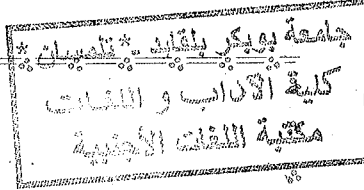
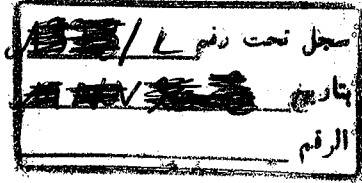


République algérienne démocratique et populaire



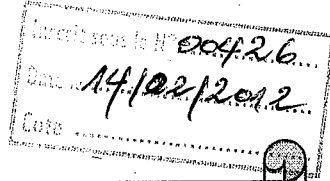
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Université Aboubakr Belkaid-Tlemcen



Faculté des lettres, des sciences humaines et des sciences sociales.

Ecole doctorale de français



Thème :

*Le contact des langues au quotidien de l'administration algérienne :
Enquête sociolinguistique sur les représentations des banquiers*

Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de magistère en sciences du langage

Présenté par l'étudiante :

Mlle. Chahinez SOUSSI



Sous la direction de :

Mme. Jacqueline BILLIEZ

Soutenu le 27/05/2008 devant le jury composé de :

M. Zoubir DERRAGUI, professeur, université de Tlemcen.

Président.

Mme. Jacqueline BILLIEZ, professeure, université de Grenoble 3.

Rapporteur.

M. Boumediene BENMOUSSAT, professeur, université de Tlemcen.

Examineur.

Mme. Sabéha BENMANSOUR, Dr chargé de cours, université de Tlemcen.

Examinatrice.

Année universitaire : 2007/2008

12.08.60

Remerciements

J'adresse mes sincères remerciements à Mme Jacqueline Billiez pour avoir accepté la direction de ce travail de recherche, pour sa patience, son professionnalisme et ses encouragements.

J'aimerai également exprimer ma gratitude envers Mr Boumediene Benmoussat pour ses conseils précieux.

Je présente mes sincères remerciements aux membres de la CPA et BEA de Béni-Saf, Maghnia et Tlemcen.

Mes profonds remerciements vont aussi à tous ceux qui m'ont encouragée et accompagnée dans mon parcours de recherche.

Je dédie mon travail :

Sommaire :

<i>Remerciements :</i>	p1
<i>Dédicaces :</i>	p2
<i>Introduction générale :</i>	p6

I/Première Partie : Cadre théorique

Chapitre 1 : Les aspects théoriques

Introduction :.....	p11
A- Les contacts de langues.....	p11
B- Le bi-plurilinguisme.....	p12
C- Politique linguistique et planification linguistique.....	p18
Conclusion :.....	p20

Chapitre 2 : La banque algérienne et le contact des langues

Introduction :.....	p21
A- La politique linguistique d'arabisation en Algérie et dans le secteur bancaire en particulier.....	p21
B- Le secteur bancaire en Algérie.....	p26
C- Quelques repères historiques de Béni-Saf, Maghnia et Tlemcen.....	p32
D- Le paysage linguistique de ces trois villes.....	p34
Conclusion :.....	p36

II/Deuxième partie : Méthodologie de la recherche

Introduction :.....	p39
A- Choix de l'enquête quantitative et qualitative.....	p39
B- Présentation du questionnaire.....	p39
C- Présentation de l'échantillon.....	p40
D- Les problèmes rencontrés.....	p43
E- Présentation de l'entretien.....	p44
Conclusion :.....	p45

III/Troisième partie : Les usages des langues dans les trois banques enquêtées

Introduction :.....	p47
---------------------	-----

Première partie
Cadre théorique

Chapitre 1 : Les aspects théoriques

Introduction :

Dans ce premier chapitre nous allons essayer de définir quelques notions qui sont en rapport avec notre thème de mémoire.

Contact de langues, bi-plurilinguisme, politique linguistique sont des notions fréquentes dans le domaine de la sociolinguistique, et qui dans le cadre de notre recherche, seront convoquées.

1- Les contacts de langues :

Cette notion a toujours représenté un centre d'intérêt des sociolinguistes jusqu'à nos jours. D'ailleurs, cette notion porte le titre d'un des ouvrages fondateurs de la sociolinguistique qui est « *Langages in contact*, 1953 » de Weinreich.

Au fur et à mesure, nous allons voir ce qu'on veut dire par contact de 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 » (1) 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.

