

République algérienne démocratique et populaire

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Université « Abou Bakr Belkaid » Tlemcen

Faculté des langues et des lettres

Département de français

Option: science de langage



MEMOIRE DE FIN D'ETUDES  
EN VUE DE  
L'OBTENTION du DIPLOME DE MASTER

**Le contact des Langues dans la  
Société d'Assurance Algérienne  
(SAA)**

**Présenté par :**

 **Abdeldjellil Hanane**

 **Amirat Wassila**

**Encadré par :**

**- BOUAYED Nassima**

Année Universitaire

2017-2018

# *Dédicaces*

*Avec l'aide de Dieu, nous avons pu réaliser ce modeste  
travail, que nous dédions à :*

*Nos chers parents*

*ABDELDJELIL Benaïssa et Fatima*

*AMIRAT Mohamed et Malika*

*Nos mariés*

*ABDELDJELIL Omar*

*BELAIDOUNI Ibrahim*

*Nos enfants*

*Sarah Nihel*

*Louey*

*A nos ami(e)s sans exceptions.*

# *Remerciements*

*Tout d'abord nous louons le bon Dieu qui nous a donné le courage de réaliser ce modeste travail.*

*Nous tenons à exprimer nos remerciements les plus vifs à notre directeur de recherche Madame BOUAYED Nassima qui a suivi notre travail avec enthousiasme et pour ses conseils.*

*Nos chaleureux remerciements vont également aux membres du jury qui ont accepté de lire et d'évaluer notre travail, ainsi que de participer à cette soutenance.*

*Un grand merci à tous nos enseignants durant notre cycle universitaire pour tout ce qu'ils offrent comme savoir.*

*Et nous n'oublions certainement pas de remercier nos parents, nos mariés, nos frères et sœurs, nièces et neveux et toutes nos familles.*

# **Introduction générale**

La diversité linguistique ainsi que les différences culturelles ont toujours occupé le centre d'intérêt pour les sociolinguistiques, soucieux des manifestations des situations de contact de langues et de brassages sociolinguistiques.

Plusieurs œuvres ont été réalisées dans ce domaine, et beaucoup se sont focalisé sur le phénomène de contact de langues au quotidien de l'administration, parce qu'il y a un frottement entre la langue officielle de l'Etat, la langue quotidienne et les langues étrangères. Dans ce contexte, les employés de l'administration représentent un corpus important sur la diversité sociolinguistique, et cela par la nature de leur appartenance socioculturelle, d'une part, d'autre part, par les caractéristiques linguistiques qu'ils investissent à travers leurs usages langagiers durant le travail administratif.

Dans cette recherche nous avons tenté d'étudier ce phénomène de contact des langues chez les employés de la société nationale d'assurance (la SAA), au niveau de la ville de REMCHI parce qu'après l'indépendance, l'Algérie a pris la décision d'arabiser tous les secteurs de la vie sociale, l'intérêt majeur de cette loi était de faire de l'arabe classique l'unique langue de travail et de communication, mais, cette politique linguistique a échoué dans plusieurs administrations, et parmi eux, se trouve la société nationale d'assurance.

Ainsi, nous inscrivons la présente étude dans les domaines des représentations et du contact de langues, il s'agit plus précisément de s'interroger sur les représentations sociolinguistiques des employés de la SAA, où l'emploi des langues et les attitudes qui en découlent sont révélateurs d'une situation particulière, autrement dit, nous avons étudié les attitudes de ces employés à l'égard des différents langues en contact.

Cette réalité est manifestement loin d'être facile, parce que le répertoire linguistique des employés de la SAA comporte principalement trois langues qui jouissent d'un statut inégal : l'arabe classique, la langue officielle du pays, le français, conçue comme une langue étrangère, l'arabe dialectal qui se rapporte aux sources, ces langues investies dans des situations diverses, assurent multiples fonctions.

Cela nous a amené à focaliser notre recherche sur la représentation comme miroir par lequel s'expliquent, et s'incarnent les comportements langagiers des employés de cette administration.

C'est à partir de là que notre attention s'est portée sur l'étude de contact des langues au quotidien de la société nationale d'assurance, en effet, l'étude des pratiques langagières en situation de ce contact, représente une situation dans laquelle le français

rentre en contact avec plusieurs systèmes linguistiques se rapportant aux langues d'origines des employés, il cohabite avec l'arabe classique, l'arabe dialectal et l'amazighe, c'est une création de nouvelles caractéristiques qui commencent à paraître à travers leurs pratique socio-langagières au sein du boulot et particulièrement par le procédé de l'alternance codique.

Pour mener à bien notre travail, nous avons décidé de collecter les données de notre corpus par entretiens, qui nous permettent de dégager les représentations sociolinguistiques d'un groupe d'employés de la société nationale d'assurance à REMCHI, et ce sont ces représentations déclarées qui constitueront notre objet d'analyse. Il convient de préciser que notre travail est de nature qualitative, ainsi nous voudrions mettre en évidence et décrire les représentations des enquêtés par rapport aux langues qu'ils parlent, et surtout aux fonctions qu'ils leur attribuent.

Le champ de notre recherche s'investit dans le cadre des problématiques de la recherche en sociolinguistique, il gravite autour de nos réflexions et de nos observations empiriques opérées sur le terrain.

### **Méthodologie :**

Notre travail se compose de deux chapitres :

Le premier chapitre nous présenterons quelques aspects théoriques sur les notions de contacts des langues, de bi-plurilinguisme, la politique linguistique et la planification linguistique.

La politique d'arabisation en Algérie et dans le secteur d'assurance, dans ce sens, pour nourrir nos réflexions, nous nous appuyons, sur des recherches et de grandes théories sociolinguistiques engagées dans l'étude de ces phénomènes.

Le deuxième chapitre contient deux parties : la première est consacrée à la méthodologie de la recherche où nous présentons notre corpus. Nous commencerons par cerner notre problématique et les questions. Nous expliciterons par suite les hypothèses de recherche.

Ensuite, nous passerons à la présentation des motivations et des objectifs que nous voudrions atteindre. Puis, décrire l'outil méthodologique que nous avons adopté

pour mieux parvenir à répondre à la problématique que soulève notre recherche à savoir l'enquête par entretiens.

La deuxième partie c'est la pratique et l'analyse des données. Dans cette recherche, nous ne voulons pas démontrer l'existence de cette diversité linguistique à l'administration algérienne, mais surtout essayer d'expliquer les représentations des employés qui ont vécu cette situation de contact de langues.

Nous concluons ce chapitre par une synthèse des résultats récoltés.

# **Chapitre I**

## **Les aspects théoriques**



## **Introduction :**

Dans le présent chapitre, nous allons essayer de définir quelques notions qui sont en rapport avec notre thème de mémoire.

Nous allons aussi exposer le rôle de la loi de l'arabisation en Algérie, et ses conséquences dans l'administration (la SAA), pour enfin voir le paysage linguistique dans la ville où nous avons mené notre enquête.

## **1 Définition de contact des langues**

Le terme de « contact des langues » est apparu pour la première fois en 1953 dans le livre de Weinreich « langages in contact » cette notion a toujours représenté un centre d'intérêt des sociolinguistiques jusqu'à nos jours.

Au fur et à mesure, nous allons voir ce qui veut dire par contact des langues et montrer comment les langues entrent en contact.

Au début des recherches, les linguistes s'intéressaient à la comparaison entre deux ou plusieurs langues dans la même communauté pour voir s'il y a des ressemblances ou des divergences dans chacune d'elles.

Cette comparaison portait sur leurs systèmes phonologiques ou grammaticaux

Mais rapidement, avec les travaux des chercheurs dans le domaine linguistique, ils ont commencé à s'intéresser aux personnes bilingues.

Autrement dit, la pratique langagière d'un même individu qui parle deux langues, permet de voir mieux la situation de contact, par exemple : un Italien qui vit en France, bien qu'il maîtrise le français possède l'accent de la langue italienne qui est remarquée dans ses énoncés, il introduit même parfois des termes italiens, donc ici, il y a un mélange de deux systèmes qui est le produit d'un contact de langues.

Le concept de contact des langues réfère donc au fonctionnement psycholinguistique de l'individu qui maîtrise plus d'une langue, donc d'un individu bilingue ce qui est différent du concept de multilinguisme, qui lui renvoie à un état de la société.

J. Dubois, dans son dictionnaire de linguistique, considère le contact de langues comme « *La situation humaine dans laquelle un individu ou un groupe sont conduits à utiliser provoque le bilinguisme* »<sup>1</sup>

Telle qu'elle est définie, la notion de contact des langues repose donc sur l'usage de plus d'une langue, d'où l'individu peut avoir un rapport avec un autre individu d'un groupe parlent une langue différente de la sienne. Ici, on peut dire que la coexistence de deux ou plusieurs langues dans un contexte provoquent le bilinguisme et le plurilinguisme.

### 1.1 Les phénomènes liés aux langues en contacts

Le contact des langues est l'un des principaux objets d'étude de la sociolinguistique, ce phénomène se traduit dans les comportements langagiers des individus à travers **les interférences linguistiques**.

Le mot interférence désigne un remaniement de structures qui résulte de l'introduction d'éléments étrangers dans le domaine les plus fortement structurés de la langue, par exemple : l'interférence phonique, ce type consiste à introduire des sons d'une langue B dans la langue A, ce qui pourrait poser des problèmes de prononciation correcte par les sujets de la langue d'accueil.

Les langues s'influencent mutuellement, ce qui peut se manifester par des **emprunts lexicaux** de nouvelles formulations **syntactiques**.

Concrètement, cela se traduit par l'apparition de nouveaux mots (éventuellement adaptés à la prononciation spécifique à leur langue), de nouvelles tournures de phrase et/ ou la traduction littérale d'expressions idiomatiques (**calques**).

Le plus souvent, cela commence par une déformation progressive et très peu perceptible de la prononciation qui, pour certains phonèmes, va petit à petit s'assimiler à une prononciation étrangère assez proche.

---

<sup>1</sup> Dubois, J. (2002) : « *Dictionnaire de linguistique* », Larousse. P115.

## **1.2 Les raisons de produire une interférence entre deux langues**

- ❖ Les deux langues sont parlées dans des territoires très proches, de telle sorte que leurs locuteurs se côtoient fréquemment et, entendant la langue de l'autre, ils finissent par intégrer à leur parler des traits issus de l'autre langue.
- ❖ Une des deux langues a un rayonnement qu'il soit politique, économique, culturel très important, qui dépasse largement ses frontières. Dès lors, d'autres notions ressentent le besoin de s'initier à cette langue, qui apparaît comme une langue véhiculaire, voire de l'utiliser à la place de leur propre langue. Actuellement, l'anglais a un rayonnement semblable, qui conduit différents pays à l'adopter comme langue officielle, même si la population garde sa langue maternelle.
- ❖ De façon moins apparente mais portants très réponde, certaines langues en influencent d'autres dans un domaine précis ; l'apparition d'une nouvelle réalité ne se fait pas partout en même temps ; certaines langues sont plus promptes que d'autres à nommer cette réalité. Il se peut alors que des langues qui n'aient pas encore défini cette réalité incorporent le nom étranger dans leur lexique. La situation de contact entre langues peut être analysée à différents niveaux : psychologique, sociolinguistique, sociopolitique et linguistique.

Enfin, on peut dire que l'étude des contacts de langues s'appuie sur des méthodes et des notions qui contribuent au développement des connaissances sur le langage.

## **2 Le bi-plurilinguisme :**

Bilinguisme, plurilinguisme, multilinguisme, ces trois notions font aujourd'hui partie du vocabulaire courant de la sociolinguistique et également de la didactique des langues.

### **2.1 Le bilinguisme :**

D'abord, qu'est ce que le bilinguisme ? Et quelle signification précise peut-on attacher à ce terme ?

« Définir le bilinguisme est une entreprise difficile, voire hasardeuse ... »<sup>2</sup>

Cette notion a connu de nombreuses définitions qui varient selon ses différentes formes.

Il est défini généralement comme l'usage de deux ou plusieurs langues par un individu ou un groupe.

Durant de nombreuses années, les individus possédant deux ou plusieurs langues étaient écartés et exclus de la communauté monolingue parce que la société qui constitue la norme ; et le fait de connaître plus d'une langue était perçue négativement.

Mais, avec le temps et les travaux de recherche, la vision du bilinguisme évoluera peu à peu parce que les spécialistes dans ce domaine ont pu constater que le bilinguisme était la norme à l'échelle de la planète.

Dans la recherche intitulée « *les effets du bilinguisme français- anglais sur les aptitudes intellectuelles* »<sup>3</sup> Balkan s'était limité au « *bilingue équilibré* ».

Il en ressortait l'idée que l'individu bilingue développe des connaissances plus conformes et plus vastes que chez l'unilingue, et aussi que le sujet a un équilibre parfait dans l'usage de deux langues en respectant les concepts et les structures propres à chacune des deux (sur le plan phonétique, morphologique et syntaxique).

Jean Dubois donne, quant à lui, deux définitions développées du bilinguisme dans son dictionnaire de linguistique :

a. - « *D'une manière générale, le bilinguisme est la situation linguistique dans laquelle les sujets parlants sont conduits à utiliser alternativement, selon les milieux ou les situations, deux langues différentes* »<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Moore, D. (2001) : *Les représentations des langues et leur apprentissage, référence méthodes*, Coll Essai, Didier. P66.

<sup>3</sup> Balkan, L (1970) : *les effets du bilinguisme français-anglais sur les aptitudes intellectuelles* .Ed,Aimav.

<sup>4</sup> Dubois, J. (2002) : « *Dictionnaire de linguistique* », Larousse.

b. « *Le bilinguisme est un mouvement par lequel on essaie de généraliser, par des mesures officielles et par l'enseignement, l'usage courant d'une langue étrangère en plus de la langue maternelle* »<sup>5</sup>

Dans la première définition, Dubois donne à ce terme le sens le plus répondu, qui est l'usage de deux langues par un individu, alors que dans la deuxième définition, il implique le choix d'une politique linguistique qui vise une planification au niveau de l'enseignement dans une situation linguistique qui présente des locuteurs avec une langue maternelle et la possibilité d'apprendre une langue étrangère.

Cette dernière définition convient à la situation des langues dans l'enseignement en Algérie, car la réforme du système éducatif a réhabilité les langues étrangères et surtout le français. Le bilinguisme selon Bloomfield (1933) est « *La possession d'une compétence de locuteur natif dans deux langues* »<sup>6</sup>

Ici, le linguiste américain relie la connaissance d'une langue étrangère et le bilinguisme, car la connaissance d'une nouvelle langue survient lorsque le locuteur est si compétent qu'on ne peut pas le distinguer des locuteurs natifs, c'est-à-dire l'individu maîtrise les deux langues avec une aisance comparable.

