communication externe.

Pour avoir plus de précision sur la perception des langues chez les employés de l'entreprise RAMDY, nous avons fait appel à une autre question. À travers celle-ci, nous avons demandé à nos informateurs de cocher une ou plusieurs réponses pour cerner leurs univers d'opinions. Nous rappelons que la question était comment qualifiez-vous ces langues (français, Berbère, arabe dialectal, arabe classique et enfin l'anglais), et comme réponses possibles, nos enquêtés ont eu droit à langue de : prestige/ communication professionnelle/ utile. Le résultat de cette question se trouve défini dans le tableau suivant :

Qualification des langues	français		berbère		Arabe dialectale		Arabe littéraire		anglais	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Langue de prestige	1	2,56	1	2,56	2	5,12	2	5,12	4	10,25
Langue de communication professionnelle	5	12,82	3	7,69	3	7,69	1	2,56	3	7,69
Langue utile	16	41,02	33	84,61	33	84,61	23	58,97	28	71,79
Sans réponse	/	/	2	5,12	1	2,56	13	33,33	1	2,56
Réponses multiples	4	10,25	/	/	/	/	/	/	/	/
Langue de prestige+langue utile	1	2,56	/	/	/	/	/	/	3	7,69
Langue de prestige+langue de communication professionnelle	1	2,56	/	/	/	/	/	/	/	/
Langue de communication professionnelle+langue utile	11	28,20	/	/	/	/	/	/	/	/
Totale	39	%	39	%	39	%	39	%	39	%

Tableau n°13 : la perception des langues chez les employés

La lecture de ce tableau nous a permis de soulever trois constats. D’abord la variabilité des réponses, c’est-à-dire qu’il y a six types de réponses au lieu de trois. Certains enquêtés ont coché plusieurs items pour une seule langue (prestige + communication, prestige +utile...Etc.). Il faut signaler que ce fait appartient juste à une minorité car la majeure partie des employés ont fourni une seule réponse pour une seule langue.

Ensuite, nous avons constaté que pratiquement toutes les langues sont jugées majoritairement utiles. Mais l’important dans ce jugement de valeur est la fréquence des réponses. En effet, en première position nous retrouvons le berbère et l’arabe dialectal avec un mêmes taux (84,61%), c’est-à-dire 33/39 employés les ont jugées ainsi. En seconde position l’anglais puis l’arabe classique, et en dernier lieu le français avec un taux de 41,02% de réponses favorables à un jugement utile.

Enfin, ce qui nous a interpellés est sans doute ce taux ou ce classement du français en dernière position. En effectuant une lecture profonde du tableau, nous avons remarqué que cela s'explique par une présence importante d'une double réponse (utile et communication professionnelle) pour la langue française, soit un taux de 28,20%.

Après cette question et à partir des questions précédentes, nous pouvons dire que les langues sont vues d'une façon positive. D'une manière générale, elles sont jugées utiles. D'une manière spécifique, les langues étrangères sont qualifiées de langue nécessaire et pratiques pour le travail et de la communication professionnelle (le français), et langue internationale (l'anglais).

Pour conclure cette série de questionnement, nous avons décidé d'introduire une dernière question à notre enquête : « dans quels contextes vous utilisez les langues ? ». L'objectif tracé par l'introduction de celle-ci est de connaître la répartition des usages de langues chez nos informateurs. En d'autres termes, nous voulions savoir dans quelles situations nos enquêtés font appel aux langues en présences en Algérie. Ces usages linguistiques en contextes se trouvent exposés dans le tableau n°14.

contextes d'usages des langues	Arabe dialectale		français		kabyle		Arabe littéraire		anglais	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
communication	26	66,66	9	23,07	27	69,23	3	7,69	6	15,38
travail	/	/	23	58,97	/	/	/	/	2	5,12
Sans réponse	10	25,64	3	7,69	8	20,51	29	74,35	30	76,92
Chaque jour	/	/	3	7,69	2	5,12	/	/	/	/
client	2	5,12	/	/	/	/	/	/	/	/
Arabe étrangers	1	2,56	/	/	/	/	/	/	/	/
Maison	/	/	/	/	2	5,12	/	/	/	/
Lecture	/	/	/	/	/	/	1	2,56	1	2,56
Prière	/	/	/	/	/	/	6	15,38	/	/
Francophones	/	/	1	2,56	/	/	/	/	/	/
totale	39	%	39	%	39	%	39	%	39	%

Tableau n°14 : l'usage de langues en situations

La lecture de ce tableau montre qu'il y a un nombre important de données enregistrées. De ce fait, nous allons essayer d'explicitier ces usages en faisant une lecture inversée du tableau. En d'autres termes, nous allons nous focaliser sur chaque langue par situation, et cela en se fiant aux réponses majoritaires.

