

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Université Abderrahmane Mira de Bejaia
Faculté des Lettres et des Langues
Département de français

Mémoire pour l'obtention du
Diplôme de Master de Français Langue Etrangère
Option : Sciences Du Langage

intitulé

***Le discours épilinguistique des employés de MSC
sur l'utilité des langues étrangères (anglais et
français) en milieu socio- professionnel.***

Présenté par :

Mlle IDRI Saida

Sous la direction de :

Dr. BEKTACHE Mourad

Année universitaire : 2014/2015

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail

*A toute ma famille présente durant toutes les étapes de ma formation et mon étude,
particulièrement ma mère et mon père qui été toujours à mes cotés pour me soutenir et*

m'apporter de la confiance, mes frères et sœurs qui sont les plus chers

A tou(te)s mes ami(e)s et tou(te)s ceux (celles) qui me sont chère(s).

REMERCIEMENTS

Il est souvent difficile de trouver les mots pour dire sa reconnaissance tellement elle est grande. J'ai beau chercher, le meilleur que j'aie trouvé est *merci*. Ce mot, pourtant tout simple, est d'une grande richesse sémantique.

Je dis donc MERCI à mon encadreur Monsieur BEKTACHE Mourad pour avoir dirigé cette recherche avec patience et ses encouragements tout au long de l'année.

Ma reconnaissance va également :

aux enseignants qui étaient présents les années de notre formation pour nous orienter, aux responsables de l'agence MSC qui nous ont permis de réaliser notre travail au sein de l'entreprise, sans oublier les employés qui nous ont accordé un peu de leur temps pour répondre à nos questions.

Enfin, une mention spéciale à ceux qui étaient là depuis toujours, qui m'ont supportée, soutenue, encouragée tout au long de mon travail.

Mes parents, Papa, qui a toujours été là pour moi, dans les bons moments comme dans les moins, ma mère qui a été un soutien et une amie, sans oublier mes frères et sœurs, la famille et les amis, pour ne pas oublier personne, je remercie tous ceux qui ont été toujours avec moi dans les bons et les mauvais moments, pour m'apporter leur soutien.

Résumé

Notre travail est intitulé « le discours épilinguistique des employée de MSC sur l'utilité des langues étrangères (anglais et français) en milieu socioprofessionnel »

Dans le cadre du travail présenté, nous nous sommes intéressée à l'analyse du discours épilinguistique (le discours sur la langue).

Pour la réalisation de ce travail, nous l'avons partagé en trois chapitres :

Dans le premier, nous avons motionné les notions en relation avec le thème qui sont : discours épilinguistique, plurilinguisme en entreprise, subjectivité.

Dans le deuxième, nous avons présenté notre enquête qui s'est réalisée au sein de l'agence MSC. Ensuite nous l'avons présentée.

Le dernier chapitre nous l'avons consacré à l'analyse de notre corpus qui est réalisé sous forme d'entretien semi-directif (enregistrements avec les employés).

Introduction générale

Introduction générale

a. Présentation du sujet

Notre travail s'intitule « le discours épilinguistique des employés de MSC sur l'utilité des langues étrangères (anglais, français) en milieu socio- professionnel ». Ce thème fait parti de l'analyse du discours épilinguistique .

L'analyse que nous allons mener est une analyse du discours épilinguistique, celui-ci est connue sous la notion de représentations, pour CANUT Cécile le discours épilinguistique est :

« les commentaires à propos de l'activité du langage ou le(s) lecte (s) utilisé(s), qu'il s'agit d'une particularité linguistique (phonétique, prosodique, syntaxique, etc.) ou de l'objet "langage", se transforme en discours autonome. Il se caractérise par des évaluations (auto-évaluation/évaluation de l'autrui) mais peuvent faire l'objet d'un travail d'objectivation et de distinction relative au maximale »¹

Comme nous l'avons citer plus haut nous allons faire une recherche sur l'utilité des langues en milieu socio- professionnel, dans ce cas, nous nous sommes intéressé à l'utilité des langues en entreprises.

L'Algérie est un pays qui à connu plusieurs langues, chacune d'entre-elles occupe une place bien précise dans le système linguistique algérien. Partant de cela nous pouvons considérer que c'est un pays plurilingue.

La situation linguistique algérienne est riche selon KHAWLA TALEB EL IBRAHIMI est :

« Les locuteurs algériens vivent et évoluent dans une société multilingue où les langues parlées, écrites, utilisées, en l'occurrence l'arabe dialectal, le berbère, l'arabe standard et le français, vivent une cohabitation difficile marquée par le rapport de compétition et de conflit qui lie les deux normes dominantes (l'une par

¹- CANUT. C. « subjectivité, imaginaire et fantasme des langues : la mise en discours "épilinguistique" ». langage et société.2000.p 76 [disponible sur le site] <http://www.academia.edu/3069250/Subjectivité%20et%20fantasme%20des%20langues%20la%20mise%20en%20discours%20épilinguistique> .

Introduction générale

la constitutionnalité de son statut de langue officielle, l'autre étrangère mais légitimée par sa prééminence dans la vie économique) d'une part, et d'autre part la constante et têtue stigmatisation des parlers populaires .»²

Partant de cette définition, l'Algérie a connu plusieurs langues tel que : le berbère, l'arabe(dialectale, classique), le français et récemment nous notons l'apparition de l'anglais dans les établissements scolaires et dans les entreprises.

Dans le cadre de ce travail, nous allons fixer notre recherche sur l'utilité des deux langues étrangères(anglais et français) dans les entreprises. Dans ce cas nous nous sommes intéressé au plurilinguisme en entreprises.

L'entreprise algérienne est connue par ses différentes langues (arabe, français, anglais), la présence de plusieurs langues en entreprise, nous donne un objet de recherche et donne occasion aux entreprises de faire des investigations et de se développer.

L'anglais et le français sont deux langues importantes dans n'importe quelle entreprise, pour cela nous les prenons comme objet d'étude.

L'analyse que nous allons faire est l'analyse de la subjectivité produite par les employés de l'entreprise.

Le sujet de subjectivité se manifeste dans plusieurs domaines : médiatique, discours politique, les textes littéraires.

La subjectivité est une notion en rapport à la personnalité du sujet parlant, à ses impressions, à son affinité, à ses états de conscience selon BENVENISTE *«l'unité psychique qui transcende la totalité des expressions qu'elle assemble, et qui assure la permanence de la conscience »³*.

² -TALEB IBRAHIMI. Kh. « De la créativité au quotidien, le comportement langagier des locuteurs algériens ». In *De la didactique des langues à la didactique du plurilinguisme*. J. Billiez (dir.). Lidilem, Université de Grenoble3 . 1998.p291

³ - BENVENISTE .E. « de la subjectivité dans le langage »,In : ders. problèmes de linguistique générale. 1.paris : Gallimard 1966. p. 259 .

Introduction générale

b. Problématique

Notre travail de recherche va être fixé sur le discours épi linguistique dans le milieu socioprofessionnel, comme nous le savons tous les entreprises qui travaillent à l'international utilisent des langues étrangères comme le français et l'anglais. En partant de cette constatation nous nous sommes posés problématique suivante :

- quelle place est accordée aux langues étrangères (anglais et français) dans le discours des employés de MSC ?
- quelles sont les marques de subjectivités qui se manifestent dans le discours des employés ?

c. Hypothèses

Notre travail de recherche comme tout autre recherche scientifique, il en voit l'obligation de suivre une démarche scientifique et la nécessité de donner des réponses qui sont à vérifier.

Dans ce cas nos réponses se résument comme telles :

- Les langues étrangères dans une entreprise jouent un rôle important dans la communication et la transmission de leurs marchandises, surtout lorsque l'entreprise travail à l'international comme celle que nous avons choisi pour notre recherche qui est le MSC de Bejaia.
- La subjectivité est une notion en rapport avec la personnalité du sujet parlant, donc les employés vont parler et donner leurs opinions avec des mots qui qualifie les langues étrangères.

d. Objectifs et motivations

Dans la réalisation de ce thème, notre choix du sujet a été conduit par la curiosité d'interroger les employés de l'entreprise sur l'utilité des deux langues étrangères (anglais et

Introduction générale

français), plus précisément, quelle langue est plus utilisée en entreprise et dans quelles circonstances.

Nous avons choisi de traiter le discours épi linguistique en entreprise, car c'est le milieu où on donne beaucoup d'importance aux langues et où les employés ont différentes opinions des langues pratiquent.

Chaque travail de recherche vise à atteindre certains objectifs précis

L'objectif que nous avons fixé est de diriger notre travail vers la notion de subjectivité dans le discours épi linguistique des employés de l'entreprise et de montrer l'importance des langues pour eux et dans le travail qu'ils exercent.

e. Méthodologie et corpus

Ce qui concerne notre méthodologie, nous avons choisi de travailler de façon orienté par notre objectif de départ qui est de mener une analyse des discours sur l'utilité des langues que nous avons obtenus des enregistrements effectués pour montrer la notion de subjectivité dans le discours épi linguistique des employés de MSC

Dans notre travail de recherche, nous allons traiter le discours épi linguistique en milieu socio- professionnel.