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 deux ou plusieurs langues. Le contact de langues est donc l'évènement concret qui provoque le bilinguisme. » (2)

(1) Matthey, M. Py, B. (2007) : « *Etudier les contacts de langues pour mieux comprendre le langage* » dans Lambert, P. Millet, A. Trimaille, C. et Rispaïl, M. : *Variation au cœur et aux marges de la sociolinguistique*, L'Harmattan. P153-161, P 154.

(2) : Dubois, J. (2002) : *Dictionnaire de linguistique*, Larousse. P 115

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 ou un groupe parlant une langue différente de la sienne. Ici, on peut dire que la coexistence de deux ou plusieurs langues dans un contexte provoque le bilinguisme ou le plurilinguisme.

Les phénomènes liés aux langues en contacts sont plus connus sous les termes d'emprunts, de calques, alternances codiques, interférences...etc. Ils ont fait l'objet de plusieurs études, notamment dans le cadre de la sociolinguistique.

La situation de contact entre langues peut être analysée à différents niveaux : psychologique, sociolinguistique, sociopolitique et linguistique. (3)

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-a- 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... ». (4)

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 parlait une seule langue se considérait comme une 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

(3) : Petit Robert : *Le bilinguisme, perspectives psychologique, sociolinguistique et sociopolitiques*. Disponible sur : <http://lesla.univ-lyon2.fr/IMG/pdf/doc-609.pdf>. (Consulté le 12/1/2007)

(4) : Moore, D. (2001) : *Les représentations des langues et leur apprentissage, références, modèles, données et méthodes*, Coll. Essai-Credif, Didier. P 66

spécialistes dans ce domaine ont pu constater que le bilinguisme était la norme à l'échelle de la planète.

Dans une recherche intitulée « Les effets du bilinguisme français-anglais sur les aptitudes intellectuelles » (5), L.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 :

1-« 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. ».(6)

2-« 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. ».(7)

Dans la première définition, Dubois donne à ce terme le sens le plus répandu, 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. » (8)

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

(5), (6), (7) : Fitouri, C. (1983) : *Biculturalisme, bilinguisme et éducation*, Delachaux et Niestlé. P 116, p 66, p 67

(8) : Moore, D. (DIR) (2001) : *Les représentations des langues et leur apprentissage : références, modèles, données et méthodes*, Collection Crédif-Essais, Didier. P 97

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 » (9), et il suggère une analyse par laquelle il classifie la complexité qui implique l'utilisation de deux langues.

Retenons aussi la définition proposée par A. Tabouret-Keller qui fait du bilinguisme « 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. » (10)

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. Elle 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 le terme diglossie pour désigner le fait social ». (11)

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

(9) : Titone, R. (1972) : *Le bilinguisme précoce*, Charles Dessart. P 12

(10) : Fitouri, C. (1983) : *ibid.* p120

(11) : Maurais, J. (Dir) (1987) : *Politique et aménagement linguistique*, Le Robert et les publications du Québec.

ont évacué de leurs préoccupations les problèmes sociaux liés à l'aptitude collective. « Il s'agit du bilinguisme de l'individu lorsque celui-ci peut utiliser deux langues à des degrés divers » (12). 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 deux aspects d'une société bilingue :

-« Le bilinguisme sans cohabitation sociale »

-« le bilinguisme avec cohabitation sociale »(13).

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 le 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. On trouve les Catalans en Espagne qui parlent leur langue maternelle, le Catalan et 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

(12), (13) : Leclerc, J : « *Le multilinguisme : un phénomène universel* » dans *L'Aménagement linguistique dans le monde* : Disponible sur : http://www.tlfg.ulaval.ca/axl/Langues/3cohabitation_phenom-universel.htm (Consulté le 07 janvier 2007).

bilinguisme officiel assumé par l'état. Il permet à chacun des groupes de pratiquer l'unilinguisme en laissant le bilinguisme propre à l'état. Les formes de ce bilinguisme varient d'un état à l'autre.

2-b- Le plurilinguisme/ multilinguisme :

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

La plupart du temps, les termes plurilinguisme/multilinguisme sont employés comme synonymes pour décrire des situations semblablement hétérogènes. La question qui se pose est alors de déceler s'il existe une différence entre les notions de plurilinguisme et de multilinguisme.