A croire ces données, nous pouvons dire que l'arabe dialectal est utilisé exclusivement dans la communication à 66,66% de réponses, Tandis que l'usage du français est partagé entre le travail (58,97%) et la communication (23,07%).

Le kabyle quant à lui, il est aussi réservé à la communication. La plupart des enquêtés, (27) d'entre eux pensent qu'ils l'utilisent pour communiquer quotidiennement. En ce qui concerne la langue arabe classique, nous avons eu un taux important de non réponses, cela s'explique par le non usage de celle-ci. Mais parmi les réponses obtenues, la plupart postulent pour l'usage de cette langue lors de la prière. Enfin, pour ce qui est de l'usage de l'anglais, c'est le même cas que l'arabe littéraire, autrement dit, un nombre élevé d'employé (30) n'ont pas répondu à son usage. Mais nous pouvons signaler que six (06) enquêtés estiment qu'ils utilisent l'anglais pour communiquer.

En somme, nous pouvons dire qu'à partir de cette question nous avons eu un certain éclaircissement sur l'usage de nos informateurs des langues présentes dans le contexte algérien. Le français est utilisé au travail et dans la communication. Quant à L'arabe dialectal et le kabyle, ils sont utilisés quotidiennement dans différentes situations de communication.

Conclusion générale

Notre travail a consisté à traiter les représentations et les usages linguistiques en contexte socioprofessionnel : le cas de l'entreprise Ramdy. Nous avons voulu cerner les représentations linguistiques des employés de l'entreprise envers les langues en présence dans le contexte algérien, mais aussi les langues utilisées dans le cadre du travail sur le plan écrit et oral. Nous avons aussi essayé de saisir à travers le discours épilinguistique des employés le lien existant entre les représentations et les usages linguistiques.

Ce qui peut être remarquable c'est qu'il y a un attachement à la langue française véhiculé par des représentations positives. Le français est considéré comme une langue très importante et utile dans le cadre du travail, notamment dans la communication professionnelle où elle sert d'outil d'intercompréhension. Selon les employés, sa maîtrise est quasi nécessaire dans le domaine professionnel car ils l'a qualifient de langue du travail, pratique et de prestige. La langue française dans l'entreprise Ramdy est donc en situation méliorative.

Notons qu'il n'y-a pas de rapport conflictuel entre des langues en présence dans le contexte algérien. Elles sont jugées toutes utiles par nos informateurs. Il faut mentionner que l'anglais est vu comme langue internationale, d'ailleurs c'est ce qui motivent nos enquêtés à s'inscrire à des formations linguistiques.

En ce qui concerne les usages linguistiques, nous avons constaté que malgré l'existence de nombreux textes réglementaires qui font obligation de l'utilisation de la langue arabe classique dans le domaine professionnel, la réalité du terrain affirme le contraire.

En effet, dans l'entreprise Ramdy, c'est le français et le berbère (kabyle) qui priment dans les usages. Sur le plan de l'écrit et de la gestion administrative, le français est la langue du fonctionnement de l'entreprise. Selon nos enquêtés, pratiquement tous les documents ou tous les écrits sont en langue française. Pour ce qui est de l'oral, toutes interactions verbales sont conduites en français et en berbère à l'exception des communications externes avec les clients qui sont en arabe dialectal.

Concernant les usages nourris par les représentations, nous avons remarqué que l'usage du français ne peut être dissocié du travail. Dans la majeure partie des réponses obtenues, la langue française est qualifiée non seulement de langue de travail et de bonne communication professionnelle, mais aussi de langue facile et pratique au travail.

En somme, nous pouvons dire que ce travail n'est qu'une petite partie de l'étude du plurilinguisme en contexte socioprofessionnel. Cet axe de recherche doit être renouvelé en

effectuant une recherche plus profonde, plus large et à grande échelle. De ce fait, nous suggérons pour les recherches futures d'explorer ce terrain d'investigation qui est peu étudié en Algérie.

Bibliographie

Bibliographie

Arezki A., 2010, « La planification linguistique en Algérie où l'effet de boomerang sur les représentations sociolinguistiques », in *Le français en Afrique*, n° 25, CNRS, UMR 6039, Nice.

Attika Y-A., 2011, *Le français en Algérie : facteur de facilitation et/ou de complexification de la communication ?*, in *7e Congrès Panhellénique et International des Professeurs de Français*.

Benbachire N., 2009, « le plurilinguisme et sa gestion en entreprise : le cas de la sonatrach », in *synergie Algérie*, n°08, pp. 115-121.

Blanchet Ph., 2005, « Minorations, minorisations, minorités Essai de théorisation d'un processus complexe », in Huck D., *Minorations, minorisations, minorité. Etudes exploratoires*, Presses universitaires de Rennes, pp.17-47.