L'entreprise que nous avons choisi pour le travail est le MSC, elle est ouverte à l'internationale et utilise les deux langues (anglais et français). Ces deux langues sont pratiquées quotidiennement par les employés et utilisées dans la plupart des tâches produites.

La notion de corpus est utilisée pour avancer dans une recherche et pouvoir réaliser l'objectif visé au départ. Dans ce cas le corpus est de rassembler des données qui sont en relation avec le sujet de recherche et la langue étudiée, on dit notamment qu' « *étudier une langue, c'est avant tout réunir un ensemble, aussi varié que possible, d'énoncés effectivement émis par des utilisateurs de cette langue à une époque donnée (cet ensemble= le corpus)* »⁴

⁴- DUCROT. O.& SCHAFFER.J-M. Nouveau dictionnaire encyclopédique des sciences du langage. paris :1995.

Introduction générale

Notre corpus se constitue des enregistrements réalisés auprès des employés de MSC que nous avons interrogés sur l'utilité des langues au sein de l'entreprise. , et nous avons choisi comme échantillon de travail les employés de MSC, ceux qui utilisent les deux langues étrangères (anglais et français),

À la fin de notre enregistrement, nous avons obtenu des discours des employés et leurs représentations des deux langues. Après la transcription des données sous forme écrite de façons que nous allons passer à la deuxième étape qui est l'analyse de la subjectivité des discours obtenus.

f. Plan de travail

Afin d'arriver au but tracé , il nous est utile avant tout de construire un plan de travail qui comporte trois chapitres:

- Dans le premier chapitre, nous proposerons des définitions de quelques concepts clés (le discours épi linguistique, les langues étrangères en entreprises et la subjectivité) dont nous aurons besoin par la suite dans notre analyse .
- Dans le deuxième chapitre, nous parlerons de l'enquête réalisée pour obtenir notre corpus et l'entreprise que nous avons choisie.
- Dans le troisième chapitre, c'est la partie de l'analyse, nous allons procéder à l'analyse de notre corpus (les enregistrements réalisés au sein des entreprises) quand nous obtenons le résultat nous terminerons notre travail par une conclusion générale.

CHAPITRE I

Concepts clés

Introduction

Avant d'entamer notre travail de recherche, il nous est important et utile de définir les concepts qui sont en relation avec notre thème de recherche, dans les titres qui vont suivre nous allons définir le discours épilinguistique, le plurilinguisme en entreprises et le sujet de subjectivité dans le discours.

1. le discours épilinguistique

La notion du « discours épilinguistique » se compose de deux termes majeurs qui sont « discours » et « épilinguistique ». Avant tout il nous est important de rappeler les deux notions pour présenter les autres définitions.

Définition du concept « discours »

« le discours est une unité égale ou supérieure à la phrase, il est constitué par une suite formant un message ayant un commencement et une clôture »⁵

Le terme discours étant sans doute l'un des plus polysémiques qui soit, cette définition, quoique applicable aux principales acceptions habituellement reconnues ne peut être abstraite. La notion de discours ne prend véritablement un sens précis et opératoire que par opposition à l'une ou l'autre des notions avec lesquelles elle est habituellement mise en corrélation.

Le discours se caractérise par la manière dont il se déroule, par la volonté du locuteur d'influencer son destinataire, dans ce cas le discours fait agir la pensée (ce que pense la personne et le produit) par une action de dire ou de décrire de façon de transmettre une idée, BENVENISTE le définit ainsi « (...) *le discours est le langage mis en action, et nécessairement entre partenaire* »⁶

⁵ - DUBOIS. J. Dictionnaire de linguistique des sciences du langage. Ed Larousse de France 2000.P150.

⁶ - BENVENISTE. E. problèmes de linguistique générale . Paris. Ed Gallimard.1974.T.1.P258.

Définition du concept « épilinguistique »

« le terme qualifié les jugements de valeurs que les locuteurs portent sur la langue utilisée et les autres langues ; les qualificatifs de « beau », « noble », « clair »...etc, appliqué à la langue, sont dénués de caractère scientifique, mais peuvent fournir des données importants en cas de conflit entre langues »⁷

Le concept « épilinguistique » renvoi aux opinions que donne les locuteurs sur les langues qu'ils utilisent ou les autres langues, et donnent des mots pour qualifier les langues et les classer tout dépend du point de vue de la personne et l'importance de la langue dans son environnement .

Le terme « épilinguistique » associé à celui de « discours » explique les faits discursifs concernant les jugements portés par des locuteurs sur ces même pratiques

La notion du discours épilinguistique est développée par plusieurs chercheurs et linguistes dans plusieurs domaines que ce soit dans le domaines sociolinguistique, la presse écrite, les langues rurales,...etc.

Cette approche est plus courante et vient pour penser au sujet de représentations linguistique, il s'agit de retirer, dans un discours, les représentations linguistiques, où elles apparaissent, ce genre de discours fait paraître les sentiments, les opinion, des jugements sur les langues, pour GUENIER est un discours *« où le locuteurs exprime plus ou moins directement des sentiments et des opinions sur le langage, la langue et les contactes de langues »⁸*

Ce sont, aussi, des faits discursifs relatifs à des idées portés par des locuteurs sur l'utilisation des langues, comme le note BULOT.T *« dès lors, qu'il s'agisse d'attitudes linguistique et/ou langagières, voire des pratiques linguistiques attestées ou non, le terme « épilinguistique » associé a celui de discours signifié les faits discursifs relatifs aux jugements portés par les locuteurs sur ces mêmes pratiques »⁹*

⁷ - DUBOIS. J. Dictionnaire de linguistique des sciences du langage . Ed Larousse de France 2000.P184

⁸ - GUENIER. N. « Représentations linguistique ».In Marie- Louis Moreau.1997.P249.

⁹- BULOT. T. « discours épilinguistique et discours topologique : une approche des rapports entre signalétique et confinement linguistique en sociolinguistique urbaine »Revue de l'université de MONCTON. vol36.N°1.2005.P221. [disponible sur le site]

Le discours épilinguistique est un discours des locuteurs sur les langues, et qui fait parti des représentations CANNUT CECIL définit cette notion comme

« les commentaires à propos de l'activité du langage ou le(s) lecte (s) utilisé(s), qu'il s'agit d'une particularité linguistique (phonétique, prosodique, syntaxique, etc.) ou de l'objet "langage", se transforme en discours autonome. Il se caractérise par des évaluations (auto-évaluation/évaluation de l'autrui) mais peuvent faire l'objet d'un travail d'objectivation et de distinction relative au maximale »¹⁰

Plusieurs définitions sont accorder au discours épilinguistique, cette notion revient toujours sur les jugements de valeurs donnés à la ou les langues, les opinion sont d'ordre individuelles car chacun a une représentation de la langue qu'il pratique ou les autres langues en contact *« par discours épilinguistique, je renvoie à tous discours autonome »¹¹*

2. Le plurilinguisme en entreprises

Le plurilinguisme : c'est une situation linguistique caractérisant les sujets parlants qui concurremment deux langues ou plus.

Le terme de plurilinguisme *« désigne en fait la capacité que possède un individu d'utiliser plus d'une langue dans la communication sociale, quelque soit le degré de maitrise de ces langues »¹²*

Ce qui veut dire par cette citation c'est que les individus se servent de plus d'une langue pour la transmission de leurs messages dans des situations habituelles et celles de travail.

¹⁰ - CANAUT. C. *« subjectivité, imaginaire et fantasme des langues : la mise en discours "épilinguistique" »*. langage et société.2000.p 76. [disponible sur le site] http://www.academia.edu/3069250/Subjectivit%C3%A9_imaginaires_et_fantasmes_des_langues_la_mise_en_discours_%C3%A9pilinguistique.

¹¹ - BENNIS. S. *« Dynamique épilinguistique au Maroc : le cas des discours des Cleuhs »*. Ed langues déliées 2001. P637. [disponible sur le site] <https://etudesafricaines.revues.org/113>

¹²- BEACCO. J-C. *« langues et répertoire de langues : le plurilinguisme comme " manière d'être "»*. Ed anglaise. P19. [disponible sur le site] http://www.coe.int/t/dg4/Linguistic/Source/Beacco_FR.pdf

En Algérie, le plurilinguisme est le résultat de la présence de différentes langues, l'arabe (standard et dialectale), le kabyle, le français et récemment il ya l'apparition de l'anglais. Cette pluralité de langues peut être observé dans différents domaines et dans des situations différentes (le plurilinguisme à l'école, dans des situations quotidiennes ou dans les entreprises).Ce qui est confirmé par SEBAA. R « *l'Algérie se caractérise par une situation de quadrilingualité sociale : arabe conventionnel/français/arabe algérien/tamazight. les frontières entre ces différentes langues ne sont ni géographiques ni linguistiquement établies* »¹³. Ce qui nous explique que la situation linguistique en Algérie est très riche .En plus des langues citées par SEBAA. R il est important de mettre l'accent de l'importance de l'anglais car cette langue est vue comme une langue internationale, ce qui fait d'une langue est connue partout dans le monde est du faite qu'elle est la principale langue de communication dans la plupart des entreprises du monde. BREIDBACH dit a propos de cette langue « *l'anglais est la première langue étrangère dans tous les systèmes éducatifs et de manière générale, dans tout communication internationale non seulement en Europe, mais dans le monde entier* »¹⁴. Dans ce cas l'anglais est une langue internationalement confirmé.