Cette définition se rapproche de celle de L. Balkan au niveau de la maîtrise des deux langues. Mais W.F Mackey (1956) fait une remarque concernant la définition proposée par Bloomfield en voyant « *Qu'il est impossible de définir le degré de perfection qu'atteint un étranger devenant bilingue* »<sup>7</sup>

Et il suggère une analyse par laquelle il classe la complexité qui implique l'utilisation de deux langues.

Retenons aussi la définition proposée par A. Tabouret- Keller qui fait du bilinguisme

---

<sup>5</sup>Dubois, J. (2002) :Ibid.

<sup>6</sup> Bloomfield, L. (1933) : *langage*.

<sup>7</sup>W.F.Mackey, *Toward a Re-definition of bilingualism, Canadian journal of linguistic*.

« *Le fait général de toutes les situations qui entraînent la nécessité de l'usage parlé et dans certains cas écrit de deux ou plusieurs langues par un même individu ou par un groupe* »<sup>8</sup>

Cette définition est intéressante car elle prend en compte l'usage des langues sur le plan oral et écrit (compréhension et expression) avec un bilinguisme qui touche non seulement l'individu mais aussi la société dans son ensemble.

En se basant sur cette dernière définition, nous allons montrer la situation sociolinguistique en Algérie.

Déjà, nous savons que l'arabe classique est essentiellement écrit, la langue française est très fréquente dans le milieu algérien. On apprend l'écrit à partir de la troisième année de l'école primaire et elle est parlée par une grande partie de la population. La langue française occupe donc de ce fait une place prépondérante, et ce, à tous les niveaux.

Quant au dialecte arabe, c'est la langue de la vie quotidienne. A vrai dire c'est un mélange de l'arabe et du français qui résulte d'une coexistence sociale, cette situation est souvent qualifiée de diglossie.

Fishman ainsi :

« *A proposé de différencier l'aspect individuel de l'aspect social du bilinguisme,...il a réservé le terme bilinguisme au fait individuel et la diglossie pour désigner le fait social* »<sup>9</sup>

Pour mieux éclairer ce point, nous allons voir la différence entre les deux notions.

Pendant longtemps, les linguistes ne se sont intéressés qu'à l'aptitude individuelle, ils ont évacué de leurs préoccupations les problèmes sociaux liés à l'aptitude collective.

---

<sup>8</sup> A.Tabouret-keller : *Le bilinguisme en procès, cent ans d'errance(1840-1940) 2011, Limoges, Lambert Lucas, 192pages.*

<sup>9</sup>J.A.Fishman : *sociolinguistique,chapitre 04 bilinguisme et plurilinguisme ,Labor, 1971.*

« Il s'agit du bilinguisme de l'individu lorsque celui-ci peut utiliser deux langues à des degrés divers »<sup>10</sup>

Dans ce domaine, il faudra poursuivre les enquêtes pour vérifier ce que donnent les contacts entre telle ou telle langue à telle ou telle période de la vie d'un individu.

L'usage des deux langues implique la notion de degré, ce sont l'âge, les facteurs psychosociologiques et les circonstances d'acquisition qui déterminent la capacité d'un individu à parler les deux codes séparément sans les mélanger.

En communiquant avec des personnes qui parlent une autre langue, l'individu devient bilingue, or, de façon générale, le bilinguisme devient un phénomène social.

A ce stade là, les linguistes ont distingué d'une société bilingue :

- « *Le bilinguisme sans cohabitation sociale* ».
- « *Le bilinguisme avec cohabitation sociale* ».<sup>11</sup>

Dans le premier cas, nous avons à faire à une seule communauté dont les individus parlent deux langues : l'une est maternelle, l'autre est véhiculaire, c'est le cas du Cameroun, la plupart des gens savent au moins deux langues et Pidgin anglais, cette dernière étant très utile pour les échanges commerciaux.

Dans le second cas, il s'agit de deux communautés linguistiques dont l'une parle chacune des deux langues en présence, le contact des langues entraînant un contact entre deux peuples.

Dans la majorité des cas, le bilinguisme social est le fait de personnes qui ont comme langue maternelle des langues différentes qui habitent au sein d'un même espace géographique, c'est par exemple le cas des germanophones en Italie, le cas du berbère en Algérie qui se compose lui-même de plusieurs langues locales ou régionales en plus de l'arabe classique qui est la langue officielle du pays.

---

<sup>10</sup> Leclerc, J : « *Le multilinguisme : un phénomène universel* » dans *l'aménagement linguistique dans le monde* : disponible sur : [http://www.axl.cefanelaval.ca/Langues/3cohabitation\\_phenom-universel.htm](http://www.axl.cefanelaval.ca/Langues/3cohabitation_phenom-universel.htm)

<sup>11</sup> Leclerc, J : *Ibid.*

On trouve les catalans en Espagne qui parlent leur langue maternelle ; le catalan qui apprennent l'espagnol. Nous pouvons signaler aussi, la coexistence du français et de l'anglais au Québec.

Il s'agit de deux langues officielles qui détiennent le même statut et c'est alors une troisième forme de bilinguisme : un bilinguisme étatique, ce dernier correspondant au bilinguisme officiel assumé par l'Etat. Il permet à chacun des groupes de pratiquer l'unilinguisme en laissant le bilinguisme propre à l'Etat. Les formes de ce bilinguisme varient d'un Etat à l'autre.

### 2.2 Le plurilinguisme / multilinguisme :

Après avoir cité les définitions du bilinguisme, nous allons passer à d'autres notions qui aussi importantes dans le domaine de la sociolinguistique.

La plupart du temps, les termes plurilinguisme / multilinguisme sont employés comme synonymes pour des situations semblablement hétérogènes.

La question qui se pose est alors de déceler s'il existe une différence entre les notions de plurilinguisme et multilinguisme.

Les concepts de plurilinguisme / multilinguisme font aujourd'hui partie du vocabulaire courant des chercheurs.

A.Martinet évoque ces deux termes qui en disant que quand « le choix individuel s'étend à plus de deux langues, on parlera du « plurilinguisme » de préférence au malencontreux « *Multilinguisme* » apparus sous la plume d'autres de divers origines écrivant en anglais »<sup>12</sup>

En sociolinguistique, le plurilinguisme se veut, à l'échelle collective, l'équivalent du concept de bilinguisme qui s'applique à l'échelle individuelle (Moreau, 1998).<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Martinet, A. (1989) : *Fonction et dynamique des langues*, Armand Colin, P94.

<sup>13</sup> Marie.L.Moreau (1998) : *sociolinguistique les concepts de base*, Mardaga, 1997.



Ce concept sert aujourd'hui dans le cadre européen au développement de politiques linguistiques en faveur de l'apprentissage des langues. Il vise alors un partage des patrimoines linguistiques avec des objectifs variés : échanges communautaires, commerce et affaire, besoin de communication etc.

Quant au multilinguisme, il est perçu par ceux qui le défendent comme une solution au problème de la disparition des langues qui menace la diversité culturelle du monde.

Certains linguistes font la distinction entre les deux termes, par exemple : Claude Truchot dans son ouvrage sur Le plurilinguisme européen (1994), recommande d'utiliser « Plurilinguisme » pour « décrire des situations de coexistence de langues et de pluralité de communautés linguistiques dans un espace donné » et « *Multilinguisme* » pour désigner « *La connaissance multiple de langues par un même individu* »<sup>14</sup>.

Les définitions de ces deux notions sont très proches de celle adoptées par Claude Hagège. Lui aussi a fait une distinction entre ces deux notions dans une conférence en disant:

*« J'appellerai multilingue un individu possédant la compétence de plus d'une langue et plurilingues les Etats, ou les nations non encore constituant un Etat au sens du terme, dans lesquelles existent plus d'une langue »*<sup>15</sup>

Pour Robert Chaudenson (1991) le plurilinguisme est, comme pour Hagège « *La coexistence de plusieurs langue au sein d'un même état* » mais, différemment d'Hagège,

---

<sup>14</sup> Claude Truchot : *le plurilinguisme européen*, H.Champion, Paris, 1994

<sup>15</sup> Hagège, C : discours d'ouverture sur le multilinguisme et plurilinguisme en Europe, Disponible sur : <http://www.chair.coleurop.pl/conference/konf/langues/hagage.html>. Ce linguiste considère l'Algérie comme lieu de multilinguisme, car d'après ses recherches sur le Cameroun et Tchad. Il a remarqué que la polygamie joue un rôle très important pour l'acquisition des langues parce que le père a un certain nombre de femme et les enfants ont plusieurs mamans, donc ils sont polyglottes parce qu'ils apprennent leur première langue de leur mère maternelle, puis les langues des autres mamans.

Le multilinguisme est « *La présence dans le continent ou dans ses régions, de plusieurs langues dont les aires d'usages dépassent les frontières nationales* »<sup>16</sup>.

Le linguiste a fait la distinction entre ces deux termes en revenant à leur étymologies (pluri-du latin plures qui veut dire : plusieurs et multi-du latin multus qui veut dire : beaucoup). Il a réservé le premier terme aux situations nationales et le deuxième aux situations supranationales, tout en pensant que les langues sont beaucoup plus nombreuses dans le cas du multilinguisme.

Toutes ces définitions ne sont donc pas convergentes mais, nous pouvons dire que le plurilinguisme est des phénomènes fréquents dans le monde entier.

D'une part, il y a ceux qui trouvent qu'ils sont porteurs de la malédiction babélique et peuvent désigner une difficulté sociale dans le cas de tensions entre les langues qui ne sont connues, et d'autre part, il y a ceux qui considèrent ces deux termes comme élément de richesse intellectuelle et culturelle qui permettent la communication entre les peuples.

Enfin, malgré la distinction faite par quelques linguistes concernant les termes, nous constatons que les deux sont en circulation dans des emplois souvent différenciés.

### **3 La politique linguistique et la planification linguistique :**

La politique /planification linguistique s'est développée au cours de la dernière moitié du vingtième siècle. C'est en 1959 que le linguiste américain E. Haugen a lancé l'expression « *langage planning* » dans un article consacré à « *la situation linguistique de la Norvège* »<sup>17</sup>

Au début, nous avons rencontré plusieurs appellations qui ressemblent qui ressemblent à ces deux notions précédentes, il y a l'expression d'aménagement linguistique est aussi très répandue.

---

<sup>16</sup> Chaudenson, R(1991), *la francophonie.Représentation, réalités et perspectives*. Paris,Didier Erudition.

<sup>17</sup> E.Haugen: *la situation linguistique de la Norvège*1959

Généralement, ces expressions recouvrent les lois conduites par un état ou une organisation internationale à proposer d'une ou plusieurs langues parlée dans un territoire pour en modifier leur statu, gérer pour imposer des usages, parfois pour en limiter certaines utilisations ou même ouvrir à l'éradication de l'une ou de des langues

Au Canada, l'expression est souvent associée à situation dans laquelle plusieurs langues sont en contact et même en conflit.

Dans son ouvrage, **la guerre des langues**, Louis – Jean Calvet a fait la distinction entre les termes « politique linguistique » et « planification linguistique » en donnant à chacun d'eux une définition précise même si ils sont parfois considérés « *Comme des variantes d'une même désignation* »<sup>18</sup>.

Il dit :

*« Nous considérons la politique linguistique comme l'ensemble des choix conscients effectués dans les domaines des rapports entre langue et vie nationale et la planification linguistique comme la recherche et la mise en œuvre des moyens nécessaires à l'application d'une politique linguistique »*<sup>19</sup>.

D'après les deux définitions, nous constatons que l'auteur relie la politique linguistique à l'état ou à une communauté plus petite que l'état.

Une définition similaire est donnée par Benrabah : « *L'expression politique désigne l'ensemble des choix délibérés que fait un état pour gérer les rapports entre langues et vie sociale* »<sup>20</sup>.

Nous sommes alors confrontés à l'idée de la relation entre la langue et la société, c'est-à-dire au fait que le pays doit gérer sa pluralité linguistique en choisissant une ou plusieurs langue(s) officielle(s).

---

<sup>18</sup> Calvet, L-J. (1999) : *La guerre des langues et les politiques linguistiques*, Payot-P153.

<sup>19</sup> Calvet, L-J: *Ibid.* P154, P155.

<sup>20</sup> Benrabah, M. (1999) : *Langue et pouvoir en Algérie, histoire d'un traumatisme linguistique*, Séguier, P97.

« Une politique linguistique, c'est donc l'action menée par une communauté pour développer au mieux (...) la diffusion de la ou des langue(s) qui y circule(nt) »<sup>21</sup>.

Quant à la notion de **planification linguistique**, elle désigne selon Calvet l'application des objectifs, des choix et des orientations de la politique linguistique, autrement dit, c'est l'action sur la ou les langues. C'est choix ne sont pas toujours appliqués, donc, il faut distinguer, en suivant L-J Calvet, entre fonction pratique et fonction symbolique.

La première se présente lorsque par exemple un pays qui vient de prendre son Indépendance, décide de choisir come langue national une langue locale pour éliminer la langue du colonisateur, et que cette politique linguistique ne s'arrête pas au stade des déclarations, elle passe à l'action.

Tandis que pour la deuxième fonction, c'est le fait de prendre une décision pour donner un statut à une langue sauf que cette décision n'est jamais appliquée ou bien qu'elle ne sera réalisée qu'un peu plus tard.

Nous avons pu retenir aussi que le terme de planification est apparu au début dans le domaine économique dans le sens de « L'organisation d'un planification », et qu'ensuite, il a atteint le domaine linguistique en connotant le « dirigisme ».

L'application de planification linguistique a été reste largement utilisée surtout en France.

Mais malgré cela, les Québécois préfèrent l'usage de l'expression « *aménagement linguistique* » (Daoust et Maurais). On trouve aussi le terme de « *normalisation linguistique* »<sup>22</sup> popularisé par les sociolinguistes catalans. Nous sommes en mesure de conclure par l'idée que la politique linguistique et la planification linguistique peuvent consister dans l'action sur la langue elle-même.

---

<sup>21</sup>Benrabah, M. (1999) ;Ibid.

<sup>22</sup>Daoust, Maurais : *les politiques linguistiques 1987*

Elles peuvent consister à faire évoluer le corps d'une langue en adoptant un système d'écriture, en fixant le vocabulaire, les règles grammaticales et orthographiques, en favorisant la création terminologique, pour limiter les empreintes aux langues étrangères, et elle peuvent également consister à modifier le statut d'une langue, par exemple en la déclarent langue officielle.

Le besoin de procéder à la politique linguistique d'un pays découle de la coexistence de plusieurs langues sur le même territoire.