Cheriguen F., 1997, « Politiques linguistiques en Algérie », In *Mots*, N°52. pp. 62-73.

Flament C., 1999, « La représentation sociale comme système normatif », in *Psychologie et Société*, n°1, pp. 29-54.

Gabriella D & Normand L., 2009, « La reconfiguration linguistique dans une entreprise canadienne à l'ère de la mondialisation », in *Francophonies d'Amérique*, n°27, pp. 105-129.

Grandguillaume G., 1983, *Arabisation et politique linguistique au Maghreb*, Paris, Maison neuve Larousse, p52.

Ludi G & Barth L-A., 2009, « La gestion du plurilinguisme au travail entre la „philosophie“ de l'entreprise et les pratiques spontanées », in *Sociolinguistica*, n° 23, pp. 32-52.

Queffelec A & Derradji Y., 2002, *le français en Algérie lexique et dynamique des langues*, éditions Duculot, Bruxelles, p.34.

SINGLY F., 1992, *L'enquête et ses méthodes. Le questionnaire*, Paris, Nathan, p.28.

Taleb Ibrahim K., 2006, « L'Algérie coexistence et concurrence des langues », in *L'Année du Maghreb*, pp. 207-218.

Truchot C., 2008, « L'analyse des pratiques d'évaluation des politiques linguistiques. une entrée pour l'étude des politiques linguistiques ? », In *Les Cahiers du GEPE*, N°1, revue en ligne, <http://www.cahiersdugepe.fr>.

Truchot C & Huch D., 2009, « Le traitement des langues dans les entreprises » in *Sociolinguistica*, n° 23, pp. 1-31.

Truchot C., 2010, « *Du traitement des langues aux politiques linguistiques dans l'entreprise* », in *Le journal de l'école de Paris du management*, N°81, pp. 17-24.

Vittoz M-B & Mattioda M., 2013, « la langue de l'entreprise est-elle plurielle ? positionnement identitaire et culturel dans la communication corporate des entreprises agroalimentaires françaises et italiennes », in *7e colloque international, Kedge Business School, Marseille*.

ZABOOT T., 1989, *un code switching Algérien. Le parler de Tizi ouzou*, thèse de doctorat, université de la Sorbonne.

Sitographie :

<http://www.cahiersdugepe.fr>(consulté le 01/02/2015)

<http://www.dylan-project.org/>(consulté le 05/02/2015)

Annexes

Questionnaire

Poste occupé à l'entreprise :

Age:

Sexe : Masculin. Féminin.

1- Précisez les langues dans les cases suivantes :

Langue maternelle	Langue de formation Primaire-CEM-Lycée	Langue de formation universitaire	Langue de travail

2- Vous habitez dans une zone: urbaine rurale

3- Choisissez une seule réponse: Selon vous, les langues étrangères sont :

Nécessaires pratiques inutiles.

4- Quelles sont les langues que vous parlez :

	kabyle	Arabe dialectal	Arabe littéraire	français	anglais	Autres (précisez)
Avec vos collègues						
Vos supérieurs/ Vos subordonnés						
Avec les clients						
Dans les réunions						

5- Que-ce qui détermine le choix de la langue dans la sélection précédente ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6-. Pensez-vous que la maîtrise des langues est importante dans le cadre du travail ? oui non

Dites pourquoi et précisez la langue?

.....

.....

.....

.....

.....
.....

7. lors des recrutements, quelles sont les langues exigées en matière de maîtrise ? dites pourquoi.....
.....

.....
.....

8-Selon vous, comment jugez-vous votre niveau en français : Faible, Moyen, Bon, Très bon

9-. avez-vous effectué ou envisagez-vous de faire des formations en langues étrangères ? oui non
Pourquoi et précisez la langue si oui ?.....

.....
.....
.....

10- En quelles langues vous rédigez les documents de l'entreprise et pourquoi ?
.....
.....
.....

11-. comment qualifiez-vous ces langues ?

- le français langue de prestige langue de communication professionnelle langue utile

- Le Berbère langue de prestige langue de communication professionnelle langue utile

-l'arabe dialectal langue de prestige langue de communication professionnelle langue utile

-l'arabe littéraire langue de prestige langue de communication professionnelle langue utile

-l'anglais langue de prestige langue de communication professionnelle langue utile

12- lors des communications téléphoniques relevant du cadre professionnel, vous utilisez quelles langues ?
.....
.....

13- pourquoi vous avez choisi de parler cette/ ou ces langues dans les communications téléphoniques ?.....

.....
.....
.....
.....
.....

14- les emails / fax / courriels sont envoyés et réceptionnés en quelle langues ?
.....

Pourquoi

.....
.....
.....
.....
.....

15- dans quels contextes vous utilisez :

L'arabe dialectal.....

Le français.....

Le kabyle

L'arabe littéraire

L'anglais.....

Merci