Les entreprises ouvertes à l'international représente des situations de mouvements favorisés où les personnes sont dans des positions de contact de plusieurs langues et de culture tous ces situations sont liées au travail.

Les entreprises françaises se caractérise par le plurilinguisme en entreprise, la présence des deux langues essentielles(l'anglais et le français) pour la communication et les échanges, quand l'entreprise est à l'internationale demande des employés de haut niveau pour leurs travaux.

Les langues utilisées en entreprises, chacune d'entre elles occupe une place importante dans le travail, les deux langues ont toutes les deux une place .

L'entreprise que nous avons choisi dans notre travail de recherche est le MSC, cette agence utilise deux langues essentielles dans les taches réaliser par ses employés qui sont les deux langues étrangères (anglais et français), dans ce cas le MSC de Bejaia est considéré comme une agence plurilingue.

¹³ -SEBAA R. « culture et plurilinguisme en Algérie » Op.cit [disponible sur le site] [http : //www.inst.at/trans/13Nr/sebaa13.htm](http://www.inst.at/trans/13Nr/sebaa13.htm).

¹⁴ -BREIDBACH.S. « le plurilinguisme, la citoyenneté démocratique en Europe et le rôle de l'anglais ». conseil de l'Europe. Strasbourg.2003.P.19[disponible sur le site] www.coe.int/lang/fr .

La notion du plurilinguisme reste toujours un domaine très large et compliquer pour le découvrir, que se soit en entreprise ou dans un autre domaine.

3. La subjectivité

La subjectivité, en tant que notion, suggère ce qui a rapport à la personnalité du sujet parlant, à ses impressions, à son affinité, à ses états de conscience.

Benveniste voit dans cette notion « *l'unité psychique qui transcende la totalité des expressions qu'elle assemble, et qui assure la permanence de la conscience* »¹⁵. La subjectivité est donc la Compétence du locuteur à se présenter comme sujet."

K-ORECCHIONNI est aussi de cet avis, qui croit qu' « *aucun lieu langagier n'échappe à l'emprise de la subjectivité* »¹⁶

La subjectivité revient toujours au concept de langage, la personne si elle veut produire utilise un langage déterminé pour transmettre de l'information ou bien suggéré une opinion. donc elle parait ainsi naturel au mouvement même du « *langage qui contient toujours les formes linguistiques appropriées à son expression* »¹⁷

Partant de ses définition de la subjectivité on peut déduire qu'il ya deux degré qui sont :

a. la subjectivité au premier degré

Pour Benveniste, la subjectivité trouve son fondement dans la langue, c'est sans

¹⁵- BENVENISTE.E. de la subjectivité dans le langage . In : ders. problèmes de linguistique générale.1.paris : Gallimard 1966. p. 259 .

¹⁶- KERBRATE-ORECCHIONNI.C. de la subjectivité dans le langage .1980 . p 117 .

¹⁷- BENVENISTE.E. de la subjectivité dans le langage . In : ders, problèmes de linguistique générale.1.paris : Gallimard 1966. p. 263 .

doute en raison des contraintes conventionnelles et l'exercice de la communication langagière.

On ne peut user du langage sans employer les déictiques et autres marques qui se définissent toujours par rapport à l'instance d'énonciation. « *une langue sans expression de la personne ne se conçoit pas* »¹⁸.

Cette forme de subjectivité fondée sur l'égo que révèle le langage peut être qualifiée de subjectivité au premier degré.

b. La subjectivité au second degré

Selon K-ORECCHIONI, il existe une autre forme de subjectivité qui est évaluative et affective. Cette forme de subjectivité montre les émotions et réactions de celui qui parle directement ou indirectement comme source d'interprétation et d'évaluation du référent qu'il est censé décrire.

Il s'agit d'une expression caractérisée par la sélection de modalisateurs et de substantifs évaluatifs organisant le discours en termes de jugement de valeur et d'opinions, d'appréciation ou de refus de la part du sujet parlant.

3.1. Les marques de subjectivité

Les indices de subjectivité sont des marques qu'on peut trouver dans un énoncé. Ces indices révèlent les sentiments, les jugements de valeurs ou l'opinion de celui qui produit.

3.1.a. Le vocabulaire affectif

« autant d'expressions qui sont considérées comme subjectives dans la mesure où elles indiquent que le sujet d'énonciation se trouve émotionnellement impliqué dans le contenu de son énoncé. Elles ont en même temps une fonction conative, car en

¹⁸- BENVENISTE.E. « de la subjectivité dans le langage ». In : ders. problèmes de linguistique générale. 1.paris : Gallimard 1966. p. 261 .

affectivisant ainsi le récit, l'émetteur espère que la répulsion, l'enthousiasme ou l'apitoiement qu'il manifeste atteindront par ricochet le récepteur »¹⁹

On appelle vocabulaire affectif l'ensemble des mots qui dévoile une réaction émotionnelle ou un engagement affectif de l'auteur d'un énoncé (pitié, sympathie, colère, indignation...). Par l'emploi de ce vocabulaire, l'énonciateur cherche à susciter les mêmes émotions ou sentiments chez celui qui lit ou l'écoute.

3.1.b. Le vocabulaire évaluatif

On appelle vocabulaire évaluatif l'ensemble des mots dévoilant un jugement de valeur de celui qui s'exprime. Ces mots sont valorisants ou dévalorisants, et révèlent ce que l'auteur de l'énoncé trouve beau, bon, ou l'inverse. Par l'emploi de ce vocabulaire, il cherche à faire partager ses valeurs par son interlocuteur, pour lui montrer son point de vue.

« les évaluatifs reflètent la subjectivité d'un énonciateur, mais lequel ? C'est en général L'énonciateur de dernière instance-, qui prend en charge la totalité de la séquence énoncée.(...)et que le jugement évaluatif peut être rattaché, sans qu'elle soit pour autant clairement explicitée, à une source distincte »²⁰

3.1.c. Les modalisateurs

On appelle modalisateurs les mots ou expressions annonçant le degré de certitude de celui qui se révèle aux idées qu'il rédige. Ils indiquent si, pour lui, ces idées sont vraies, douteuses ou fausses. Donc la valeur des modalisateurs sera la certitude ou l'incertitude.

D'après le thème que nous avons choisi qui le discours épilinguistique, nous allons remarquer que le vocabulaire utilisé est l'évaluatif, car le discours sur les langues c'est les représentations et les jugements de valeurs sur une ou plusieurs langues.

¹⁹- KERBRAT-ORECCHIONI.C . L'énonciation . éd :Armand colin.2002.p140

²⁰- ibea.p 107

CHAPITRE II

Présentation de l'enquête

présentation de l'enquête

Toute recherche se fait à l'aide d'une ou plusieurs méthodes. Notre méthode c'est « l'enquête ». Celle-ci ne se limite pas à un seul type mais à plusieurs.

Dans le cadre de notre enquête, nous avons fait des enregistrements dans une entreprise déterminé dont ses employés utilisent les deux langues étrangères (anglais et français).

L'enregistrement est fait avec les employés de **MSC** de Bejaia sur l'utilité des langues étrangères en milieu socioprofessionnel.

Avant de procéder à des entretiens, nous avons tout d'abord choisi une entreprise qui travaille à l'international dont ses employés utilisent l'anglais et le français dans la communication et les échanges avec les clients. Par la suite nous avons cherché des informations concernant cette agence qui sont en relations avec le nombre des employés, les activités qu'ils exercent, les langues qu'ils utilisent et en quelles situations. et enfin nous avons commencé par les enregistrements des entretiens.

En ce qui concerne l'enregistrement, nous les avons fait avec quatre employés pour enregistrer leurs discours sur l'utilités des langues étrangères en entreprises.

Les employés avec lesquels nous avons entretenu sont de différents départements dans l'agence.

Pour identifier les enregistrement nous avons donné à chaque enregistrement une lettre : la lettre (A) pour l'employé qui travaille au Département conteneur, la lettre (B) pour l'employé qui travaille dans la comptabilité, la lettre (C) pour l'employé qui travaille dans le Département d'export, et la lettre (D) pour l'employé du Département commercial.

Dans le but de bien gérer notre enregistrement, nous l'avons réalisé sous forme d'entretien semi directif qui comporte des questions ouvertes et permet aux employés de donner leurs avis personnels sur l'utilité des langues et pour quelles raisons ils les utilisent. Les questions posées sont à peu près les suivantes :

- Une présentation du travail de l'employé dans l'agence.
- Le poste que vous occupez, vous donne-t-il occasion de pratiquer les langues étrangères ou pas ?
- Quelles sont les langues que vous utilisez dans la discussion et dans la rédaction ?
- Pour vous est-ce que la présence des deux langues est nécessaire ou bien l'une est prioritaire sur l'autre ?
- Selon vous, quelle est l'utilité des deux langues étrangères (anglais et français) en milieu socioprofessionnel ?

Dans le travail que nous avons réalisé au sein de l'entreprise MSC de Bejaia nous avons besoin d'une période de 21 jours pour accomplir notre travail. La première semaine nous l'avons consacrée pour la récolte des informations sur l'entreprise et les deux autres nous les avons utilisées pour obtenir des enregistrements auprès des employés de l'entreprise pour rassembler notre corpus.