La politique linguistique algérienne. Ce n'est pas un hasard si, depuis l'indépendance, la généralisation de l'utilisation de la langue arabe semble une situation provisoire qui perdure.

Cette politique linguistique a atteint tous les domaines de la vie sociale en commençant par le système éducatif, les administrations publiques, etc.

Pour les linguistes, toute politique qui encourage la coexistence linguistique ne peut que promouvoir un esprit de compréhension et de tolérance. En ce sens, la diversité des langues dans un cadre national peut représenter un atout, pas nécessairement une malédiction. Après plus de cinq décennies d'arabisation, les dirigeants algériens ne semblent pas avoir compris le message. Ils ont préféré recourir à la coercition pour arabiser la société, sinon l'islamiser davantage, afin de s'assurer le soutien des islamistes et autres conservateurs pour tenir l'ensemble des Algériens sous leur contrôle.

Concernant l'enseignement, le pays a pris sa décision d'enseigner toutes les matières en langue arabe classique, langue écrite qui se distingue d'ailleurs bien souvent de la langue orale en excluant la langue française et les autres langues minoritaires.

La même décision a été prise pour les autres secteurs come par exemple le secteur d'assurance qui à été amené lui aussi à suivre cette politique linguistique malgré les difficultés retrouvées (nous allons aborder ce sujet dans le premier chapitre).

Après la définition de ces concepts nécessaires, nous allons passer maintenant à la deuxième étape qui sera consacré au contact de langues à la société nationale d'assurance (SAA).

#### **4 La situation linguistique en Algérie**

L'Algérie offre pour la linguistique un bon terrain d'observation pour ceux qui s'intéressent à l'action de la société sur les langues.

En effet, sa situation peut être qualifiée de véritable laboratoire dans l'étude du plurilinguisme caractérisé de plusieurs langues qui sont : l'arabe classique, dialecte algérien, le français et le tamazight.

Donc l'individu algérien représente le point de contact de divers idiomes en présence.

#### **5 La politique linguistique d'arabisation en Algérie**

Depuis l'indépendance, l'état algérien se définit comme arabe et musulman, la politique linguistique et culturelle mise en œuvre par le Front de Libération National (FLN), ainsi que les différents gouvernements qui se sont succédé, on tous favorisé l'arabisation et l'islamisation de la société algérienne.

L'aménagement linguistique est un domaine qui relève généralement de l'Etat. Ce dernier intervient dans le but d'assurer la planification institutionnelle. Il a en effet le pouvoir de faire des interventions systématiques et stratégiques visant assurer la transmission d'une langue et d'une culture dans un territoire ou un pays donné. Cette planification a pour mission d'aider les institutions (scolaires et autres) à respecter leur obligation en vertu des lois linguistiques en vigueur selon les travaux du MAROUANI<sup>23</sup>

Les diverses constitutions successives depuis 1963 sont constantes sur ce plan : l'Islam est la religion de l'état et l'arabe, sa langue national et officielle.

---

<sup>23</sup>MEROUANI, Nadia. *Les enjeux de l'aménagement linguistique dans le milieu scolaire algérien*. 2009. 106 page. (Mémoire), linguistique, Québec à Montréal, 2009, p.1,2,3.

Dès 1963, en effet l'arabisation du pays se fixe pour but d'instaurer l'arabe comme langue nationale et officielle va être le premier champ d'application.

Voici ce que déclarait le président Boumediene :

*« L'enseignement, même s'il est d'un haut niveau, ne peut être réel que lorsqu'il est national, la formation fût-elle supérieure, demeure incomplète si elle n'est pas acquise dans la langue du pays »<sup>24</sup>.*

Par conséquent, l'arabisation devient l'option fondamentale de l'éducation, elle est conduite du primaire au supérieur en commençant par les matières littéraires, culturelle et juridiques.

L'arabisation des disciplines scientifiques interviendra plus tard, mais ne sera jamais totale, car *« jusqu'à présent les filières médicales, techniques d'architecture et quelques autres ne sont toujours pas arabisées, elles sont enseignées en Français »<sup>25</sup>.*

Depuis 1989, l'arabe classique est la seule langue d'enseignement tout au cours du primaire et secondaire.

C'est l'article 15 de la loi N°91-05 du 16 janvier 1991 qui impose cet enseignement.

Article 15 :

*« L'enseignement, l'éducation et la formation dans les secteurs, dans tous les cycles et dans toutes les spécialités sont dispensés en langue orale sous réserve des modalités d'enseignement de langues étrangères »<sup>26</sup>*

Le président de la république algérienne A. Bouteflika s'est récemment adressé devant les ministres de l'éducation de l'union algérienne en disant qu'

---

<sup>24</sup> Benrabah, M. (1999) : *Langue et pouvoir en Algérie, histoire d'un traumatisme linguistique*, Séguier, P102.

<sup>25</sup> Benrabah, M. (1999) : Ibid.

<sup>26</sup> Leclerc, J : *« Algérie, la politique d'arabisation »* dans *l'Aménagement linguistique dans le monde*, Disponible sur : [www.tlfq.ulaval.ca/AXL/afrique/algerie-3politique\\_ling.html](http://www.tlfq.ulaval.ca/AXL/afrique/algerie-3politique_ling.html).

*« Il est tout à fait bien que toute institution privée qui ne tient pas compte du fait que l'arabe est la langue national et officielle, et qui ne lui accorde pas une priorité absolu, est appelée à disparaître »<sup>27</sup>.*

A partir du discours annoncé par le président de la république, nous constatons à quel point l'Algérie tient à l'emploi de la langue arabe dans le système éducatif privé.

Cette loi est donc imposée dans les divers degrés de l'enseignement public et privé.

Cette politique d'arabisation ne s'est pas limitée au niveau de l'enseignement, elle s'est imposée aussi dans le domaine de la justice.

Les ordonnances N°66-154 et N° 66-155 du 08 Juin 1966 étaient déjà venues pour préciser la place de l'arabe, mais le décret du 27 Juin 1971 a rendu l'arabe seule langue autorisée.

L'article 7 :

- 1) *« Les requêtes, les consultations et les plaidoiries au sein de juridictions, sont en langue arabe ».*
- 2) *« Les décisions de justice et les jugements, les avis et les décisions du conseil constitutionnel et de la cour des comptes, sont rendus ou établis dans la seule langue arabe ».<sup>28</sup>*

Plus récemment, la loi N°08-09 du 25 Février portant code de procédure civile et administrative (2008) imposait l'usage exclusif de la langue arabe « sous peine de nullité soulevée d'office par le juge ».

Nous pouvons dire que la justice utilise exclusivement l'arabe classique même si l'arabe dialectal est aussi permis , elle est habituellement utilisée, alors que le

Français et le berbère (Tamazight) ne sont en principe pas acceptés, sauf en cas de force majeur.

---

<sup>27</sup> Leclerc, J : *Ibid.*

<sup>28</sup> Leclerc, J : *Ibid.*



Au début des campagnes d'arabisation, le faible niveau de connaissance de l'arabe classique ou littéraire chez les fonctionnaires conduisait d'abord le gouvernement à m'envisager l'arabisation que par le moyen d'un système généralisé de traduction, mais l'ordonnance du 26 Avril 1968 venait d'obliger les fonctionnaires à la connaissance de l'arabe.

En 1975, l'arabisation dans ce domaine s'avérait un échec, en 1981, le bilinguisme arabe/Français constituait encore une pratique courante dans toute l'administration publique.

Depuis la loi N°91-05 du 16 Janvier1991, l'administration a dû passer exclusivement à l'arabe, il est fait désormais obligation à toutes les administrations publiques, les instances, les entreprises et les associations de tous genres d'utiliser exclusivement la langue arabe dans leurs activités en matière de gestion et relations publiques

Article 04 :

*« Les administrations publiques, les institutions, les entreprises et associations, quelle que soit leur nature, sont tenues d'utiliser la seule langue arabe dans l'ensemble de leur activités telle que la communication, la gestion administratifs ; financière, technique et artistique. »<sup>29</sup>*

L'arabisation ne s'est pas arrêter à ce niveau, elle a recommandé l'emploi de l'arabe dans la rédaction, l'enseignement et la publication des actes (article6), même les concours professionnels et les examens de recrutement doivent se dérouler n cette langue, autrement dit, seules les documents en arabe sont reconnus officiels.

### **5.1 Tableau chronologique de la mise en œuvre de l'arabisation :**

Nous avons fait ce tableau en se basent sur des informations prise d'un ouvrage intitulé : « le Français en Algérie ; lexique et dynamique des langues ».

---

<sup>29</sup> Leclerc, J : *Ibid.*

Nous allons présenter la chronologie de l'application de la loi de l'arabisation.

L'année	Ordonnance, décrets et arrêtés
1962-1967	-L'enseignement et les médias sont les principales cibles de l'arabisation
1968-1970	-Ordonnance du 20/04/68 oblige tous les fonctionnaires de l'état de maîtriser l'arabe. -Décret du 08/09/69 : création d'un bureau d'arabisation dans tous les ministères.
1971	-Ordonnance du 20/01/71 oblige les fonctionnaires de connaître la langue arabe. -Arrêté du 20/08/71 arabiser l'enseignement supérieur. -Arrêté du 12/10/71 : création des commissions pour l'arabisation à l'université.
1973	- Décret du 06/11/73 : création de la commission national d'arabisation dirigée par le président de la république.
1975	-Première conférence national de l'arabisation.
1976	- Promulgation de la charte nationale : texte doctrinaire qui accorde une place importante à la politique culturelle du pays et rappelle la nécessité d'utilisation de la langue arabe dans tous les domaines de la vie sociale et économique. - Création de l'école fondamentale de 09ans (rupture avec le système éducatif hérité de la période coloniale).
1979	- Le 4 <sup>ème</sup> congrès du FLN réaffirme les orientations générales politiques culturelles et linguistiques.
1980-1985	- L'application des résolutions du 4 <sup>ème</sup> congrès du FLN provoque des troubles liés à la revendication berbère sur la reconnaissance officielle de la culture et de la langue tamazight comme éléments constitutifs de l'identité algérienne. - Création d'un haut conseil de la langue national sous l'autorité de la partie FLN.

	- Arabisation totale des filières de sciences sociales de l'université.
1986	- Promulgation de la nouvelle charte nationale. - Création de l'académie arabe 19/08/1986.
1991	- La loi 91-05 du 16/01/91 généralise l'utilisation de la langue arabe. - Le geste législative délimite et fixe des domaines d'emplois réservés à cette langue. (Article 1 et Article5). - Les sanctions prévues en cas de violation de la loi sont des amendes qui varient de 1000 DR a 100000DR
1992	- Gel, le 4-7-92, de la loi précédente par le Président Mohamed Boudiaf.
1996	- Ordonnance du 17/12/96 oblige l'utilisation de la langue arabe.
1998	- Ordonnance du 5/07/98 rend obligation la langue arabe dans les institutions de l'état algérien et proscrit tout usage du Français.

Benrabah affirme qu'

*« En Algérie, la politique linguistique a échoué par avoir refusé le consensus en imposant une langue non naturelle symboles de l'autoritarisme et du conservatisme »<sup>30</sup>.*

Autrement dit, selon lui, l'arabe classique a été imposé pour éradiquer la langue française, mais la population a utilisée la diversité linguistique.

Pour éviter l'emploi de la langue française dans le secteur d'assurance, Algérie a imposé aussi cette loi d'arabisation, elle vise à exclure et la pratique du française dans tout le secteur économique et interdit toute langue étrangère.

Elle impose l'usage inique de la langue arabe, mais, malgré l'imposition de cette loi pour le gouvernement pour inciter à l'application de l'arabisation et l'éradication du français, cette politique a été un échec, d'une part, parce que les administrations d'assurances algériennes sont soit à l'origine des administrations française, qui ont été nationalisées après l'indépendance et qui emploient toujours les techniques du travail française. D'autre part, parce que toutes les opérations qui se déroulent à la société

<sup>30</sup> Benrabah, M (1999) : « Les avatars du français à travers la politique linguistique en Algérie » dans Juilland, C-Calvet, L-J : *Les politiques linguistiques : mythes et réalités*, ellipses marketing. P55-60, P59.

nationale d'assurance se font également en français, ce que nous allons essayer de vérifier.

Enfin, malgré l'imposition de cette politique d'arabisation et les décisions prises pour qu'elle dure le plus longtemps possible, cette loi n'a pas réussi à s'imposer dans différents domaines, nous avons remarqué que son application s'est réduite aux domaines juridiques et éducatifs.

### 5.2 Société Nationale d'Assurance (SAA)

#### 5.2.1 Historique :

-Le 12 décembre 1963 : création de la SAA sous forme d'une société mixte Algéro-Egyptienne (61%-39%).

-Le 27 Mai 1966 : institution du monopole de l'état sur les opérations d'assurance par Ordonnance N°66-127, ayant conduit à la nationalisation de la SAA par Ordonnance N°66-129.

-Exploitation du marché dans le cadre du monopole de l'état sur les opérations d'assurance, en concurrence avec la CAAR, et suppression des intermédiaires privés des assurances en 1972.

-Janvier 1976 : spécialisation des entreprises d'assurance : La SAA chargée de développer les segments de marché concernant les branches d'assurances suivantes:

- a) Automobile.
- b) Risques des ménages, des artisans et commerçants, des collectivités locales et autres institutions relevant de la santé et des professionnels.
- c) Des assurances de personnes (accidents, vie, maladies retraité, groupe etc.).

-Février 1989 : Transformation de la SAA en EPE dans le cadre de l'autonomie des entreprises.

-1990 : Levée de la spécialisation des entreprises publiques d'assurance : la SAA se lance dans la couverture des risques industriels, de la construction, de l'engineering et du transport, pour étendre ses activités aux risques agricoles à compter de l'année 2000.

-Application de l'Ordonnance 95/07, complétée et modifiée par la loi N°06/04 conduisant à :

- a) L'ouverture du marché aux investisseurs nationaux et étrangers.
- b) La réintroduction des intermédiaires privés (Agents généraux, courtiers et bancassurance).
- c) La mise en place des outils de contrôle du Marché et la création de la commission nationale de supervision des Assurances.
- d) La séparation des assurances de personnes par rapport aux assurances de dommages.

### 5.2.2 Vocation :

#### **La SAA pratique les opérations d'assurance de dommages :**

- Assurance responsabilité et dommage civile et dommages aux véhicules.
- Assurance des commerçants, des particuliers et des professionnels.
- Assurance des risques industriels.
- Assurance engineering et construction.
- Assurance des risques agricoles.
- Assurance du transport.