Notre enquête est donc basée sur le fait que les employés de l'entreprise pratiquent deux langues pour qu'ils puissent répondre aux questions que nous les avons posées et qui sont en haut.

Dans les pages qui vont suivre nous allons définir notre lieu d'enquête, les différentes tâches qu'accomplit l'entreprise et les langues usées par les employés de MSC ; ce qui nous a permis de réaliser notre travail

Introduction

Comme la présence de la société mondiale croit dans le monde entier, il en va de l'importance de la formation linguistique, les entreprises sont de plus en plus le lien entre la langue et la performance des entreprises et beaucoup cherchent activement à évaluer et d'améliorer les compétences linguistique des affaires de leur employés.

L'anglais et le français sont devenus les langues du commerce en Algérie au cours des dernières années, touchant de nombreux aspects de l'entreprise dans le monde moderne.

Les langues qui ont été le résultat de l'expression colonial, sont devenues des moyens de communication officielles très importants dans un pays. Ces langues sont de plus en plus en complémentarité avec les langues maternelles que se soit l'arabe ou le kabyle. A présent grâce à la technologie comme l'internet les langues continues de se propager comme support majeur dans le développement des entreprises .

Dans certain secteurs, la connaissance de la terminologie des affaires en langues étrangères est essentielle pour l'entrée et le succès d'une entreprises. Les travailleurs doivent avoir une compréhension et une maitrise du vocabulaire traité avec les concepts spécifiques afin d'être en mesure de communiquer avec d'autres professionnels dans l'entreprise.

2. Présentation de l'entreprise

MSC : Mediterranean Shipping Company, S.A de GENÈVE.

C'est une ligne maritime privée fondée en **1970** par **NAPOLITAIN GANLUIGI APOTE**, qui a connu une croissance rapide pour devenir l'un des principaux armateurs mondiaux du monde.

Au cours des dernières années, la flotte maritime de **MSC** est élargie sensiblement pour atteindre en 2002 le rang de la 2^{ème} transporteur à l'égard de la capacité du logement de récipient et le nombre de vassaux de conteneur exploité. cette connaissance a été spectaculaire celle réalisée par l'intérieur et non pas l'acquisition ou la fusion.

Le **MSC** offre un réseau de service égal via les bureaux propres dédiés à travers le monde et reste une société véritablement indépendante et privée en mesure de répondre rapidement aux changements du marché et mettre en œuvre des plans à long terme, sans ingérence ni retard inutile.

Avec la structure de gestion rationalisée à Genève, **MSC** est devenu un client de premier plan concentré et solution de transport global des coûts efficaces pour beaucoup expédition.

2.1. Le développement de l'entreprise

Au cours des premières 25 années de son histoire, le groupe opérait principalement les lignes à l'Afrique de l'est, les États-Unis et en Australie. Sa stratégie est d'utiliser seulement "les navires d'opportunité" pour justifier la commande de nouveaux navires. Ce n' est qu'en 1994 que le **MSC** passe le contrôle deux navires de **MSC Rafaela** 3,300TEU, **Alexa** et **MSC**. Ils vont ouvrir la ligne jusqu'à l'est-nord Europe et quittent le site en 1996.

La société alors connue croissance exponentielle du 2002 avec une augmentation constante du nombre de navires et de leur capacité et jusqu'à aujourd'hui, elle est en développement.

Le **MCS** est une entreprise qui est connue partout dans les pays du monde: en Europe, Amérique, l'Asie, Afrique ...etc.

L'Algérie est un pays qui a connu ce développement au niveau du transport maritime dans ces dernières années, a des contacts avec tous les pays du monde grâce à cette entreprise.

Le **MSC** possède 6 agences en Algérie dédiées pour les présentations de la consignation et le transport, on site : Alger, Oran, Annaba, Skikda, Bejaia, Jijel et une antenne à Sétif. Ces agences possèdent environ 200 employés qui travaillent pour assurer les opérations liées aux présentations données par l'armateur **MSC**, de l'accostage des navires à la sortie.

Le **MSC** de Bejaia a plusieurs branches celles qui sont spécialisées dans l'export, la vente, le contrôle des ventes, des contrats avec les clients.

2.2. Les langues utilisées en MSC

Les employés qui sont chargé des travaux de communication ont deux langues essentielles: anglais et le français, l'anglais pour les relations internationales (import /export entre l'Amérique, l'Asie, l'Europe, l'Afrique...). et le français est utilisé pour la communication avec les pays d'Europe et les relations nationales.

La principale langue qui est née avec l'entreprise c'est l'anglais car le **MSC** est apparu à Genève, avec le temps les employés et l'administration en vue de l'importance de la présence d'une seconde langue(le Français) est beaucoup plus bénéfique pour les échange en Afrique et en Europe.

Les employés de **MSC** à Bejaia utilisent plus le français car c'est la seconde langue en Algérie mais, les relation internationales lui permet l'utilisation de l'anglais.

Le **MCS** est une entreprise qui est connue partout dans les pays du monde: en Europe, Amérique, l'Asie, Afrique ...etc.

L'Algérie est un pays qui a connu ce développement au niveau du transport maritime dans ces dernières années, a des contacts avec tous les pays du monde grâce à cette entreprise.

Le **MSC** possède 6 agences en Algérie dédiées pour les présentations de la consignation et le transport, on site : Alger, Oran, Annaba, Skikda, Bejaia, Jijel et une antenne à Sétif. Ces agences possèdent environ 200 employés qui travaillent pour assurer les

opérations liées aux présentations données par l'armateur **MSC**, de l'accostage des navires à la sortie.

2.3. Les ressources humaines : MSC de Bejaia

MSC, agence de Bejaia compte environ 30 employés repartis sur des départements. Les différents employés occupent des postes chacun sa spécialité, que se soit dans la vente , le commerce , la communication,...

Les employés de **MSC** sont répartis sur des différents départements qui sont : département commercial, opération, documentation, export, département CAF et département compte d'escale .

Tous les employés partagent et échangent des données et informations relatives à l'activité maritime de logistique, documents, outils,...etc.

2.4. Les principales activités de l'entreprise

MSC est l'un des plus grand armateurs au monde.

Etant déjà sollicité en matière d'activité dans un secteur en pleine effervescence, où la concurrence est partie prenante, ne serait-ce le numéro un mondial des portes conteneurs au monde en l'occurrence, **MAERSK**, **CMACGM** notamment au port de Bejaia.

MSC fournit un service égal via les différentes agences dédiées dans le monde entier, elle demeure une compagnie indépendante et privée capable de répondre ponctuellement et Promptement aux exigences du marché et mettre en œuvre un plan à long terme, sans aucune interférence ni retard.

Toutes les agences **MSC** reparties à travers le monde entretiennent des relation socioprofessionnelles via une messagerie spéciale pour suivre tout les mouvements des navires et les conteneurs **MSC** dont le siège est à Genève suisse.

MSC fournit un service sans égal via les différentes agences dédiés dans le monde entier, elle demeure une compagnie indépendante et privé capable de répondre ponctuellement et promptement aux exigences du marché et mettre en œuvre un plan à long terme, sans aucune interférence ni retard.

la prestation maritime est complétée par les services d'entreposage et de transport intermodal, cela permet d'offrir un vrai service d'un port à un autre.

afin de développer et de contrôler la qualité des prestations offertes, l'agence s'investie dans les infrastructures et les ressources humaines en formant un personnel expérimenté et disponible pour la gamme complète des services. les services commerciaux et opérationnels sont en mesure de fournir les réponses appropriées à toutes les exigences en matière de transport maritime et d'être en harmonie avec les spécificités des différentes activités. Cela donne la possibilité de maintenir aux services personnalisé mondialement reconnu et d'offrir la sérénité avec la disponibilité et l'aide dans les différentes étapes.

2.5. Les partenaires de MSC

MSC opère dans l consignation et le transport maritime avec des partenaires ; les clients les terminaux et même les services de douanes.

les transitaires étant un intermédiaire entre le client (importateur) et l'armateur est un partenaire à part entière car il participe à la réalisation des prestation la finalisation des formalités liées à la consignation et le transport.

les partenaires de MSC sont nombreux, on peut citer encore les industriels, les ports, les shippers, les traders et les organisateurs de transport avec lesquels MSC opère et donne ses prestations dans le domaine du transport maritime.

Le MSC a des partenaires partout dans le monde cette agence participe en activités avec les partenaires existant en Algérie tel que : Alger, Oran, Annaba, Skikda, Jijel et Sétif. Cette agence entretient des relations à l'international tel que : Valence, Barcelone, La Spezia, Marseille, Cadix et Marsaxlok.