### 5.2.3 Objectif :

Amélioration constante de la qualité de service au profit de notre clientèle par l'accélération du rythme des indemnisations et la qualité de l'accueil dans nos agences.

## 6 La présentation des documents écrits :

Il s'agit des documents qui appartiennent au domaine économique, l'observation des écrits en milieu professionnel nous a permis de constater que la communication

écrits dans la SAA s'effectue essentiellement en deux langues (arabe classique/français) ou seulement en langue française.

Nous avons remarqué aussi, que ces écrits exigent des opérations langagières plus ou moins complexes selon le type d'information à transmettre.

Les documents écrits que nous avons pu récupérer se divisent en deux parties, la première concerne les documents bilingue, c'est-à-dire, ceux qui sont rédigés en arabe classique et en français, on trouve comme des exemples : le guide de l'assurance multirisque avicole, le guide de l'assurance multirisque grêle /incendie, quelques annonces bilingues ...

En seconde partie regroupent les documents n'existant qu'en langue française, exemple : divers contrats d'assurance, les différentes déclarations concernant le risque et ses modifications, le guide de conditions spéciales garantie « ATS »

Généralement toutes les revus éditées par la direction de communication de la SAA, elles sont destinées au grand public pour lui transmettre des informations sur le milieu professionnel sont rédigées en français.

Nous avons observé aussi un organigramme du groupe d'exploitation, c'est un document qui est destiné aux directeurs de la SAA, il donne des informations sur l'organisation de ce groupe et le rôle des responsables, et aussi des schémas organisationnels, il est rédigé en langue française.

Comme résumé de ce que nous avons déjà dit, nous avons remarqué que les documents soit unilingues (en français) soit dans les deux langues (en arabe classique et en français) ce que R. Porquier appelle « *textes dialingues* »<sup>33</sup>, et ce qui attire notre attention est l'absence de documents écrits uniquement en langue arabe.

Enfin, nous allons conclure par l'idée que, malgré l'imposition de la loi de l'arabisation dans le secteur d'assurance, la langue dominante reste la langue française et la langue arabe reste peu utilisée dans ce domaine.

## 7 Le paysage linguistique de la ville TLEMCCEN

Dans notre recherche, il nous a paru utile de faire la présentation ainsi qu'un aperçu historique de cette ville de l'ouest algérien, et montrer aussi, à quel point l'histoire de la ville et sa situation géographique jouent un rôle sur le langage de la population, après, nous allons évoquer la place de chaque langue à cette dernière.

La ville de Tlemcen est située au Nord-Ouest de l'Algérie à 170 km au sud-ouest d'Oran, à 520 km au sud-ouest d'Alger, et frontalière du Maroc à 76 km à l'est de la ville marocaine d'Oujda. Tlemcen, érigée dans l'arrière-pays, est distante de 40 km de la mer.

### 7.1 La place de chaque langue à REMCHI :

a) **L'arabe classique** : Dans les études modernes, elle a reçu des appellations, variées telles que : arabe littéraire, littéral, standard etc.

La langue officielle de l'Algérie, considérée comme un pays arabo-musulman, est « l'arabe classique ». C'est la langue du l'Islam, la langue du Coran.

En plus de sa fonction religieuse, l'arabe classique est utilisé notamment dans l'enseignement, dans l'administration publique et dans d'autres institutions de l'Etat.

*« Cette langue étant perçue et considérée comme composante essentielle de l'identité du peuple algérien est en quelque sorte le ciment de l'unité nationale »<sup>31</sup>*

Cette langue selon Calvet :

*« (...) doit essentiellement son statut au fait qu'elle est à la fois la langue de la religion, la langue du Coran et la langue d'unification du monde arabe »<sup>32</sup>.*

<sup>31</sup> ZABOOT, Tahar. *Un code switching algérien : le parler de Tizi-Ouzou*. Thèse de doctorat, Université de la Sorbone. 1989, p80.

<sup>32</sup> Calvet, L-J : *Ibid*

Elle est absente dans la vie quotidienne, elle existe dans la production culturelle, c'est surtout l'écrit qui lui donne beaucoup d'importance.

*« Bien qu'elle soit considérée comme une langue sacrée et vénérée, elle est pour ainsi dire, isolé de la vie quotidienne »<sup>33</sup>*

autrement dit, les analphabètes algériens ne comprennent pas cette langue, elle est étrangère pour eux.

**b) Français** : bien que la langue française tienne le statut de langue étrangère, la réalité montre qu'elle est la langue préférée de plusieurs personnes et en particulier du milieu intellectuel, elle occupe aussi une grande place dans les médias écrits.

Lorsque les français arrivent en Algérie en 1830, c'étaient les zaouïas et les medersas qui dispensaient un enseignement religieux exclusivement en langue arabe. Ces dernières ont été transformées par la suite en écoles pour enseigner la langue française qui a profondément marqué l'Algérie. MORSLY Dalila déclare à ce sujet:

*« Le terme francisation désigne "le choix de la langue française" (politique) et les efforts mis en œuvre pour encourager les pratiques en langue française (aménagement) ».<sup>34</sup>*

Cette langue reste dominante à l'usage dans la vie économique des Remchaois, c'est ce que nous avons déjà évoqué un peu plus haut concernant les documents écrits de la SAA.

Nous avons montré jusqu'ici la place de l'arabe classique et du français dans cette ville, les pratiques langagières sont les mêmes pour ces deux langues, nous allons voir que c'est seulement au plan de l'arabe dialectal qu'il va y avoir des différences.

---

<sup>33</sup> Calvet, L-J: *Ibid.* P35.

<sup>34</sup> MORSLY, Dalila. *Langue française en Algérie. Aménagement linguistique et mise en œuvre des politiques linguistiques.* Revue de l'aménagement linguistique n°107, p83.



c) **L'arabe dialectal** : il varie d'une région à une autre « *Dans sa forme actuelle, il reflète les différentes étapes historiques vécues par la commune (...) »<sup>35</sup>, « L'arabe dialectal, variété orale, sert à l'interaction et l'intercompréhension sociales entre les différentes populations »<sup>36</sup>.*

C'est la langue maternelle de tous les Remchaois, c'est la langue de la communication quotidienne.

Le dialecte parlé à Remchi est marqué par la présence de mots berbères tels : babouch ou aghlal « escargot », Khemmal « nettoyer » etc.

Des traces du latin sont encore, tabla « table », on trouve aussi des termes turcs comme ma'adnous « persil ».

Les langues européennes sont aussi marqué le plaisir quotidien Remchaois, ainsi des mots d'origine espagnole ont pu trouver leur place dans cette ville :

Plato « assiette », parikha « chalutier », mestro « instituteur », les espagnols ont marqué leur passage aussi avec des termes dans le domaine de la pêche, (surtout à Béni-Saf) parlent du fondo pour désigner le « fond marin ».

Enfin, le français occupe une place importante dans le dialecte de cette ville, comme cartabe « cartable », chombra « chambre », sans oublier l'emploi des verbes qui sont empruntés et conjugués en arabe. Exemple : nrvizo « nous révisons », yakritiki « il critique » etc.

On peut trouver plusieurs termes, et même des expressions françaises dans ce dialecte, donc, nous nous permettons de dire que l'arabe dialectal de cette ville est un mélange de plusieurs langues (le français, le berbères, le turcs...).

---

<sup>35</sup> BENRABEH, M. (1999) : *Langue et pouvoir en Algérie, Histoire d'un traumatisme linguistique*, Séguier. P 70

<sup>36</sup> BENRABEH, M. (1999) : *Ibid.*

### **Conclusion :**

Nous avons montré dans ce premier chapitre, qu'à l'exception de la justice, le domaine religieux et l'éducation nationale, la plupart des textes administratifs sont rédigés en français. Nous avons observé les langues utilisées dans les écrits de la SAA, nous tenons à affirmer que l'usage de la langue française reste fort dans ce secteur.

# **Chapitre II**

**Délimiter le cadre méthodologie et  
analyses des données**

# **Première partie**

**Délimiter le cadre méthodologique**

**Présentation du corpus :**

La situation linguistique en Algérie est très complexe, elle se caractérise par la présence de plusieurs langues. En effet cette complexité du paysage linguistique est due à son histoire et sa géographie. Elle a subi des différentes conquêtes, celles-ci ont engendré l'existence de plusieurs codes linguistiques : la langue tamazight, arabe et française ce qui nous mène à dire que l'Algérie se caractérise par une situation de plurilinguisme.

Le français, langue imposée aux algériens par le pouvoir colonial, elle est la première langue étrangère, elle est largement utilisée dans les médias, l'enseignement, dans les secteurs industriels, commerciaux, et même administratifs, elle est privilégiée par rapport aux autres langues étrangères.

Dans la présente partie, nous commençons par délimiter le cadre méthodologique de notre étude où nous mettons notre problématique et les questions de recherche, les motivations ainsi que les objectifs pour arriver à la formulation des hypothèses et choix des approches.

**1. La problématique et questions de recherches :**

Notre travail de recherche porte sur l'analyse des pratiques langagières dans une société administrative notre attention sur l'étude de contact des langues au quotidien de la SAA qui comporte principalement trois langues ; l'arabe classique, le dialecte et le français. Ces langues investies dans des situations diverses, assurent multiples fonctions. A partir de là nous ont conduits à fonder cette problématique et ces questions :

**A quel niveau sociolinguistique les langues s'affrontent-elles dans le milieu administratif ?**

**Plus précisément comment les employés de la SAA vivent-ils la situation du contact de langues ?**

**Les questions :**

- ✓ Quelle est le changement de code effectué par les employés de SAA avec les clients ?
- ✓ Quand est-ce que les employés font recours à l'alternance codique ?
- ✓ Quelle est la langue dominante dans leurs discussions ?

**2. Motivations :**

Les discours observés en Algérie nous montrent que les Algériens passent très souvent d'une langue à une autre. Et l'intitulé de notre travail de recherche met l'accent sur ce phénomène de contact dans la société nationale d'assurance a pour but d'une part d'envisager l'emploi des langues diverses comme code d'échange et d'autre part de présenter les spécificités de cette société et d'analyser les pratiques langagières effectuées par les employés pour gérer leurs discussions avec les clients.

**3. Les objectifs :**

- Vérifier le contact des langues dans cette administration algérienne.
- De connaître la stratégie de la SAA pour gérer l'emploi des langues citées.
- Essayer de découvrir l'influence de la langue d'origine le dialecte sur le comportement linguistique des employés bilingues.

**4. Les hypothèses :**

- L'alternance codique entre le français et l'arabe agisse plus sur les clients et captent mieux leurs attentions et ceci permet d'assurer le bon fonctionnement de l'échange.
- L'influence des cultures véhiculées par chaque langue.
- Le français reste dominant dans à la SAA car il est la langue du travail.
- Le rôle de la politique linguistique menée en Algérie.

**5. Présentation des méthodes d'enquête et recueil des données :**

Rappelons que notre but de recherche était de voir l'usage des langues au SAA.

Dans cette partie, nous nous sommes orienté vers une enquête sociolinguistique, que nous allons présenter et décrire l'outil de notre recherche (entretien), et en même temps mentionner les problèmes rencontrés.

**Choix de l'enquête :**

Afin d'étudier les représentations de l'usage des langues par les employés de la SAA la démarche de notre enquête proprement dite s'est voulue le choix qualitative. Nous avons basé sur cette méthode de recueil des données, parce que notre travail porte sur les représentations sociolinguistiques des pratiques bilingues.

**L'enquête qualitative :**

Nous avons opté pour la méthode des entretiens auprès des employés, qui ont été transcrit. Il s'agissait de recueillir à travers des entretiens structurés des informations sur le contact des langues au sein de la SAA pour mieux cerner les représentations des enquêtes (nous avons eu l'occasion d'effectuer six entretiens avec les employés).

En ce qui concerne les questions de l'entretien, nous avons choisi volontairement. Ce choix nous permet aussi de tester si les employés répondaient de la même façon ou différemment.

Essayer de citer aussi les différentes observations remarquées dans le terrain durant notre enquête, les divers termes et expressions répondus dans ce champ sociolinguistique.

**Le cadre spatio-temporel :****a) Le temps**

Dans notre travail, le corpus a été enregistré à l'aide d'un téléphone portable au cours des conversations avec les employés de la SAA, la durée de chaque conversation est à peu près de cinq à dix minutes ainsi nous avons collecté notre corpus au mois d'avril de l'année 2018.

**b) Le lieu**

Pour enregistrer les différentes conversations, nous nous sommes orientées, comme nous l'avons déjà mentionné, vers la société algérienne d'assurance à Remchi.

**Les participants (l'échantillon) :**

Nous avons enregistré ces conversations produites par les employés de la société algérienne d'assurance qui utilisent plusieurs langues dans leur profession.

**(Enquêté, nombre et sexe)**

Concernant le nombre total des participants de notre corpus, nous avons effectué notre travail sur six employés. En effet, ces derniers sont des deux sexes (masculins et féminins).

**Le déroulement de l'enregistrement**

Pour effectuer les enregistrements de nos données, nous avons utilisé un téléphone portable.

Quant à la façon d'enregistrer les conversations, nous l'avons tout simplement pris dans notre main.

La présence de ce matériel était gênante pour certains employés, ce qui a posé quelques difficultés au début.

Ainsi nous avons pu réaliser nos enregistrements et atteindre notre objectif.

**L'intérêt du travail :**

Est d'essayé de mesurer le degré de présence des langues alterner dans le parler français chez les employés au cours de leur travail.

**Description de l'enquête :**

Les entretiens que nous avons menés se sont déroulés sur le lieu de travail (la SAA) dans le bureau de chaque enquêté, il faut signaler que six employés ont accepté d'être interviewés mais sans les enregistrements par le magnétophone, alors nous avons inscrit la conversation manuellement, il y a quatre hommes et deux femmes.

Les entretiens ont été réalisés entre le 15 et 26/04/2018, la durée est différente d'une personne à une autre.



Chaque transcription d'entretien figurera en portant le numéro d'ordre de chaque personne et la date de l'opération.

A propos de ceux qui ont accepté de s'entretenir avec nous, ils étaient d'accord et très compréhensifs, ce qui nous a beaucoup aidé et facilité notre recherche et a permis un bon déroulement de l'enquête.

Dans un premier temps, nous allons reprendre les énoncés pertinents de chaque entretien pour saisir les réponses données par chaque employé, et dans un deuxième temps, nous allons essayer de les analyser.

**La transcription du corpus :**

Dans le but de simplifier le traitement et l'accès au corpus, il est nécessaire de le transcrire, nous avons choisi une transcription orthographique pour faciliter la lecture du corpus.