3. L'organigramme

Le MSC de Bejaia compte environ 30 employés répartis sur des départements, on peut énumérer :

- 1- **Le directeur de l'agence** : qui est responsable de la bien gérance de l'agence et entretien des relations avec toutes les agences dans le monde.
- 2- **Les chefs de départements** : chaque département citer par la suite contient un chef
 - a- Département commercial : ce service gère tous ce qui est en relation avec les clients, le marché
 - b- Département conteneur : c'est la gestion des conteneurs et leur mouvement, statut et état.
 - c- Département opération : il gère les opérations liées aux navires, de l'accostage à la sortie en accomplissant les formalités nécessaires.
 - d- Département documentation : c'est la gestion de ce qui est lié aux documents, en relation avec le port et la douane.
 - e- Département CAF :Comptabilité, Administration et Finances : c'est la gestion de l'administration et des finances.
 - f- Département compte d'escale : c'est l'opération des transferts de la devise au compte de l'armateur.
 - g- Département export : c'est toutes les opérations liées aux exportation et importation.
- 3- **Les agents** : chaque département citer avant contient un chef, et aussi des agents, ses derniers sont de deux à trois dans un département.

CHAPITRE III

Analyse des données

1. Analyse des enregistrements obtenus

Après avoir rassembler les enregistrements, nous avons élaboré des tableaux pour prendre en considération les énoncés qui sont en relation avec notre thème de recherche. Par ailleurs, l'entretien que nous avons mené dans l'agence MSC de Bejaia touche les employés qui utilisent deux langues essentielles qui sont l'anglais et le français.

L'objectif de notre analyse présenté dans cette partie est de détecter les mots en relation avec l'utilité des langues et d'enlever les marques de subjectivité en relation avec les opinion des locuteurs et leurs pensées des langues qu'ils utilisent.

Nous avons réalisé des tableaux pour analyser l'utilité de chaque langue selon les différents employés, en leur ajoutant des remarque. Après avoir analyser les tableaux, nous avons dessiné un autre pour comparer l'utilité des langues de chaque locuteur.

Employé (A)

La langue : l'anglais

L'énoncé	Remarque ou observation
<ul style="list-style-type: none"> - Bien sure, beaucoup, la langue Anglaise, avec la quelle on communique - et plus au niveau local là en Algérie. - c'est la première langue que ce soit de la messagerie communication. - il ya des langues qui interviennent mais pas autant que l'anglais. - le langage professionnel que utilise langue. - ça facilite la communication, la transmission des messages, la compréhension d'une manière on fait parvenir les messages la où veut, la où il faut. - tous le monde on appel la langue vivante par ce que c'est la langue international, c'est tous le monde qui parle anglais, qui étudie anglais. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dans le premier énoncé l'employé a utilisé l'adverbe « beaucoup » pour indiquer une grande quantité dans laquelle la langue est utilisée. et le verbe « communiquer » pour dire que l'anglais est utiliser plus dans la communication - Dans cet énoncé l'employé a utilisé comme mot pour déterminer l'utilité de la langue « la première langue » - L'expression utilisée est « pas autant que » pour comparer les autres langues à l'anglais. - L'anglais est utilisé comme une langue de travail - Dans cet énoncé l'employé interrogé nous site en quelles situations l'anglais est utilisé. - L'expression utilisée pour l'anglais est « langue vivante », c'est une langue qu'on utilise dans tous les domaines. « langue international » c'est une langue connue partout dans le monde.

Dans le premier tableau : l'employé(A) sur l'utilité de l'anglais

Dans ces énoncés le locuteur utilise un vocabulaire évaluatif. pour insister, il a utilisé des adverbes comme « beaucoup », « plus ».

L'employé a usé dans l'une de ses réponses une comparaison qui est « pas autant que » pour comparer l'anglais aux autres langues et dire que c'est la langue la plus connue et dominante.

Dans le premier tableau l'employé (A) a parlé de l'utilité de l'anglais en entreprise en disant que par exemple « le langage professionnel », « la langue internationale », « la première langue ». En situant ses expressions dans les phrases proposées par celui qui parle on trouve l'utilité de cette langue que ce soit dans la messagerie, la communication, documentation, ...etc.

Dans ce cas quand nous analysons ces énoncés nous distinguons que l'employé(A) donne son avis sur la langue et qu'elle est son utilité dans ce qu'il pratique.

La langue : le français

L'énoncé	Remarque ou observation
- parfois , on utilise le français de temps à l'autre, pas autant que l'anglais.	- Les expressions utilisées par l'employé pour montrer l'utilité du français sont « parfois », « des temps à autre », « pas autant que » ces expressions nous indiquent que le français n'est pas beaucoup utilisé et n'a pas atteint l'utilité de l'anglais.

Dans le second tableau : employé (A) sur l'utilité du français

Dans l'énoncé proposé sur l'utilité du français en entreprise l'employé a usé une expression qui est « de temps à l'autre » pour dire que le français pour cet employé n'a pas une grande place que celle de l'anglais. Dans le même énoncé il fait une comparaison entre l'anglais et le français en utilisant l'expression « pas autant que » pour valoriser l'utilisation de l'anglais sur celle du français

Employé (B)

La langue : l'anglais

L'énoncé	Remarque ou observation
<p>-il ya cette accomplie c'est que nous devons connaitre la langue anglaise pour correspondre avec le monde.</p> <p>-donc on a besoin de cette langue pour correspondre avec les étranger qui utilisent la langue anglaise comme étant la langue l'élément de correspondant a l'international.</p> <p>- il nous arrive par hasard d'utilisé la langue anglaise pour y répondre au besoin des autres partenaires.</p> <p>- la langue dominante c'est l'anglais</p> <p>- il y a une nécessité d'éclaircir que l'anglais ce n'est pas une langue qui est pratiqué en Algérie.</p>	<p>- L'employé parle de la complémentarité entre la langue et le monde.</p> <p>- L'employé donne son point de vue sur l'utilité de connaitre la langue.</p> <p>-L'emploi de la langue de tems à autre.</p> <p>- L'anglais pour cet employé est utilisé de temps à autre, pas tout le temps.</p>

Dans le premier tableau : employé (B) sur l'utilité de l'anglais.

Dans le premier énoncé l'employé (B) parle de la complémentarité qu'il ya entre la langue et le monde plus précisément, il a utilisé cette phrase pour parler de la relation entre l'anglais et le monde .Dans le second énoncé il a discuté du besoin des gens pour connaitre la langue.

Le reste des énoncés dans le tableau indique l'utilité de l'anglais dans l'entreprise. Dans ce cas il a utilisé l'expression « par hasard » pour dire que pour lui l'utilisation de l'anglais n'est pas à temps complet mais de temps à l'autre. Par la suite il donne un nom pour nous montrer que même si elle n'est pas très utilitaire dans ce qu'il fait en revanche elle reste une langue qui occupe une grande place dans l'entreprise et le monde. Dans le dernier énoncé l'employé parle de l'anglais qui n'est pas une langue pratiqué en Algérie.

La langue : le français

L'énoncé	Remarque ou observation
- Si on parle du français, on utilise le français au niveau de la tenue comptable au niveau de la différence correspondante par e-mail.	- Le rôle de la langue en entreprise.
-je dirais que le français est la deuxième langue après l'Arabe et le kabyle.	- Le classement du français après l'arabe et le kabyle en Algérie.
- donc il ya le français qui prédomine sur l'anglais, à l'interne.	- L'importance du français dépasse celle de l'anglais

Dans le second tableau : l'employé (B) sur l'utilité du français

Dans ce tableau, nous avons fait l'analyse de trois énoncés : dans le premier énoncé l'employé discute sur l'utilité du français, le français est utilisé dans les e-mails et dans les travaux du comptable. Dans le second, il parle de la place qu'occupe le français en Algérie après les deux langues nationales l'arabe et le kabyle. Dans le dernier énoncé l'employé

donne une conclusion et dit que dans l'interne c'est le français qui est le plus employé et le plus important.

Dans ce cas cet employé a donné son opinion sur l'utilité des deux langues l'une est utilitaire dans un domaine et l'autre est utile dans d'autres situations.

Employé (C)

La langue : l'anglais

L'énoncé	Remarque ou observation
<ul style="list-style-type: none"> - pratique l'anglais et le français, Les deux langues en même temps - Et beaucoup plus l'anglais. - Dans la documentation et dans l'échange des e-mail beaucoup plus. - c'est l'anglais parce que c'est la langue de MSC. -l'anglais est une langue international, étrangère alors la langue est l'anglais. - l'anglais, les document du MSC sont en anglais. 	<ul style="list-style-type: none"> . Pour montrer l'importance de l'anglais - La place de l'anglais dans le monde - Le rôle qu'accomplit la langue en entreprise

Dans ce tableau l'employé parle de l'utilité de l'anglais en entreprise, il utilise l'adverbe « beaucoup » pour montrer que l'anglais est très utilisé dans l'entreprise . par la suite il montre par des mots comme « dans la documentation », « e-mail » l'utilité de la langue et en quelles situations elle est employée. L'anglais est dite « la langue de MSC » car la première apparition de l'agence est en anglais. l'expression « une langue international, étrangère » est utilisée pour justifier la place de la langue.

La langue : le français

L'énoncé	Remarque ou observation
<ul style="list-style-type: none"> - Le français, généralement quand on passe des coup de fils, voila, quand on appel par exemple a l'étranger. - il ya des e-mail qu'on écrit en français mais généralement c'est en anglais. - l'utilité du français c'est pour changé des e-mails. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cet adverbe est utilisé pour dire que le français est utilisé la plupart du temps

Dans ce tableau l'employé a usé deux fois l'adverbe « généralement », dans le premier énoncé pour dire que le français est pratiqué de temps à l'autre dans les appels avec les étrangers, dans le second pour montrer que le travail la plupart du temps est fait en anglais.