**L'observation :**

Nous avons opté pour une observation directe. Elle est décrite comme une observation où le chercheur est présent sur le terrain. L'observation directe nous a permis de réaliser des enregistrements des employés en assurant le maximum d'objectivité.

**6. La société Algérienne d'assurance à Remchi (SAA) :**

C'est une entreprise publique économique dont le seul actionnaire est l'état. La SAA pratique toutes les branches d'assurance tant pour les particuliers que pour les entreprises industrielles et commerciales. Elle offre et conclue directement les opérations d'assurances avec les assurés.

## **7. Les contraintes méthodologiques :**

La première difficulté concerne l'observation directe dans le terrain et l'entretien.

D'une part, tous les employés ayant refusé de participer à un entretien enregistré, alors nous avons mis beaucoup de temps pour faire la transcription (rédiger la conversation sur place).

Aussi, il y avait quatre personnes qui ont refusé de participer à l'enquête.

La troisième difficulté concerne l'obstacle qui n'a pas cessé d'apparaître durant la réalisation de cette enquête, car les enquêtés étaient au courant que nous inscrivons tout leur discours, ce qui a posé quelques difficultés, surtout dans les premiers jours de l'enquête (notre présence au terrain était perturbatrice).

Un autre point que nous avons jugé utile de mentionner est que, au moment de notre présentation du thème aux employés, ils n'ont pas saisi notre objectif parce qu'ils ont cru qu'il s'agissait d'un thème qui avait un rapport avec l'assurance.

Certains considéraient que la question des contacts de langues constituait un sujet qui n'a aucune relation avec la société nationale d'assurance.

Alors, nous étions obligés d'expliquer à chaque fois notre but de recherche à chaque personne interrogée.

Enfin, il n'a pas été toujours facile de rencontrer les employés de la SAA, c'est grâce à l'intervention de quelques personnes que nous avons pu accéder à cette administration.

# **Deuxième partie**

## **L'analyse des données**

## **8 Analyse des résultats de l'enquête par entretien :**

Les entretiens que nous avons menés se sont déroulés sur le lieu de travail

(la SAA) dans le bureau de chaque enquêté, il faut signaler que six employés ont accepté d'être interviewés mais sans les enregistrements par le magnétophone, alors nous avons inscrit la conversation manuellement, il y a quatre hommes et deux femmes.

Les entretiens ont été réalisés entre le 15 et 26/04/2018, la durée est différente d'une personne à une autre.

Chaque transcription d'entretien figurera en portant le numéro d'ordre de chaque personne et la date de l'opération.

A propos de ceux qui ont accepté de s'entretenir avec nous, ils étaient d'accord et très compréhensifs, ce qui nous a beaucoup aidé et facilité notre recherche et a permis un bon déroulement de l'enquête.

Dans un premier temps, nous allons reprendre les énoncés pertinents de chaque entretien pour saisir les réponses données par chaque employé, et dans un deuxième temps, nous allons essayer de les analyser.

Nous avons désigné les employés par la lettre alphabétique (B).

Il faut indiquer que le français est la langue de tous les entretiens, il faut signaler que les locuteurs qui ont fait des études en langue arabe (les jeunes employés), ont trouvé des difficultés à produire un discours parfait en français.

Ils préfèrent alterner leurs énoncés par des silences ou en arabe dialectal.

Nous avons remarqué que l'expression « c'est-à-dire » a été employée à plusieurs reprises par les employés dans les cas de blocage, où l'employé ne peut pas continuer son énoncé, soit à cause de l'interférence ou l'absence de bagage lexical du français.

Il est remarquable aussi que le mot « walla » qui veut dire « ou » en français a été utilisé par trois employés de la SAA (entretiens 1,2 et 6), nous signalons que parmi les enquêtés, c'est le deuxième et le sixième qui ont beaucoup introduit des mots et expressions en arabe dialectal, exemples :

L'employé 6 : « Kima ygoulo » qui veut dire : « comme on dit ».

L'employé 6 : « machi mokhcil » traduction « sans problème ».

Il y a aussi la présence des monèmes fonctionnels (F) en arabe dialectal au milieu d'un énoncé en français, l'employé 2 : « (F=dans) le domaine d'assurance ... »

« hada, had, hadou » sont fréquents dans le deuxième entretien, ils remplacent les pronoms démonstratifs « ce, ces » comme dans les exemples suivants :

L'employé 2 : « ...c'est quoi (had=ce)... »

L'employé 2 : « (hadou=cas rapports) généralement c'est en français ».

Nous avons remarqué aussi la chute du « e » caduc qui fait partie des caractéristiques du code oral, et du « ne » de négation dans quelques énoncés comme le cas du premier locuteur : « ...on utilise un p(e)tit peu l'arabe »

L'employé 2 : « donc..., la profession du l'employé d'assurance, donc comme vous l(e) savez ces dernières années... ».

L'employé 3 : « y a pas de quoi ».

L'employé 6 : « y a pas de problème ».

Il faut souligner qu'il y a beaucoup de répétitions qui sont utilisées pour confirmer une idée ou un point de vue, exemple :

L'employé 1 : «Non, Non, je considère que la SAA n'est pas un lieu de contact ».

L'employé 6 : « beaucoup plus en français, beaucoup plus... ».

Nous avons remarqué aussi que les pauses étaient très nombreuses durant les entretiens.

Le but de la première question était de voir si la fonction joue un rôle sur les pratiques langagières, les réponses étaient différentes d'un employé à un autre, d'une part, nous avons ceux qui ont précisé leurs fonctions en disant « chef de section », « chef de service » ..., et on a ceux qui se sont contentés de dire seulement qu'ils sont des employés de l'assurance, et en même temps, il y avait ceux qui ont expliqué leurs rôle dans la SAA.

Pour ce qui est de la pratique langagière, les avis des employés ont été partagés : pour le locuteur 1, les langues pratiquées à la SAA sont le français et l'arabe dialectal, voici ce qu'il déclare : « c'est le français plus le dialecte, on utilise un p(e)tit peu l'arabe classique », ensuite, il précise que l'arabe dialectal est pratiqué oralement tandis que l'arabe classique est proprement écrit « ...avec les clients c'est l'arabe dialectal, en ce qui concerne les correspondances etc.... c'est l'arabe classique »

L'employé 4 au même point de vue le 1er, il déclare que les deux langues sont pratiquées à la SAA, mais le français est plus dominant « on a les deux langues, mais la langue française c'est la plus dominante, puisque tous les écrits de la SAA soit en

français » ; les employés 3,5 et 6 rejoignent eux aussi l'idée de leurs collègues concernant les deux langues.

Tous les employés affirment que l'usage de l'arabe dialectal est très important, car elle est la langue d'une grande partie des Algériens, elle facilite la communication entre les employés et les clients, c'est la langue véhiculaire entre les individus, l'employé 2 affirme cette idée en disant que « c'est en fonction de notre clientèle ...c'est généralement l'arabe dialectal »

Dans la question suivante, nous voulions voir si les employés considéraient la SAA comme un lieu de contact de langues, les résultats ont montré qu'il y a une égalité dans les réponses des employés.

Trois employés ont rejeté l'idée que la SAA est un lieu de contact, on trouve que les locuteurs 4 et 6 considèrent la SAA comme une agence économique qui n'a aucun rapport avec les langues, voila les énoncés :

L'employé 1 : « non, non, je considère que la SAA n'est pas un lieu de contact des langues ».

L'employé 6: « non, la SAA est une entreprise économique ».

L'employé 3 trouvait que la SAA ne permet pas de la considérer comme endroit de contact en disant : « non, pas tellement... », Tandis que L'employé 1 révèle que le contact de langues concerne le domaine culturel plus que le domaine financier.

Voici ce qu'il déclare : « le contact, je considère que c'est au niveau ...culturel... ».

Nous allons passer maintenant à ceux qui sont pour l'idée que la SAA est un lieu de contact de langue, voici les réponses obtenues :

L'employé 2 : « oui, effectivement oui parce que nous sommes au contact de tous clients... »

L'employé 5 : « oui, je crois, qu'un lieu de contact »

Ces employés n'ont pas donné des explications, ils partagent l'idée que la communication avec les clients Algériens fait de l'agence de la SAA un lieu de contact.

Concernant la communication avec les étrangers, la majorité a affirmé qu'il n'y a pas de contact avec des clients étrangers, voici ce que déclarent les six employés :

L'employé 1 : « on n'a pas des contacts avec des clients étrangers... »

L'employé 2 : « non...le système de la SAA ne permet pas.....d'avoir beaucoup de contacts avec des clients étrangers... ».

L'employé 3 : « absolument pas ».

L'employé 4 : « non, pratiquement non, ... des chinois ».

L'employé 5 : « non, y a pas vraiment un contact direct ».

L'employé 6 : « ici, pratiquement dans l'agence de la SAA, non, non »

Ils ont déclaré qu'ils n'ont jamais eu de contact avec les clients étrangers car ce n'est pas forcément le rôle de la SAA de s'occuper de ces étrangers, et généralement ces derniers préfèrent les agences d'assurances privées, mais, s'il leur arrive parfois d'avoir un contact, la communication se fait à travers des traducteurs agréés par l'Etat.

Dans la société nationale d'assurance, il y a un lexique spécifique que seul les employés et les clients qui ont des connaissances sur ce domaine peuvent comprendre, à ce propos, nous avons essayé de voir si les employés ont des problèmes de communication avec leurs clients, nous avons obtenu deux types de réponses :

L'employé 1 : « oui..., les clients ne connaissent pas le domaine d'assurance... »

L'employé 2 : « oui, où, à chaque fois, c'est le langage quotidien de la SAA »

L'employé 4 : « des fois oui....on reçoit....ça dépend à quel type de clients, nous avons à faire... »

L'employé 6 : « ça c'est courant... »

Parmi les six employés, quatre d'entre eux ont affirmé qu'ils sont obligés d'expliquer les termes techniques de la SAA à leurs clients, parce que d'une part, la SAA est un lieu qui reçoit tous types de clients, il y a des illettrés comme il y a des gens instruits, donc, les personnes illettrées ont besoin de quelques explications concernant les demandes qu'ils veulent effectuer, d'autre part, la présence des mots techniques comme : exclusions et déchéances (les exclusions et les déchéances applicables à la garantie responsabilité civile), sinistre, bonus malus, assistance (aux personnes en difficulté, notamment au cours de déplacements)... méritent d'être expliqués pour faciliter la tâche au client.

Les deux employés qui ont déclaré ne pas avoir des problèmes de communication avec leurs clients sont :

L'employé 3 : « non, je n'ai aucun problème dans mon service ».

L'employé 5 : « on parle avec le client normal, langage quotidien ».

Nous avons constaté qu'ils n'ont pas de problème de communication puisqu'ils communiquent avec leurs clients en arabe dialectal.

Nous pouvons dire qu'il y a des employés qui évitent l'utilisation des termes spécifiques de ce domaine, mais la plupart se trouve obligée d'expliquer à leurs clients le déroulement des opérations.

La question suivante était sur les écrits d'assurances, nous avons voulu savoir en quelle langue sont rédigés les documents.

Les employés ont déclaré que les documents sont rédigés dans les deux langues, c'est-à-dire, en arabe et en français, mais toujours le français qui occupe la plus grande place, voici les déclarations :

L'employé 1 : « c'est bilingue, mais en français beaucoup ».

L'employé 2 : « les deux langues, français arabe »

L'employé 3 : « tous les documents sont en français, sauf quelques pièces ».

L'employé 4 : « ils sont rédigés en français, mais il y a aussi l'arabe ».

L'employé 5 : « en français, puisque qu'on parle des termes techniques..., mais les correspondances sont en arabe ».

L'employé 6 : « c'est en français généralement ».

En analysant ces réponses, nous remarquons que les employés de la SAA utilisent beaucoup plus le français dans la rédaction des documents à cause de la présence des termes techniques, donc le français est un outil de travail important pour eux.

Nous avons remarqué aussi, que tout ce qui va à l'extérieur de la SAA est rédigé en arabe classique, parce que les administrations de l'Etat refusent tout document écrit en langue étrangère, par contre, tous les écrits internes de la SAA, les fascicules ou les correspondances avec la direction générale sont en français.

Durant notre conversation avec les enquêtés, nous avons introduit le thème de l'arabisation pour voir si cette loi a provoqué un changement à la SAA ou non.

Toutes les réponses que nous avons obtenues à propos de cette question étaient négatives, ils ont affirmé qu'ils n'ont pas senti un changement, donc, la langue française n'a pas perdu son statut dans ce secteur malgré l'imposition de la loi de l'arabisation.

Nous étions au courant que les employés de la SAA ont suivi des formations, pour cela, nous avons tenté de savoir en quelle (s) langue(s) elles se déroulaient.

Selon les réponses, tous les employés ont affirmé que la langue de formation est la langue française comme disait L'employé 2 : « les formations...sont en française», un seul locuteur a ajouté que l'arabe dialectal coexiste avec la langue française.



Là aussi le français domine à cause des termes spécifiques, et généralement les formations sont faits par des animateurs francophones comme l'indiquent les :  
L'employé 6 : « ...la formation se fait avec les francophones... ».

L'employé 5 : « certains animateurs sont des francophones ».

Le dernier indique que la non maîtrise du français par les employés qui ont fait leurs études supérieures en langue arabe, auront du mal à poursuivre les formations car tout est en français : « ...et les employés qui sont arabisés, trouvent des difficultés durant cette formation ».

## **9 Le bilingue français/arabe au SAA :**

L'analyse de ces entretiens nous a permis d'évaluer l'utilisation des langues par les employés du SAA.

Après avoir analysé les réponses des employés, nous pouvons dire que les langues pratiquées au sein de la SAA de Remchi sont le français en première position (écrit et un peu de l'oral), ensuite, l'arabe dialectal et enfin l'arabe classique (un peu en écrit).

Le français occupe cette place dans cette société algérienne parce que le système d'assurance algérien a été influencé par le système d'assurance française à cause de la période coloniale, alors, toutes les opérations, les rédactions, les imprimés...etc. sont rédigés dans cette langue étrangère.

La société nationale d'assurance est un lieu qui réunit beaucoup de gens de différentes régions, des intellectuels et des illettrés, des vieux et des jeunes... ,donc, on la considère comme un lieu de contact des langues.

Les employés utilisent souvent les termes techniques à propos du domaine de l'assurance, alors, il est important pour le client de connaître ce genre de lexique, sinon, il y aura un malentendu.

Il est logique que la SAA se trouve avec ce problème parce qu'il y a des clients illettrés qui ne maîtrisent que l'arabe dialectal, et généralement les employés doivent expliquer les termes techniques avec les gens qui ont une faible connaissance du domaine.

Les opinions des enquêtés concernant les langues des formations étaient claires, c'est toujours la langue française qui demeure un instrument de communication grandement employé, elle garde son prestige dans l'administration d'assurances.

Enfin, les documents écrits de la SAA, en général, ils sont rédigés en français, il y a aussi ceux qui sont rédigés en français et en arabe classique.

Après avoir analysé les représentations des employés par entretiens, nous en ressortons avec l'idée que le bilinguisme est fortement présent dans le secteur d'assurance, il y a le français/arabe dialectal à l'oral et le français avec un peu d'arabe classique à l'écrit.

Nous concluons que le français est toujours présent soit seul ou accompagné de la langue arabe.

## **10 Transcription des entretiens**

### **Entretien N°1**

Lieu : SAA de Remchi, dans un bureau auprès de l'enquêté.

Date : le dimanche 15/04/2018.

Locuteur : nous (A) et l'enquêté (B).

Bonjour, nous allons faire avec vous une enquête sur le langage et les représentations des employés de la SAA pour voir le contact de langues dans ce champs sociolinguistique, alors pour commencer, pouvez-vous nous faites une brève description de votre profession.

Bon, je suis le chef service cette société nationale d'assurance (pause), responsable sur tous les types d'assurance.

Très bien, alors, pour la seconde question, quelles sont les langues que vous pratiquez dans votre profession ?

Bon, comme vous voyez, c'est le français plus le dialecte, bon on utilise un p (e)tit peu l'arabe.

Mmm, quand vous dites arabe, est que c'est l'arabe dialectal ou l'arabe classique ?

Les deux, c'est-à-dire, avec les clients c'est l'arabe dialectal, en ce qui concerne les correspondances avec les différentes administrations, c'est l'arabe classique.

Est-ce que Monsieur vous considérez la SAA comme un lieu de contact de langues.

Non, non, je considère que la SAA n'est pas un lieu de contact des langues, je pense que le contact de langues est plus vaste, au niveau culturel comme les centres culturelles (Walla=ou) les expositions etc.

Alors, pouvez-vous nous dire pourquoi vous utilisez avec les clients l'arabe dialectal.

Parce que la majorité des clients (pause) n'ont pas un niveau intellectuel, donc il faut expliquer les procédures par l'arabe dialectal.

D'accord, est ce que vous avez des relations avec des clients étrangers ?

On n'a pas des contacts avec des clients étrangers, ici y a pas vraiment un contact direct avec les étrangers.

Vous arrive t-il d'avoir des problèmes de communication avec vos clients ?

Oui, parce que les clients, les clients ne connaissent pas le domaine d'assurance, il y a différents trucs financiers, administratifs et juridiques (pause), on a des problèmes avec eux.

Maintenant, à propos des documents écrits, généralement, en quelles langues sont ils rédigés ?

C'est bilingue, mais en français beaucoup, c'est-à-dire l'arabe classique on utilise surtout dans les documents qu'on partage avec l'administration des impôts ou bien les tribunaux, sinon les rapports et les différents imprimés, sont tous en français.

Est-ce qu'il y a un changement après l'imposition de la loi de l'arabisation ?

A la SAA ? On n'a pas senti qu'il y a un changement.

Aucun changement.

Oui, il y a pas eu un changement notable, malgré cette loi (sourire) .

D'accord, on était au courant que les employés ont fait des formations, en quelle langue se faisait ?

Toutes les formations se font en langue française.

Uniquement en français.

Oui, évidemment, bon il y a le dialecte, bien sur, nous sommes des Algériens pas des Français (sourire).

Je vous remercie, c'est gentil.

Je vous en prie.

## **Entretien N°2**

Lieu : SAA de Remchi, dans un bureau auprès de l'enquêté.

Date : le lundi 16/04/2018.

Locuteurs : nous (A) et l'enquêté (B).

Bonjour.

Bonjour.

A) Nous allons faire avec vous une interview sur le contact des langues au quotidien de la société nationale d'assurance, alors, tout d'abord, faite nous une description de votre profession.

B) Ma fonction, maître de bureau d'assurance sinistre, c'est-à-dire je prends en charge le dossier sinistre, parce que chaque employé responsable d'un type d'assurance, donc, c'est ça, la profession de l'employé d'assurance, donc comme vous l(e) savez ces dernières années, la SAA a connu un développement et on a évolué dans un système très avancé, je veux dire que l'employé de la SAA se développe avec le temps, je veux dire aussi notre profession se base surtout sur la relation SAA/client.

Ok, maintenant, quelles sont les langues que vous pratiquez dans votre travail ?

Bon (pause), c'est en fonction de notre clientèle, c'est généralement (pause).

Voulez dire l'arabe dialectal, c'est ça ?

Oui, l'arabe dialectal qui est le plus courant.

Et pour le français et l'arabe classique ?

B) Le français généralement dans l'écrit, l'arabe classique existe un peu, c'est-à-dire (Walla=ou) la SAA doit parler le langage du client pour que la relation SAA/client marche.

Est-ce que vous considérez la SAA comme un champ de contact de langues ?

Oui, effectivement oui, parce que nous sommes au contact de tous clients, sont des gens, donc, c'est la langue, c'est la communication.

Est-ce que vous avez des contacts avec des clients étrangers ?

Non, c'est-à-dire le système de la SAA ne permet pas, autrement dit, d'avoir beaucoup de contacts avec des clients étrangers, (f=a) la direction (taàna=notre) les procédures d'assurance et les conditions se diffèrent par rapport les agences privés, (amala=alors) ce client à le choix.

Vous arrive t-il des problèmes de communication avec vos clients ? Autrement dit, est ce que devez à chaque fois les termes spécifiques de la SAA à vos clients ?

Oui, oui, à chaque fois, c'est le langage quotidien de la SAA (pause), on va expliquer aux clients c'est quoi les conditions de chaque genre d'assurance..., il y a des termes techniques, donc, on doit toujours expliquer aux clients c'est quoi (had=ce) le terme.

Les documents écrits, ils rédigés en quelle langue généralement ?

Les deux langues, français arabe, (kayen=il y a) des rapports interne, c'est-à-dire de l'agence vers la direction générale, vers les directions régionales (hadou=ces rapport) généralement c'est en français.

C'est-à- dire rédigés en français, et pour l'arabe classique ?

En français puisqu'on parle de chose technique, l'arabisation touche surtout les pièces de la justice, c'est-à-dire avec les notaires, avec les huissiers... .

Donc, d'après vous, l'arabisation n'a pas réussie chez vous ?

(f=dans) le domaine d'assurance (pause), pour être franche, ça n'a pas marché du tout, ils nous ont envoyés des documents rédigés en français (bah takrahoum=pour que vous lisez) c'est difficile.

Concernant la formation des employés, ils sont formés en quelle langue ?

Les formations (pause), sont en français, cent pour cent en français.

Il n'y a pas d'autres langues ?

(win kayan=où il y a) la formation (tkoun=est) en français, parce que les animateurs généralement utilisent cette langue.

Donc, il faut connaître la langue française.

Oui, obligés, et les gens qui sont arabisés (kima=comme) les jeunes, trouvent des difficultés pour suivre cette formation.

D'accord, je vous remercie de votre coopération.

De rien, au plaisir.

**Entretien N° 03**

Lieu : La SAA de Remchi, dans un bureau auprès de l'enquêté.

Date : Le mardi 17/04/2018.

Locuteurs : Nous (A) et l'enquêté (B).

Bonjour.

Salut.

Nous tenons bien à faire un entretien avec vous sur le contact de langues au quotidien de la société nationale d'assurance, bon, comme introduction, nous aimerons que vous nous fassiez une description de votre profession.

Bon, moi, mon rôle, je déroule les opérations des assurances matérielles.

Donc, vous êtes le responsable de ce type d'assurance, alors, vous contactez directement les clients.

Oui, c'est ça.

Alors, quelles sont les langues que vous pratiquez dans votre profession ?

Nous pratiquons le français et oralement le dialecte, l'arabe classique c'est, c'est peu, surtout avec le tribunal.

Est-ce que vous considérez la SAA comme un lieu de contact de langues ?

Non, pas tellement.

Pourquoi ?

Je ne sais pas comment dire (pause), ça dépend la région, exemple si vous allez faire cette enquête a la SAA au niveau d'Alger ou bien Kabyle, oui, parce que les gens de cette région parle beaucoup le français, par habitude, j'ai visité notre direction générale, alors (changolak=comment dire) tout le monde parle en français (pause), les employés et les clients.

Ah, c'est bon, j'ai compris, maintenant, est ce que vous avez des contacts avec des clients étrangers ?

Absolument pas.

D'accord, vous arrive-t-il d'avoir des problèmes de communication avec la clientèle ? Autrement dit, est ce que vous utilisez des termes spécifiques avec les clients ?

Non, je n'ai aucun problème dans mon service, puisque les opérations sont simples.

Mais, je veux dire des termes spécifiques, comment les clients comprennent ?

Oui, oui, en tout les cas, ça dépend le niveau de client, si il est un illettré, donc, il faut lui parler (pause), lui lancer ces termes, mais expliquer, je ne sais pas comment exacte (pause), l'essentiel il faut trouver un moyen pour que le client comprend (wala=ou) il va changer l'agence.

Donnez-nous quelques termes qui ne sont pas compréhensibles par les clients ?

Mumm, par exemple assistance, tu vas lui expliquer qu'il s'agit aux personnes en difficulté, notamment au cours de déplacements, le client c'est-à-dire, il n'a pas l'habitude de faire cette assurance et même les autres, c'est normal qu'il ne peut pas comprendre ces termes, mais, ce n'est pas un problème.

Concernant les documents écrits tels que les rapports et les garanties, ils sont rédigés en quelle langue ?

Tous les documents sont en français, sauf quelques pièces, l'impression généralement en français.

Généralement, donc, il y a l'arabe aussi.

Oui, mais bilingues, c'est bilingue, le français existe forcément.

Alors, la loi de l'arabisation a-t-elle fait quelque chose ?

B) Non, pas du tout, bon, à part quelques correspondances ou l'arabisation a été respectée (pause), on utilise un peu de l'arabe avec les clients.

C'est-à-dire la française qui est la plus dominante.

Oui.

Bon, pour les employés, ils sont formés en quelle langue ?

En français, mais on parle l'arabe dialectique.

Merci Monsieur.

Y a-t-il de quoi.



**Entretien N° 04 :**

Lieu : SAA de Remchi, dans un bureau auprès de l'enquêté.

Date : le jeudi 19/04/2018.

Locuteur : Nous (A) et l'enquêté (B)

Bonjour.

Bonjour.

Nous allons faire avec vous un entretien sur le contact de langue dans la SAA, alors, faites nous une description brève sur votre profession.

Bon, la profession que j'exerce, je suis chef de section.

D'accord, quelles sont les langues que vous pratiquez dans votre profession ?

On a les deux langues, mais la langue française c'est la plus dominante, puisque tous les écrits de la SAA sont en français, pour le contact avec la clientèle, pratiquement en arabe dialectal.

Alors, est ce que vous considérez la SAA comme un lieu de contact des langues ?

La SAA, un lieu de contact, non, non, je la considère comme un lieu économique, c'est des services qu'on rend à la clientèle.

Est-ce que vous avez eu des contacts avec des clients étrangers ?

Non, pratiquement non, sauf une fois, je me souviens (pause) des Chinois.

Des Chinois ! Et comment vous avez fait ?

Normal, ils ont été accompagnés par un interprète.

D'accord, vous arrive-t-il d'avoir des problèmes de communication avec vos clients ? C'est-à-dire, est ce que la SAA utilise des termes spécifiques avec ses clients ?

Des fois oui, oui on reçoit des problèmes, ça dépend a quel type de clients, nous avons à faire si c'était un illettré ou intellectuel, l'essentiel pour moi, je le convaincs.

Concernant les documents écrits, ils sont rédigés en quelle langue ?

Ils sont rédigés en français, mais il y a aussi le bilingue.

Par exemple.

Par exemple quelques annonces, des affiches, des guides, mais, généralement le français.

D'accord, a votre avis, est qu'il y a un changement au SAA après l'imposition de la loi de l'arabisation ?

Non, y a pas de changement.

Nous sommes au courant que les employés de la SAA ont suivi des formations, ces formations sont-elles en quelle langue ?

En français, toutes les formations, sans exception.

Pourquoi ?

Parce que l'écrit est toujours en français.

D'accord, on vous remercie.

De rien.

**Entretien N° 05**

Lieu : la SAA de Remchi, au bureau de l'enquêté

Date : Le mercredi 25/04/2018.

Locuteurs : Nous (A) et l'enquêté (B).

Bonjour.

Bonjour.

Nous allons faire avec vous un entretien sur le contact de langues dans l'administration algérienne, exactement dans la SAA. Faites nous brièvement une description de votre travail.

B) Mon travail c'est, je m'occupe du contrat d'assurance automobile.

Maintenant, quelles sont les langues que vous pratiquez dans votre profession ?

Dans la SAA, le travail en français.

Il y a que le français ?

Oui, le français en premier, l'arabe classique c'est surtout pour les travaux avec la justice.

Est-ce que vous avez déjà eu des contacts avec des clients étrangers ?

Non, y a pas vraiment un contact direct.

Est que vous considérez la SAA comme un lieu de contact des langues ?

Oui, je crois, qu'un lieu de contact.

Pourquoi ?

Parce ce que il y a frottement entre le français, le dialecte et l'arabe classique, dans le futur, il y aura même l'usage de Langlais à cause de la mondialisation.

Vous arrive-t-il d'avoir des problèmes de communication avec vos clients ? C'est-à-dire, est ce que à chaque fois vous devez expliquez des termes spécifiques ?

Pour certains (pause), il y a des gens qui sont déjà introduit dans le monde d'assurance, c'est-à-dire connaissent déjà les termes de cette société, et d'autres non, donc nous sommes obligés de leurs expliquer, mais, pas problème, parce que on parle avec le client normal, langage quotidien.

Concernant les documents écrits, ils sont rédigés en quelle langue ?

En français, puisque qu'on parle des termes techniques (pause), logiciel en français, mais les correspondances sont en arabe.

Toutes les correspondances ?

Non, non, juste avec la justice.

A votre avis, y a-t-il un changement après l'imposition de la loi de l'arabisation à la SAA?

Non, non, il n'y a aucun changement.

Alors, nous sommes au courant que les employés de la SAA ont suivi des formations, est-ce que ces formations sont faites en français, ou en arabe ?

Je pense en français.

Vous pensez.

Oui, car j'ai jamais assisté à une formation, mais certains animateurs sont des francophones.

Merci Monsieur de votre coopération.

Je vous en prie.