Employé (D)

La langue : l'anglais

L'énoncé	Remarque ou observation
<ul style="list-style-type: none"> - premièrement il ya l'anglais puisque en est en contacte avec des étrangers. - Dans la rédaction c'est en anglais - c'est la même chose, parce qu'on reçoit des étrangers, c'est des importateurs et investisseurs. - On utilise la seconde langue qui est l'anglais . 	<ul style="list-style-type: none"> - Cet adverbe est utilisé pour parler d'une chose qui est première et essentielle. - Ici le mot est utiliser pour nous montrer que malgré l'anglais est très utilisé mais elle reste une seconde langue - L'importance des langues en entreprise.

	- L'utilisation de la seconde langue quand on parle des relations avec les étrangers.
--	---

Le tableau situé en haut désigne l'utilité de la langue en entreprise l'employé a utilisé des mots pour classer la langue par exemple « premièrement », « la seconde »

La langue : le français

L'énoncé	Remarque ou observation
<p>-Effectivement, les langues étrangères sont très impotentes dans notre domaine.</p> <p>- La deuxième langue, le français, on écrit en français en reçois des messages en français.</p> <p>on participe en français, on parle en français, on écrit en français, mais en ce qui concerne les fichier, les rechapés en anglais.</p> <p>- la discussion c'est en français.</p> <p>-c'est très important, pour la langue française donc c'est la première langue ici en Algérie, après l'arabe bien sure, c'est tous le monde qui parle en français.</p>	<p>- Dans l'entreprise et pour certains employés le français est considéré comme une deuxième langue après l'anglais.</p> <p>- L'importance d'utiliser le français en entreprise</p> <p>- En Algérie, le français est considéré comme la première langue étrangère.</p>

Dans ce second tableau, l'employé a usé des mots pour montrer l'importance de la langue française et son utilité dans différentes tâches effectuées en entreprise. Il a parlé aussi de l'importance de la langue en utilisant les expressions « la deuxième langue » étrangère en la comparant à l'arabe , et « la première langue » en la situant par rapport à l'anglais.

Ce que nous remarquons, que chaque tableau élaboré dans cette analyse contient un vocabulaire évaluatif, car quand les employés parlent des langues, nous observons qu'ils utilisent des jugement de valeur pour une langue ou une autre.

2. tableau de comparaison des deux langues et leurs utilités selon les employés

Les employés	L'utilité de l'anglais	L'utilité du français
Employé (A)	<ul style="list-style-type: none"> - Bien sure, beaucoup, la langue Anglaise, avec la quelle on communique - et plus au niveau local là en Algérie. - c'est la première langue que ce soit de la messagerie communication. - il ya des langues qui interviennent mais pas autant que l'anglais. - le langage professionnel que utilise langue. - sa facilite la communication, la transmission des messages, la compréhension d'une manière on fait parvenir les messages la on veut, la ou il faut. -tous le monde on appel la langue vivante par ce que c'est la langue international, c'est tous le monde qui parle anglais, qui étudie anglais. 	<ul style="list-style-type: none"> - parfois , on utilise le français de temps à l'autre, pas autant que l'anglais.
Employé (B)	<ul style="list-style-type: none"> - il ya cette accompli c'est que nous devons connaitre la langue anglaise 	<ul style="list-style-type: none"> - Si on parle du français, on utilise le français au niveau de la tenue

	<p>pour correspondre avec le monde .</p> <ul style="list-style-type: none"> - donc on a besoin de cette langue pour correspondre avec les étrangers qui utilisent la langue anglaise comme étant la langue l'élément de correspondant à l'international. - il nous arrive par hasard d'utiliser la langue anglaise pour y répondre au besoin des autres partenaires . - la langue dominante c'est l'anglais - il y a une nécessité d'éclaircir que l'anglais ce n'est pas une langue qui est pratiquée en Algérie . 	<p>comptable au niveau de la différence correspondante par e-mail.</p> <p>-je dirais que le français est la deuxième langue après l'Arabe et le kabyle.</p> <p>- donc il ya le français qui prédomine sur l'anglais, à l'interne.</p>
Employé (C)	<ul style="list-style-type: none"> - pratique l'anglais et le français, Les deux langues en même temps - Et beaucoup plus l'anglais . - Dans la documentation et dans l'échange des e-mail beaucoup plus. - c'est l'anglais parce que c'est la langue de MSC . - l'anglais est une langue internationale, étrangère alors la langue est l'anglais . - l'anglais, les documents du MSC sont en anglais . 	<ul style="list-style-type: none"> - Le français, généralement quand on passe des coups de fils, voilà, quand on appelle par exemple à l'étranger . - il ya des e-mail qu'on écrit en français mais généralement c'est en anglais . - l'utilité du français c'est pour changer des e-mails .
Employé (D)	<ul style="list-style-type: none"> - premièrement il ya l'anglais puisque en est en contact avec des étrangers . - Dans la rédaction c'est en anglais - c'est la même chose, parce qu'on 	<ul style="list-style-type: none"> - Effectivement, les langues étrangères sont très impotentes dans notre domaine . - La deuxième langue, le français,

	<p>reçois des étrangers, c'est des importateurs et investisseurs .</p> <p>- On utilise la seconde langue qui est l'anglais .</p>	<p>on écrit en français en reçois des messages en français .</p> <p>- on participe en français, on parle en français, on écrit en français, mais en ce qui concerne les fichier, les rechapés en anglais .</p> <p>- la discussion c'est en français ».</p> <p>- c'est très important, pour la langue française donc c'est la première langue ici en Algérie, après l'arabe bien sure, c'est tous le monde qui parle en français .</p>
--	---	---

D'après le tableau qui apparaît en haut, nous constatons que les termes utilisés pour justifier l'utilité de l'anglais sont plus appuis que ceux employés pour parler de l'utilité du français en entreprise, comme par exemple quand ils disent de l'anglais est « **une langue international, étrangère** », « **la langue de MSC** », « **la langue dominante** » par contre quand ils parlent du français, ils n'utilisent pas beaucoup de mots pour justifier leurs arguments.

Dans ce genre d'énoncé nous constatons qu'il ya un vocabulaire évaluatif, car les mots utilisés sont des jugements que donne les employés aux langues ; que ce soit quand ils disent de l'anglais est une « langue internationale » ici le jugement valorise la langue. car elle est connue partout dans le monde ou bien du français « langue seconde » c'est la deuxième langue après l'arabe en Algérie.

Dans le tableau que nous avons réalisé en haut, nous observons que chaque employé parle sur l'utilité de la langue selon le poste qu'il occupe dans l'agence, car chaque poste nécessite l'emploi du langue ou autre, parfois les deux en même temps.

Conclusion générale

conclusion générale

Nous avons présenté un travail de recherche qui est en cours de développement. Comme nous l'avons signalé précédemment, notre recherche fait partie du discours épilinguistique des employés de MSC de Bejaia sur l'utilité des langues étrangères en entreprise.

Après avoir analysé les enregistrements réalisés sous forme d'entretien semi-directif, nous avons détecté les mots en relation avec l'utilité de l'anglais et du français pour les employés que nous avons interrogé, nous les ont réalisés sous forme de tableaux pour faciliter l'analyse.

L'analyse a permis de remarquer les différentes opinions en relation avec l'utilité des langues étrangères et en quelles situations elles sont pratiquées. Dans notre analyse aussi nous avons traité le sujet de subjectivité qui est en relation avec le vocabulaire que les employés utilisé (vocabulaire évaluatif) pour donner des opinions et des jugements de valeurs.

Dans l'étude que nous avons menés, nous avons ciblé le rôle qu'occupe les langues dans l'entreprise de MSC selon les employés que nous avons interrogés. Ensuite, nous avons comparé entre l'utilité des deux langues selon les différents locuteurs, la remarque que nous retirons que l'usage du français et l'utilisation de l'anglais est très important pour la communication et la transmission des messages au sein de l'agence.

En effet, la présence des deux langues dans l'agence MSC est très utilitaire, mais si on retourne aux opinions et aux réponses obtenus auprès des employés, nous constatons que la langue la plus considérée comme langue étrangère, internationale, et professionnelle c'est l'anglais car c'est la langue de communication avec d'autres partenaires étrangers.

Notre recherche a montré aussi que le français occupe une place importante dans l'agence est considéré comme une seconde langue dont les employés l'utilisent dans le travail aux national et en Europe.

Il nous semble également important de révéler à travers l'étude des résultats qu'il ya un rapport de subjectivité qui est apparu dans les énoncés produits par les employés. Le genre de subjectivité qu'ils ont utilisé est le vocabulaire évaluatif, ce genre de vocabulaire renvoi aux jugements de valeurs de celui qui s'exprime .

conclusion générale

Enfin, nous tenons à préciser que les opinions et les réponses des locuteurs que nous avons interrogés reflète l'utilité des deux langues étrangères en entreprise, car nous avons choisi quatre employés des différents départements ; Commercial, Export, Comptabilité et Conteneurs. En résumé c'est les départements les plus important dans l'agence là où les employés ont plus de recours aux langues étrangères.

En définitive, nous avons essayé à travers cette petite recherche de cerner un peu notre sujet et d'ouvrir le champs sur d'autres recherches en analyse du discours épilinguistique . Nous souhaitons au moins essayer d'enrichir et d'éclaircir les objectifs que nous avons tracés au début de notre recherche.

Bibliographie

Bibliographie

BEACCO. J –CLAUDE, « *langues et répertoire de langues : le plurilinguisme comme " manière d'être "* », Ed anglaise. [disponible sur le site] http://www.coe.int/t/dg4/Linguistic/Source/Beacco_FR.pdf

BENNIS. S . « *Dynamique épilinguistique au Maroc : le cas des discours des Cleuhs* »Ed langues dé SAID liées 2001[disponible sur le site] <https://etudesafricaines.revues.org/113>

BENVENISTE. E. « *de la subjectivité dans le langage* »,In : ders, problèmes de linguistique générale, 1.paris : Gallimard 1966.

BENVENISTE. E. « *problèmes de linguistique générale* ». Paris, Ed Gallimard.1974.T.1.

BULOT. T . « *discours épilinguistique et discours topologique : une approche des rapports entre signalétique et confinement linguistique en sociolinguistique urbaine* »Revue de l'université de MONCTON. vol36.N°1.2005. [disponible sur le site] <http://sociolinguistique-urbaine.com/spip.php?article85>.

BREIDBACH.S. « *le plurilinguisme, la citoyenneté démocratique en Europe et le rôle de l'anglais* ». conseil de l'Europe. Strasbourg.2003.P.19[disponible sur le site] www.coe.int/lang/fr .

CANAUT. C. « *subjectivité imaginaires et fantasmes des langues :la mise en discours épilinguistique* »,langage et société. 2000 [disponible sur le site] http://www.academia.edu/3069250/Subjectivité%20imaginaires_et_fantasmes_des_langues_la_mise_en_discours_%20épilinguistique .

CHARAUDEAU. P& MAINGUENEAU. D. Dictionnaire d'analyse du discours . le seuil. dis.2002

DUBOIS. J. Dictionnaire de linguistique des sciences du langage . Ed Larousse de France 2000.

DUCROT. O.& SCHAFFER,J-M. Nouveau dictionnaire encyclopédique des sciences du langage. paris :1995.

GUENIER. N. « *Représentations linguistique* ». In Marie- Louis Moreau.1997.

Bibliographie

Microsoft® Encarta® 2009 [DVD]. Microsoft Corporation. 2008.

SEBAA R. « *culture et plurilinguisme en Algérie* » Op.cit [disponible sur le site]
[http : //www.inst.at/trans/13Nr/sebaa13.htm](http://www.inst.at/trans/13Nr/sebaa13.htm).

TALEB IBRAHIMI. K. « De la créativité au quotidien, le comportement langagier des locuteurs algériens ». In *De la didactique des langues à la didactique du plurilinguisme*, J. Billiez (dir.). Lidilem. Université de Grenoble3. 1998.

KERBRAT-ORECCHIONI.C . L'énonciation . éd :Armand colin.2002.

Annexes

L'enregistrement réalisé avec l'employé (A)

- Bonjour Monsieur,
- Bonjour,
- Je vous remercie de m'avoir accordé l'occasion de vous posez quelques questions. pour une première question, ou une présentation, parlez nous un peu du travail que vous occupez dans cette agence.
- Alors, je fais partie du département conteneur, je suis chargé de ce qu'on appel les cargaison abandonné ou les conteneurs abandonné. alors j'explique, tous les ports ont confondu, qui arrivent ici au port de Bejaia au bout du période de 45 jours si les clients ne parvient pas à libérer la marchandise alors, disons que je déclare comme une marchandise abandonnée, tout en suivant le mouvement des conteneurs bien sur, s'il est au port s'il est plain s'il est tôlerai, c'est-à-dire livré par le client à l'entreprise, alors je le signal s'il est toujours plain au port, je le signal comme étant un conteneur abandonné, donc le client ne s'est pas manifesté pour libéré sa marchandise. Jusqu'à ce que le dossier en question revois le jour, une solution qui conque, livraison, la vente au en chaires.
- La fonction que vous occupez dans cette entreprise vous donne -t- elle occasion de pratiquer les langues étrangères ou pas ?
- Bien sure, beaucoup, la langue anglaise, avec laquelle on communique, donc avec toute les agences MSC dédiées dans le monde, et plus au niveau local là en Algérie. voila c'est la première langue que ce soit de la messagerie communication, part fois , on utilise le français de temps à l'autre, pas autant que l'anglais.
- Pour vous la langue la plus utilisé c'est l'anglais et en second plan c'est le français ?
- C'est l'anglais bien sure.
- En second plan c'est le français ?
- Voila, il ya des langues qui interviennent, il ya le français chaque pays est sa langue, il ya des langues qui interviennent mais pas autant que l'anglais, le langage professionnel qu' utilise la langue.
- Vous pouvez dire qu'ici en Algérie autant que vous utilisez l'anglais, vous utilisez le français aussi ?
- C'est ce que je vient de dire

- Bon pour arrivez à la conclusion, quelle est l'utilité des langues étrangères (anglais et français) dans cette agence ?
- Alors, c'est toute l'utilité, donc sa facilite la communication, la transmission des messages, la compréhension d'une manière on fait parvenir les messages la on veut, la ou il faut, voila pour qu'on puisse transmettre l'information à temps, discours d'une manière explicite et claire, et tous le monde on appel la langue vivante par ce que c'est la langue international, c'est tous le monde qui parle anglais, qui étudie anglais, donc on le fait en anglais.
- je vous remercie monsieur de m'avoir accordé ces quelques minutes pour répondre a mes questions.

L'enregistrement réalisé avec l'employé (B)

- Bonjour Monsieur
- Bonjour Madame
- Je vous remercie de m'avoir accordé l'occasion de vous poser quelques questions .
- Oui, à votre service.
- Pour une première, pouvez vous nous faire une présentation du poste que vous occupez, dans cette entreprise ?
- Alors, je suis responsable de la comptabilité, je m'appelle Mr Belkacem Karim, je suis responsable de la comptabilité administrative et finance au sein de cette société je m'accorde de la comptabilité du contrôle, des audits au niveau de l'agence je m'accorde spécialement de la tenue du comptable l'établissement l'état financier, l'établissement de différentes situations au besoin de la direction générale, il y a aussi la relation externe des impôts, la CNAC, avec les autres organismes qui cohabitent avec MSC
- Le poste que vous occupez, vous permet-il d'utiliser les langues étrangères ou pas ?
- Si on parle du français on utilise le français au niveau de la tenue comptable au niveau de la différence correspondante par e-mail, que ce soit par le Courriel, il nous arrive par hasard d'utiliser la langue anglaise pour y répondre au besoin des autres partenaires.
- la présence des deux langues en entreprise est nécessaire ou bien l'une est prioritaire à l'autre ?
- Je parle d'une manière générale, alors d'une manière générale elle sont nécessaires les deux.
- En vue de l'organisme de l'entreprise,
- Voilà, par ce qu'on a affaire à différents points travers le territoire national, donc il y a certains ports pour ne pas dire que 80 ou 90% des ports de nos partenaires à l'étranger utilisent la langue étrangère pour correspondre, pour discuter ou pour demander de l'information, etc dans nos relations professionnelles il y a 10% de notre qui utilise du français intégral je dirais que le français est la deuxième langue après l'Arabe et le kabyle tamazight, donc il y a le français qui prédomine sur l'anglais, à l'interne, en Algérie, même si je parle au niveau de l'agence, au niveau de l'inter-agence, au

niveau national, et puis il ya au niveau disons au coté de l'Europe, pas l'Europe mais l'Europe de sud, disons que la France a un peut être plus que l'Espagne ou un point moins que l'Espagne, tous les autres ports utilisent la langue anglaise.