**Entretien N° 06**

Lieu : la SAA de Remchi, dans le bureau de l'enquêté

Date : jeudi 26/04/2018

Locuteurs : Nous (A) et l'enquêté (B)

Bonjour.

Bonjour.

Nous allons faire avec vous un entretien sur le contact de langues dans la société nationale d'assurance, pour commencer, faites nous brièvement une description de votre profession.

Maitre de bureau.

D'accord, quelles sont les langues que vous pratiquez dans votre profession.

Le français et l'arabe (pause), beaucoup plus en français, beaucoup plus.

L'arabe, vous voulez dire l'arabe classique ou le dialecte ?

(kima ygoulo=comme on dit) l'arabe dialectal est notre langue de l'usage quotidien, avec mes collègues et les clients, mais, l'arabe classique (pause) c'est-à-dire les courriers, avec les administrations, c'est la langue nationale.

Considérez-vous la SAA comme un lieu de contact de langues ?

Non, la SAA est une entreprise économique.

Donc, vous avez des contacts avec des clients étrangers ?

Ici, pratiquement dans l'agence de la SAA, non, non.

Vous arrive t-il d'avoir des problèmes de communication avec vos clients ? C'est-à-dire concernant les termes techniques de la SAA.

Ça c'est courant, c'est normal, problème avec quelque un qui ne sait pas lire, mais, entre nous les fonctionnaires (machi mochkil=sans problème).

Concernant les documents écrits, ils sont rédigés en quelle langue ?

C'est en français généralement.

Vous-pouvez expliquer ?

(goutlak =je vous ai dit) toute la communication écrite interne est en français, pour les externes, ils sont rédigés en arabe.

Alors, a votre avis, y a-t-il un changement au SAA après l'imposition de la loi de l'arabisation ?

Non, on n'a pas senti, même (hna=nous) la génération des cinquantaines, on a été formés par l'école bilingue, pour les fonctionnaires nouveaux, ils maîtrisent l'arabe et le français, apparemment.

Donc, la formation des employés est faite dans les deux langues ou seulement dans une seule langue?

En français, la formation se fait avec des francophones, (zaàma=c'est-à-dire) le problème dans la langue ?, non, une formation aussi bien en français qu'en arabe.

Merci Monsieur.

Y a pas de problème.

**Conclusion :**

Après avoir analysé les représentations des employés de la SAA

par entretiens, nous en ressortons avec l'idée que le bilinguisme est fortement présent dans le secteur d'assurance.

Il y a le français/l'arabe dialectal à l'oral et le français avec un peu d'arabe classique à l'écrit.

# **Conclusion générale**



Pour conclure notre travail, nous avons entamé ce mémoire en décrivant la problématique autour de contact des langues dans la société Algérienne d'assurance. Malgré l'imposition de la loi linguistique d'arabisation par l'Etat, notamment dans cette société. À ce jour, l'arabisation n'est pas complétée et rencontre beaucoup de difficultés pour sa mise en application.

Nous avons montré dans le premier chapitre qu'à l'exception de la justice, du domaine religieux et du secteur d'éducation nationale, la plupart des textes administratifs sont rédigés en français, des fois traduits en arabe, et c'est le cas de notre corpus (la SAA), où nous avons observé les langues utilisées dans les écrits d'assurances, nous tenons à affirmer que l'usage du français reste fort dans ce domaine, concernant l'oral, généralement, il est en arabe dialectal avec la coexistence aussi de français (les termes spécifiques sont-ils en français).

Nous pouvons dire que parmi les langues qui constituent le répertoire linguistique des employés, un lien très fort existe entre la langue et la référence symbolique, le lien à la langue arabe est indéniable, elle représente pour tout les fonctionnaires algériens, qu'ils soient francophones, ou arabophones, un élément identitaire et national, malgré qu'elle est absente au quotidien de ces employés dans les administrations, la langue française témoigne de la colonisation, mais elle occupe la grande place d'usage au niveau administrative, parce qu'elle est la langue du travail, surtout dans les domaines économiques, en plus, c'est une langue d'habitude pour les algériens (un langage socioculturel).

L'enquête a confirmé que la société nationale d'assurance est une société plurilingue, qui montre l'existence de trois langues, l'arabe dialectal, c'est-à-dire les employés qui parlent réellement le dialecte entre eux, et avec la clientèle, le français, et là, il s'agit des employés qui utilisent le français dans des situations bien spécifiques, les documents écrits sont rédigés généralement en cette langue, l'arabe classique, c'est la langue officielle, mais, réellement, elle est tout à fait absente dans l'oral, concernant l'écrit, elle existe dans quelques documents auprès du français (bilingue).

Cependant, nous ne pouvons pas nier que l'avènement des systèmes modernes et technologiques du travail dans la société nationale d'assurance a joué un très grand rôle dans l'ouverture à la langue française, et sans oublier la contribution des formations (généralement se déroulent en français) qui ajoutent à cela, une motivation puissante à l'utilisation de cette langue.

# **Bibliographie**

## ❖ *Ouvrages et articles:*

- A.TABOURET-KELLER : *Le bilinguisme en procès, cent ans d'errance (1840-1940)* 2011, Limoges, Lambert Lucas, 192 pages.
- BALKAN, L. (1970) : *Les effets du bilinguisme français-anglais sur les aptitudes intellectuelles*. Ed Aimav.
- BENRABAH M. (1999) : *Langue et pouvoir en Algérie, histoire d'un traumatisme linguistique*, Séguier.
- BLOOMFIELD, L. (1933) : *Langage*
- CALVET, L.-J. (1999) : *La guerre des langues et les politiques linguistiques*, Payot.
- CHAUDENSON, R. (1991), *La francophonie. Représentation, réalités et perspectives*. Paris, Didier Erudition.
- CLAUDE TRUCHOT : *Le plurilinguisme européen*, H. Champion, Paris, 1994
- DAOUST. MAURIS : *Les politiques linguistiques 1987*
- DUBOIS, J. (2002) : *Dictionnaire de linguistique*, Larousse.
- E. HAUGEN : *La situation linguistique de la Norvège 1959*
- J.A. FISHMAN : *Sociolinguistique, chapitre 04 bilinguisme et plurilinguisme, Labor, 1971*.
- MARIE. MOREAU (1998) : *Sociolinguistique les concepts de base*, Mardaga, 1997
- MARTINET, A. (1989) : *Fonction et dynamique des langues*, Armand Colin.
- MOORE, D. (Dir) (2001) : *Les représentations des langues et leur apprentissage : références, modèles, données et méthodes*, Collection-Essai, Dider.
- MORSLY, Dalila. *Langue française en Algérie: Aménagement linguistique et mise en œuvre des politiques linguistiques*. Revue de l'aménagement linguistique, no 107, 2004
- W.F. MACKAY, *Toward a Re-definition of bilingualism*, *Canadian journal of linguistic*.

## Mémoires :

- MEROUANI, Nadia. *Les enjeux de l'aménagement linguistique dans le milieu scolaire algérien*. 2009. 106 page. (Mémoire). Linguistique, Québec à Montréal, 2009.
- ZABOOT, Tahar. *Un code switching algérien : le parler de Tizi-Ouzou*, Thèse de doctorat, Université de la Sorbonne, 1989

## Sitographie :

- ✓ Leclerc, J : « Le multilinguisme : un phénomène universel » dans L'aménagement linguistique dans le monde : Disponible sur :

[http://www.axl.cefan.ulaval.ca/Langues/3cohabitation\\_phenom-universel.htm](http://www.axl.cefan.ulaval.ca/Langues/3cohabitation_phenom-universel.htm)

Consulté le Dimanche 11/03/2018 à 13 :33h

- ✓ Hagège, C : Discours d'ouverture sur le : *Multilinguisme et plurilinguisme en Europe*. Disponible sur :

<https://www.observatoireplurilinguisme.eu/images/Fondamentaux/plurilinguismemultilinguismev3.pdf>

Consulté le Jeudi 12/04/2018 à 18 :10h

- ✓ Leclerc, J : « Algérie, la politique linguistique d'arabisation » dans L'aménagement linguistique dans le monde. Disponible sur :

[http://www.axl.cefan.ulaval.ca/afrique/algerie-3Politique\\_ling.htm#3\\_La\\_politique\\_darabisation.htm](http://www.axl.cefan.ulaval.ca/afrique/algerie-3Politique_ling.htm#3_La_politique_darabisation.htm).

Consulté le Samedi 15/04/2018 à 21 :23h

- ✓ <http://www.saa.dz/> Consulté le Lundi 05/03/2018 à 10 :50h

# **Annexes**

Guide de l'entretien :

Entretien N° :

Lieu :

Date :

Locuteur (A) et (B):

Ouverture :

Présentation : nous allons faire avec vous une enquête sur le langage et les représentations des employés de la SAA pour voir le contact de langues dans ce champ sociolinguistique.

Question de l'entretien :

Faites nous brièvement une description de votre profession.

Quelle(s) langue(s) pratiquez-vous dans votre profession ?

Considérez-vous la SAA comme lieu de contact de langues ?

Avez-vous des contacts avec des clients étrangers ?

Vous arrive-t-il de devoir expliquer des termes spécifiques au domaine de l'assurance avec vos clients ?

En quelle(s) langue(s) les documents écrits sont-ils rédigés ?

A votre avis, y a-t-il un changement au SAA après l'imposition de la loi de l'arabisation ?

Enfin, nous sommes au courant que les employés de la SAA ont fait des formations, pouvez-vous nous dire, en quelle(s) langue(s) se déroule (ent) ces formations ?

Remerciement : On vous remercie de votre coopération

# 1. Transcription des entretiens

## Entretien N°1

Lieu : SAA de Remchi, dans un bureau auprès de l'enquêté.

Date : le dimanche 15/04/2018.

Locuteur : nous (A) et l'enquêté (B).

Bonjour, nous allons faire avec vous une enquête sur le langage et les représentations des employés de la SAA pour voir le contact de langues dans ce champs sociolinguistique, alors pour commencer, pouvez-vous nous faites une brève description de votre profession.

Bon, je suis le chef service cette société nationale d'assurance (pause), responsable sur tous les types d'assurance.

Très bien, alors, pour la seconde question, quelles sont les langues que vous pratiquez dans votre profession ?

Bon, comme vous voyez, c'est le français plus le dialecte, bon on utilise un p (e)tit peu l'arabe.

Mmm, quand vous dites arabe, est que c'est l'arabe dialectal ou l'arabe classique ?

Les deux, c'est-à-dire, avec les clients c'est l'arabe dialectal, en ce qui concerne les correspondances avec les différentes administrations, c'est l'arabe classique.

Est-ce que Monsieur vous considérez la SAA comme un lieu de contact de langues.

Non, non, je considère que la SAA n'est pas un lieu de contact des langues, je pense que le contact de langues est plus vaste, au niveau culturel comme les centres culturelles (Walla=ou) les expositions etc.

Alors, pouvez-vous nous dire pourquoi vous utilisez avec les clients l'arabe dialectal.

Parce que la majorité des clients (pause) n'ont pas un niveau intellectuel, donc il faut expliquer les procédures par l'arabe dialectal.

D'accord, est ce que vous avez des relations avec des clients étrangers ?

On n'a pas des contacts avec des clients étrangers, ici y a pas vraiment un contact direct avec les étrangers.

Vous arrive t-il d'avoir des problèmes de communication avec vos clients ?



Oui, parce que les clients, les clients ne connaissent pas le domaine d'assurance, il y a différents trucs financiers, administratifs et juridiques (pause), on a des problèmes avec eux.

Maintenant, à propos des documents écrits, généralement, en quelles langues sont ils rédigés ?

C'est bilingue, mais en français beaucoup, c'est-à-dire l'arabe classique on utilise surtout dans les documents qu'on partage avec l'administration des impôts ou bien les tribunaux, sinon les rapports et les différents imprimés, sont tous en français.

Est-ce qu'il y a un changement après l'imposition de la loi de l'arabisation ?

A la SAA ? On n'a pas senti qu'il y a un changement.

Aucun changement.

Oui, il y a pas eu un changement notable, malgré cette loi (sourire) .

D'accord, on était au courant que les employés ont fait des formations, en quelle langue se faisait ?

Toutes les formations se font en langue française.

Uniquement en français.

Oui, évidemment, bon il y a le dialecte, bien sur, nous sommes des Algériens pas des Français (sourire).

Je vous remercie, c'est gentil.

Je vous en prie.

## Entretien N°2

Lieu : SAA de Remchi, dans un bureau auprès de l'enquêté.

Date : le lundi 16/04/2018.

Locuteurs : nous (A) et l'enquêté (B).

Bonjour.

Bonjour.

A) Nous allons faire avec vous une interview sur le contact des langues au quotidien de la société nationale d'assurance, alors, tout d'abord, faite nous une description de votre profession.

B) Ma fonction, maitre de bureau d'assurance sinistre, c'est-à-dire je prends en charge le dossier sinistre, parce que chaque employé responsable d'un type d'assurance, donc, c'est ça, la profession du l'employé d'assurance, donc comme vous l(e) savez ces derniers années, la SAA a connu un développement et on a évolué dans un système très avancé, je veux dire que l'employé de la SAA se développe avec le temps, je veux dire aussi notre profession se base surtout sur la relation SAA/client.

Ok, maintenant, quelles sont les langues que vous pratiquez dans votre travail ?

Bon (pause), c'est en fonction de notre clientèle, c'est généralement (pause).

Voulez dire l'arabe dialectal, c'est ça ?

Oui, l'arabe dialectal qui est le plus courant.

Et pour le français et l'arabe classique ?

B) Le français généralement dans l'écrit, l'arabe classique existe un peu, c'est-à-dire (Walla=ou) la SAA doit parler le langage du client pour que la relation SAA/client marche.

Est-ce que vous considérez la SAA comme un champ de contact de langues ?

Oui, effectivement oui, parce que nous sommes au contact de tous clients, sont des gens, donc, c'est la langue, c'est la communication.

Est-ce que vous avez des contacts avec des clients étrangers ?

Non, c'est-à-dire le système de la SAA ne permet pas, autrement dit, d'avoir beaucoup de contacts avec des clients étrangers, (f=a) la direction (taàna=notre) les

procédures d'assurance et les conditions se diffèrent par rapport les agences privés, (amala=alors) ce client à le choix.

Vous arrive t-il des problèmes de communication avec vos clients ? Autrement dit, est ce que devez à chaque fois les termes spécifiques de la SAA à vos clients ?

Oui, oui, à chaque fois, c'est le langage quotidien de la SAA (pause), on va expliquer aux clients c'est quoi les conditions de chaque genre d'assurance..., il y a des termes techniques, donc, on doit toujours expliquer aux clients c'est quoi (had=ce) le terme.