- Car c'est la langue qui est née avec l'agence peut-être,
- Non, non, non, c'est la langue, qui, c'est la langue communément utilisé à travers le monde.
- C'est la langue aussi qui est née à l'agence ,
- Non, Non, pas forcément, elle n'est pas née avec l'agence, elle vient en compliment, parce qu'il ya déjà au préalable qui est pratiquée avant d'allez aux partenaires étranger il faut bien s'organisé à l'interne il faut s'organisé à l'interne local et à l'interne national, c'est qui est utilisé, utilise la langue française, puis il ya une relation professionnel à l'international de la ou on utilise la langue anglaise c'est pas comme on dit, c'est pour vous dire qu'elle ne fait pas naitre l'agence, ou c'est la langue qui fait naitre l'agence, ou c'est l'agence qui fais naitre la langue non, c'est-à-dire il ya cette accompli c'est que nous devons connaitre la langue anglaise pour correspondre avec le monde, donc on a besoin de cette langue pour correspondre avec les étrangers qui utilisent la langue anglaise comme étant la langue l'élément de correspondant à l'international, un chinois on peut parlé chinois :
- Vous ne pouvez pas parlé chinois mais vous pouvez utilisé la seconde langue , qui est l'anglais.
- voila c'est l'anglais, si c'était l'espagnol ou l'allemand sa sera ça, la langue dominante c'est l'anglais, d'accord parce qu'il faut avoir un esprit large d'accord, à l'international c'est la langue qui prédomine politiquement et économiquement.
- Voila, vous avez parlez de l'international, maintenant selon vous et votre expérience dans cette agence qu'elle est l'utilité des langues étrangères (anglais et français) dans cette agence ?
- C'est primordial, voilà, l'utilité n'est pas comment dire, elle a l'utilité primordial n'est pas secondaire, les deux langues : anglais et français, à l'interne, on utilise beaucoup plus le français à travers les e-mails parce qu'on correspond à l'interne local, ici à Bejaia, et national pour les autres ports, on utilise le français pour résoudre les problèmes à travers le courriel c'est-à-dire la messagerie etc. d'accord à l'international, c'est pour ça que j'ai dit que c'est primordial, parce que on utilise pas

l'arabe ou le kabyle, dans le courriel, donc voila à l'international il y a 90% de l'anglais et 10% c'est du français puis que nous avons des ports, et 90% des ports utilisent l'anglais et de 10% peut être moins qui utilisent le français, pourquoi ? puis qu'on le reconnait, la France est à coté, même des fois pratique l'anglais, il y a une nécessité d'éclaircir que l'anglais ce n'est pas une langue qui est pratiquée en Algérie , c'est pas comme le français, quant, bon même eux voient qu'il y a des difficultés pour pouvoir résoudre les problèmes, on ne sera pas, mais la langue c'est l'anglais, on nous impose, notre principal l'impose ; par ex : pour atteindre certain postes, il ya la nécessité d'avoir une maitrise de la langue que ce soit le français ou l'anglais, pour avancer, car le travail c'est déjà la communication, donc , on nous obligent à connaitre la langue avant d'avoir l'accès au post.

- je vous remercie monsieur pour vos réponses, au revoir

L'enregistrement réalisé avec l'employé (C)

- Bonjour Madame,
- Bonjour,
- Je vous remercie de m'avoir donné l'occasion de vous poser quelques questions,
- Pour une première, pouvez-vous nous parler un peu du poste que vous occupez dans cette agence ?
- Bien sûr, je travaille dans le poste, dans le département de l'exploration et je m'occupe de l'export : une exportation consciente de la marchandise dans des conteneurs à bord d'un navire, et nous assurons de la satisfaction des clients des services de transport maritime de logistique d'information et de documentation grâce aux multiples ententes de lignes, voilà
- La fonction que vous pratiquez dans cette entreprise vous donne-t-elle l'occasion d'utiliser les langues étrangères ou pas ?
- Bien sûr, on pratique l'anglais et le français, les deux langues en même temps, et beaucoup plus l'anglais,
- Beaucoup plus l'anglais dans la documentation ou bien la discussion, ou bien etc.
- Dans la documentation et dans l'échange des e-mails beaucoup plus.
- Mais entre vous ici en agence vous n'utilisez pas l'anglais, c'est français
- Le français, généralement quand on passe des coups de fils, voilà, quand on appelle par exemple à l'étranger
- La présence des deux langues étrangères dans cette agence est nécessaire ou bien l'une est prioritaire à l'autre ?
- Sont nécessaires les deux mais en priorité c'est l'anglais parce que c'est la langue de MSC.
- On peut dire que c'est la langue de création de l'agence ?
- Non, non, l'anglais est une langue internationale, étrangère alors la langue est l'anglais.
- L'anglais c'est la langue de création de l'agence
- Et le français, il y a des e-mails qu'on écrit en français mais généralement c'est en anglais
- C'est peut-être des e-mails, avec des e-mails avec des partenaires étrangers ou bien, au contraire, ou bien avec les pays européens.

- Au niveau national, c'est le français, mais en dehors c'est l'anglais.
- quelle est l'utilité du français et d'anglais dans cette entreprise ?
- Bon, l'utilité du français c'est pour changer des e-mail et l'anglais, les documents du MSC sont en anglais, il faut avoir un minimum de bagage pour effectuer des tâches pour envoyer des e-mail, etc. de suite.
- Je vous remercie madame de m'accorder ces quelques minutes pour répondre à mes questions, au revoir

L'enregistrement réalisé avec l'employé (D)

- Bonjour Madame,
- Bonjour,
- Je vous remercie d'avoir accepté de répondre à quelques questions qui sont pour un travail de recherche, comme une première question, pouvez-vous nous parler un peu de votre travail ici dans cette agence ?
- D'accord, actuellement j'occupe le poste d'assistance sales manager au sein du département commercial en anglais sales. Je m'en charge des suivis des clientèles suivis des recontes, la prise en charge des clients donc, ce qui concerne les marchandises, les clients, leurs chargement, et leurs déchargement ici au port de Bejaia, et je m'en charge aussi des projets des clients donc je m'occupe de je dirais pas de la facturation, je prépare toujours la liste des conteneurs en question, et aussi à notre travail comme je vous l'est déjà dit des clients et des recontes . D'accord en a des clients qui travaillent beaucoup avec nous et des clients qui travaillent avec notre compagnie dont il préfèrent ça aussi un travail, donc on est toujours en contacte avec les clients, j'organise des visites des clients qui sont exclus avec nos collègues sales out, donc je prépare les rendez vous avec les clients, en invite les clients, à notre bureau, parce qu'il ya des problèmes parfois genre les difficultés rencontrés au niveau du port, bien sure réclamation etc., bien en faisant un rapport de quotidien à la direction général.
- Le poste que vous occupez vous donne-t- il occasion de pratiquer les langues étrangères ou pas ?
- Effectivement, les langues étrangères sont très impotentes dans notre domaine, premièrement, il ya l'anglais puisque en est en contacte avec des étrangers, avec le port de chargement dans le monde entier, on est obligé d'écrire en anglais, de parlé en anglais, surtout la documentation, les BS, les factures, tous les documents sont en anglais.
- La deuxième langue : le français ?
- La deuxième langue le français, on écrit en français on reçoit des messages en français, mais entre nous, la direction général de notre agence, des autres collègues des autres agences, parce qu'on d'autres agences, en principe français, on parle en

français, on écrit en français, mais en ce qui concerne les fichiers les rechapés en anglais

- Donc vous utilisez plus la langue anglaise ?
- Oui
- dans les discussions en milieu socioprofessionnel, vous utilisez beaucoup plus le français ou l'anglais ?
- Non, la discussion c'est en français
- Dans la rédaction ?
- Dans la rédaction, c'est en anglais surtout avec les collègues français, en France en suisse, c'est des gens qui parlent français et qui comprennent très bien, mais on écrit en anglais
- Pour vous, la présence de ces deux langues est nécessaire ou bien l'une est prioritaire à l'autre ?
- Donc, c'est nécessaire pour les deux langues, parce qu'il y a des gens qui ont des problèmes d'anglais, donc on est obligé de l'utiliser en français, ce qui concerne l'anglais, on reçoit des gens fournisseurs qui ne parlent pas la langue française donc on est obligé de leur expliquer en anglais.
- Selon vous, quelle est l'utilité des langues étrangères en entreprise, d'une manière générale ?
- Alors, c'est très important, pour la langue française donc c'est la première langue ici en Algérie, après l'arabe bien sûr, c'est tout le monde qui parle en français, vous êtes en réunion avec le directeur, avec les assistantes manager, vous êtes obligés de parler en français, voilà, l'anglais c'est la même chose, parce qu'on reçoit des étrangers, c'est des importateurs et investisseurs par exemple : je dirai l'espagnol, eux ne parlent pas le français, nous on ne parle pas l'espagnol.
- On utilise la seconde langue qui est l'anglais .
- Oui, on va utiliser l'anglais .
- D'accord, madame je vous remercie de m'avoir accordé ces quelques minutes pour répondre à nos questions, au revoir.

Table des matières

Introduction générale.....	04
a. Présentation du sujet.....	05
b. Problématique.....	06
c. Hypothèses.....	07
d. Objectifs et motivations.....	07
e. Méthodologie et corpus.....	08
f. Plan de travail.....	09
Chapitre I : Concepts clés.....	10
1. Le discours épilinguistique.....	11
2. Le plurilinguisme en entreprises.....	13
3. La subjectivité.....	15
a. La subjectivité au premier degré.....	15
b. La subjectivité au second degré.....	16
3.1. Les marques de subjectivité.....	16
3.1.a. Le vocabulaire affectif.....	16
3.1.b. Le vocabulaire évaluatif.....	17
3.1.c. Les modalisateurs.....	17
Chapitre II : Présentation de l'enquête.....	18
1. Présentation de l'enquête.....	19
2. Présentation de l'entreprise.....	22
2.1. Le développement de l'entreprise.....	22
2.2. Les langues utilisés en MSC.....	23
2.3. Les ressources humaines.....	24
2.4. Les principales activités de l'entreprise.....	24
2.5. Les partenaires de MSC.....	25
3. L'organigramme.....	26
Chapitre III : L'analyse des donnés.....	27
1. Analyse des enregistrements obtenus.....	28
2. Tableau de comparaison des deux langues et leurs utilités selon les employés.....	36
Conclusion générale.....	39

Bibliographie

Annexes