Les documents écrits, ils rédigés en quelle langue généralement ?

Les deux langues, français arabe, (kayen=il y a) des rapports interne, c'est-à-dire de l'agence vers la direction générale, vers les directions régionales (hadou=ces rapport) généralement c'est en français.

C'est-à- dire rédigés en français, et pour l'arabe classique ?

En français puisqu'on parle de chose technique, l'arabisation touche surtout les pièces de la justice, c'est-à-dire avec les notaires, avec les huissiers... .

Donc, d'après vous, l'arabisation n'a pas réussie chez vous ?

(f=dans) le domaine d'assurance (pause), pour être franche, ça n'a pas marché du tout, ils nous ont envoyés des documents rédigés en français (bah takrahoum=pour que vous lisez) c'est difficile.

Concernant la formation des employés, ils sont formés en quelle langue ?

Les formations (pause), sont en français, cent pour cent en français.

Il n'y a pas d'autres langues ?

(win kayan=où il y a) la formation (tkoun=est) en français, parce que les animateurs généralement utilisent cette langue.

Donc, il faut connaitre la langue française.

Oui, obligés, et les gens qui sont arabisés (kima=comme) les jeunes, trouvent des difficultés pour suivre cette formation.

D'accord, je vous remercie de votre coopération.

De rien, au plaisir.

### **Entretien N° 03**

Lieu : La SAA de Remchi, dans un bureau auprès de l'enquêté.

Date : Le mardi 17/04/2018.

Locuteurs : Nous (A) et l'enquêté (B).

Bonjour.

Salut.

Nous tenons bien à faire un entretien avec vous sur le contact de langues au quotidien de la société nationale d'assurance, bon, comme introduction, nous aimerons que vous nous fassiez une description de votre profession.

Bon, moi, mon rôle, je déroule les opérations des assurances matérielles.

Donc, vous êtes le responsable de ce type d'assurance, alors, vous contactez directement les clients.

Oui, c'est ça.

Alors, quelles sont les langues que vous pratiquez dans votre profession ?

Nous pratiquons le français et oralement le dialecte, l'arabe classique c'est, c'est peu, surtout avec le tribunal.

Est-ce que vous considérez la SAA comme un lieu de contact de langues ?

Non, pas tellement.

Pourquoi ?

Je ne sais pas comment dire (pause), ça dépend la région, exemple si vous allez faire cette enquête à la SAA au niveau d'Alger ou bien Kabyle, oui, parce que les gens de cette région parlent beaucoup le français, par habitude, j'ai visité notre direction générale, alors (changolak=comment dire) tout le monde parle en français (pause), les employés et les clients.

Ah, c'est bon, j'ai compris, maintenant, est-ce que vous avez des contacts avec des clients étrangers ?

Absolument pas.

D'accord, vous arrive-t-il d'avoir des problèmes de communication avec la clientèle ? Autrement dit, est-ce que vous utilisez des termes spécifiques avec les clients ?

Non, je n'ai aucun problème dans mon service, puisque les opérations sont simples.

Mais, je veux dire des termes spécifiques, comment les clients comprennent ?

Oui, oui, en tout les cas, ça dépend le niveau de client, si il est un illettré, donc, il faut lui parler (pause), lui lancer ces termes, mais expliquer, je ne sais pas comment exacte (pause), l'essentiel il faut trouver un moyen pour que le client comprend (wala=ou) il va changer l'agence.

Donnez-nous quelques termes qui ne sont pas compréhensibles par les clients ?

Mumm, par exemple assistance, tu vas lui expliquer qu'il s'agit aux personnes en difficulté, notamment au cours de déplacements, le client c'est-à-dire, il n'a pas l'habitude de faire cette assurance et même les autres, c'est normal qu'il ne peut pas comprendre ces termes, mais, ce n'est pas un problème.

Concernant les documents écrits tels que les rapports et les garanties, ils sont rédigés en quelle langue ?

Tous les documents sont en français, sauf quelques pièces, l'impression généralement en français.

Généralement, donc, il y a l'arabe aussi.

Oui, mais bilingues, c'est bilingue, le français existe forcément.

Alors, la loi de l'arabisation a-t-elle fait quelque chose ?

B) Non, pas du tout, bon, à part quelques correspondances ou l'arabisation a été respectée (pause), on utilise un peu de l'arabe avec les clients.

C'est-à-dire la française qui est la plus dominante.

Oui.

Bon, pour les employés, ils sont formés en quelle langue ?

En français, mais on parle l'arabe dialectique.

Merci Monsieur.

Y a pas de quoi.

### **Entretien N° 04 :**

Lieu : SAA de Remchi, dans un bureau auprès de l'enquêté.

Date : le jeudi 19/04/2018.

Locuteur : Nous (A) et l'enquêté (B)

Bonjour.

Bonjour.

Nous allons faire avec vous un entretien sur le contact de langue dans la SAA, alors, faites nous une description brève sur votre profession.

Bon, la profession que j'exerce, je suis chef de section.

D'accord, quelles sont les langues que vous pratiquez dans votre profession ?

On a les deux langues, mais la langue française c'est la plus dominante, puisque tous les écrits de la SAA sont en français, pour le contact avec la clientèle, pratiquement en arabe dialectal.

Alors, est ce que vous considérez la SAA comme un lieu de contact des langues ?

La SAA, un lieu de contact, non, non, je la considère comme un lieu économique, c'est des services qu'on rend à la clientèle.

Est-ce que vous avez eu des contacts avec des clients étrangers ?

Non, pratiquement non, sauf une fois, je me souviens (pause) des Chinois.

Des Chinois ! Et comment vous avez fait ?

Normal, ils ont été accompagnés par un interprète.

D'accord, vous arrive-t-il d'avoir des problèmes de communication avec vos clients ? C'est-à-dire, est ce que la SAA utilise des termes spécifiques avec ses clients ?

Des fois oui, oui on reçoit des problèmes, ça dépend a quel type de clients, nous avons à faire si c'était un illettré ou intellectuel, l'essentiel pour moi, je le convaincs.

Concernant les documents écrits, ils sont rédigés en quelle langue ?

Ils sont rédigés en français, mais il y a aussi le bilingue.

Par exemple.

Par exemple quelques annonces, des affiches, des guides, mais, généralement le français.

D'accord, a votre avis, est qu'il y a un changement au SAA après l'imposition de la loi de l'arabisation ?

Non, y a pas de changement.

Nous sommes au courant que les employés de la SAA ont suivi des formations, ces formations sont-elles en quelle langue ?

En français, toutes les formations, sans exception.

Pourquoi ?

Parce que l'écrit est toujours en français.

D'accord, on vous remercie.

De rien.

## **Entretien N° 05**

Lieu : la SAA de Remchi, au bureau de l'enquêté

Date : Le mercredi 25/04/2018.

Locuteurs : Nous (A) et l'enquêté (B).

Bonjour.

Bonjour.

Nous allons faire avec vous un entretien sur le contact de langues dans l'administration algérienne, exactement dans la SAA. Faites nous brièvement une description de votre travail.

B) Mon travail c'est, je m'occupe du contrat d'assurance automobile.

Maintenant, quelles sont les langues que vous pratiquez dans votre profession ?

Dans la SAA, le travail en français.

Il y a que le français ?

Oui, le français en premier, l'arabe classique c'est surtout pour les travaux avec la justice.

Est-ce que vous avez déjà eu des contacts avec des clients étrangers ?

Non, y a pas vraiment un contact direct.

Est que vous considérez la SAA comme un lieu de contact des langues ?

Oui, je crois, qu'un lieu de contact.

Pourquoi ?

Parce ce que il y a frottement entre le français, le dialecte et l'arabe classique, dans le futur, il y aura même l'usage de Langlais à cause de la mondialisation.

Vous arrive-t-il d'avoir des problèmes de communication avec vos clients ? C'est-à-dire, est ce que à chaque fois vous devez expliquez des termes spécifiques ?

Pour certains (pause), il y a des gens qui sont déjà introduit dans le monde d'assurance, c'est-à-dire connaissent déjà les termes de cette société, et d'autres non, donc nous sommes obligés de leurs expliquer, mais, pas problème, parce que on parle avec le client normal, langage quotidien.



Concernant les documents écrits, ils sont rédigés en quelle langue ?

En français, puisque qu'on parle des termes techniques (pause), logiciel en français, mais les correspondances sont en arabe.

Toutes les correspondances ?

Non, non, juste avec la justice.

A votre avis, y a-t-il un changement après l'imposition de la loi de l'arabisation à la SAA?

Non, non, il n'y a aucun changement.

Alors, nous sommes au courant que les employés de la SAA ont suivi des formations, est-ce que ces formations sont faites en français, ou en arabe ?

Je pense en français.

Vous pensez.

Oui, car j'ai jamais assisté à une formation, mais certains animateurs sont des francophones.

Merci Monsieur de votre coopération.

Je vous en prie.

## **Entretien N° 06**

Lieu : la SAA de Remchi, dans le bureau de l'enquêté

Date : jeudi 26/04/2018

Locuteurs : Nous (A) et l'enquêté (B)

Bonjour.

Bonjour.

Nous allons faire avec vous un entretien sur le contact de langues dans la société nationale d'assurance, pour commencer, faites nous brièvement une description de votre profession.

Maitre de bureau.

D'accord, quelles sont les langues que vous pratiquez dans votre profession.

Le français et l'arabe (pause), beaucoup plus en français, beaucoup plus.

L'arabe, vous voulez dire l'arabe classique ou le dialecte ?

(kima ygoulo=comme on dit) l'arabe dialectal est notre langue de l'usage quotidien, avec mes collègues et les clients, mais, l'arabe classique (pause) c'est-à-dire les courriers, avec les administrations, c'est la langue nationale.

Considérez-vous la SAA comme un lieu de contact de langues ?

Non, la SAA est une entreprise économique.

Donc, vous avez des contacts avec des clients étrangers ?

Ici, pratiquement dans l'agence de la SAA, non, non.

Vous arrive t-il d'avoir des problèmes de communication avec vos clients ? C'est-à-dire concernant les termes techniques de la SAA.

Ça c'est courant, c'est normal, problème avec quelque un qui ne sait pas lire, mais, entre nous les fonctionnaires (machi mochkil=sans problème).

Concernant les documents écrits, ils sont rédigés en quelle langue ?

C'est en français généralement.

Vous-pouvez expliquer ?

(goutlak =je vous ai dit) toute la communication écrite interne est en français, pour les externes, ils sont rédigés en arabe.

Alors, a votre avis, y a-t-il un changement au SAA après l'imposition de la loi de l'arabisation ?

Non, on n'a pas senti, même (hna=nous) la génération des cinquantaines, on a été formés par l'école bilingue, pour les fonctionnaires nouveaux, ils maîtrisent l'arabe et le français, apparemment.

Donc, la formation des employés est faite dans les deux langues ou seulement dans une seule langue?

En français, la formation se fait avec des francophones, (zaàma=c'est-à-dire) le problème dans la langue ?, non, une formation aussi bien en français qu'en arabe.

Merci Monsieur.

Y a pas de problème.

## Table des matières

Introduction .....	Erreur ! Signet non défini.
Chapitre I: Les aspects théorique	
1	Définition de contact des langues..... 9
1.1	Les phénomènes liés aux langues en contacts..... 10
1.2	Les raisons de produire une interférence entre deux langues ..... 11
2	Le bi-plurilinguisme :..... 11
2.1	Le bilinguisme :..... 11
2.2	Le plurilinguisme /multilinguisme :..... 16
3	La politique linguistique et la planification linguistique : ..... 188
4	La situation linguistique en Algérie ..... 22
5	La politique linguistique d'arabisation en Algérie..... 22
5.1	Tableau chronologique de la mise en œuvre de l'arabisation :..... 2525
5.2	Société Nationale d'Assurance (SAA)..... 288
5.2.1	Historique :..... 288
5.2.2	Vocation : ..... 29
5.2.3	Objectif :..... 29
6	La présentation des documents écrits : ..... 29
7	Le paysage linguistique de la ville TLEMCEM..... 31
7.1	La place de chaque langue à REMCHI : ..... 31
Chapitre II: Délimiter le cadre méthodologique et analyse des données	
Partie 01	
	Présentation du corpus :..... 37
1.	La problématique et questions de recherches : ..... 37
2.	Les questions :..... 37
3.	Motivations :..... 38
4.	Les objectifs :..... 38
5.	Les hypothèses :..... 38
6.	Présentation les méthodes d'enquête et recueil des données : ..... 39
	Choix de l'enquête : ..... 39
	L'enquête qualitative : ..... 39
	Le cadre spatio-temporel : ..... 39
	Les participants (l'échantillon) :..... 40

(Enquêté, nombre et sexe).....	40
Le déroulement de l'enregistrement.....	40
L'intérêt du travail :.....	40
Description de l'enquête :.....	40
La transcription du corpus : .....	41
L'observation :.....	41
7.La société Algérienne d'assurance à Remchi (SAA) :.....	41
8.Les contraintes méthodologiques :.....	42
Partie 02	
8 Analyse des résultats de l'enquête par entretien :.....	44
9 Le bilingue français/arabe au SAA :.....	51
10 Transcription des entretiens .....	52
Conclusion.....	646

## **Résumé :**

Ce travail s'inscrit dans le domaine sociolinguistique. Il porte sur le contact de langues dans un milieu administratif en l'occurrence ici la société algérienne d'assurance. Cette étude tente de démontrer la diversité linguistique dans cette société et vise à comprendre pourquoi les employés font un métissage entre leurs langues (arabe algérien ou berbère) et le français dans leurs conversations avec les clients.

Mots-clés : variations linguistiques, milieu administratif, sociolinguistique, contact de langue.

## **Abstract**

This work is part of the sociolinguistic field. It focuses on the contact of languages in an administrative environment such as the Algerian insurance company. This study attempts to demonstrate linguistic diversity in this society and aims to understand why employees make a cross between their languages (Algerian Arabic or Berber) and French in their conversations with customers.

Keywords: linguistic variations, administrative environment, sociolinguistics, code switching.

## **تلخيص**

هذا العمل جزء من المجال اللغوي الاجتماعي. وهو يركز على تناوب اللغات في بيئة إدارية مثل شركة التأمين الجزائرية. من خلال هذه الدراسة تمكنا من إظهار التنوع اللغوي في هذا المجال وتهدف إلى فهم سبب استعمال الموظفين اللغة (العربية الجزائرية أو البربرية) والفرنسية في محادثاتهم مع العملاء. الكلمات المفتاحية: التنوع اللغوي-البيئة الإدارية- اللغويات الاجتماعية-تناوب اللغات.