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

A. Martinet évoque ces deux termes en disant que quand « le choix individuel s'étend à plus de deux langues, on parlera du « plurilinguisme » de préférence au malencontreux « multilinguisme » apparu sous la plume d'auteurs de divers origines écrivant en anglais ». (14)

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). (15)

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 affaires, 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

(14) : Martinet, A. (1989) : *Fonction et dynamique des langues*, Armand Colin. P 94

(15) : Martel, A *La dynamique des langues : un champ de constructions à portée socio-politique*. Disponible sur : http://www.teluq.quebec.ca/diverscite/SecEdito/index2001_01.htm. (Consulté le 22 février 2007).

de pluralité de communautés linguistiques dans un espace donné ». Et « multilinguisme » pour désigner « la connaissance multiple de langues par un même individu ». (16)

Les définitions de ces deux notions sont très proches de celles 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 états, ou les nations non encore constituant un état au sens hégélien du terme, dans lesquelles existent plus d'une langue ». (17)

Pour Robert Chaudenson (1991) le plurilinguisme est, comme pour Hagège, « la coexistence de plusieurs langues au sein d'un même état. » mais, différemment d'Hagège, le multilinguisme est « la présence dans le continent ou dans une de ses régions, de plusieurs langues dont les aires d'usages dépassent les frontières nationales » (18). Le linguiste a fait la distinction entre ces deux termes en revenant à leurs 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 et le multilinguisme sont 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 pas connues, et d'autre part, il y a ceux qui considèrent ces deux

(16) : Laroussi, F : colloque sur le bilinguisme et l'interculturalité : *La problématique du plurilinguisme et du pluriculturalisme*. Disponible sur: www.ac-mayotte.fr/IMG/pdf/inter_laroussi-plurilinguisme/pdf. (Consulté le 20 avril 2007).

(17) : Hagège, C : Discours d'ouverture sur le : *Multilinguisme et plurilinguisme en Europe*. Disponible sur: <http://www.chair.coleurop.pl/conferences/konf/langues/hagege.html>. (Consulté le 05 juillet 2007).

Ce linguiste considère l'Afrique comme lieu de multilinguisme, car d'après ses recherches sur le Cameroun et le 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 femmes 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.

(18) : Laroussi, F: *Ibid.*

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 deux 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 deuxième 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. » (19)

Au début, nous avons rencontré plusieurs appellations qui ressemblent à ces deux notions précédentes, il y a l'expression d'aménagement linguistique qui est aussi très répandu. Généralement, ces expressions recouvrent des lois conduites par un état ou une organisation internationale à propos d'une ou plusieurs langues parlées dans un territoire pour en modifier leur statut, généralement pour imposer des usages, parfois pour en limiter certaines utilisations ou même œuvrer à l'éradication de l'une ou de l'autre de ces langues.

Au Canada, l'expression est souvent associée à une 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 » (20). Il disait : « 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 ». (21)

D'après les deux définitions, nous constatons que l'auteur relie la politique linguistique

(19) : Calvet, L-J. (1999) : *La guerre des langues et les politiques linguistiques*, Payot. P 153, p 154.

(20) : Djordjevic, K. (2004) : *Configuration sociolinguistique, nationalisme et politique linguistique. Le cas de la Voïvodine, hier et aujourd'hui*, l' Harmattan. P 26.

(21) : Calvet, L-J. *Ibid*. P 154, p 155.

à l'état ou à une communauté plus petite que l'état. Une définition similaire est donnée par Benrabah : « l'expression politique linguistique désigne l'ensemble des choix délibérés que fait un état pour gérer les rapports entre langues et vie sociale ». (22) 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), « 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) ». (23)

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. Ces 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 comme langue nationale 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. Lorsqu'il y a planification linguistique, Ferguson et Das Gupta la présentent ainsi : « la planification linguistique est une nouvelle venue dans la famille de la planification du développement nationale ». (24)

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 plan », et qu'ensuite, il a atteint le domaine linguistique en connotant le « dirigisme ».

L'appellation de planification linguistique a été et 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

(22) : Benrabah, M. (1999) : *Langue et pouvoir en Algérie, Histoire d'un traumatisme linguistique*, Séguier. P 97

(23) : Porcher, L. Faro-Hanoun, V. (2000): *Politiques linguistiques*, l'Harmattan. P 6

(24) : Calvet, L-J. *Ibid.* P 158

« normalisation linguistique » (25) 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. Elles peuvent consister à faire évoluer le corpus 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 emprunts aux langues étrangères, etc. elles peuvent également consister à modifier le statut d'une langue par exemple en la déclarant langue officielle.

Le besoin de procéder à la politique linguistique d'un pays découle de la coexistence de plusieurs langues sur le même territoire. Pour le cas de l'Algérie, nous avons remarqué que l'expression dominante est celle de politique linguistique qui se précise généralement par politique d'arabisation. Cette politique linguistique a atteint tous les domaines de la vie sociale en commençant par le système éducatif, les administrations publiques, etc.

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 comme par exemple le secteur bancaire qui a été amené lui aussi à suivre cette politique linguistique malgré les difficultés retrouvées (nous allons aborder ce sujet dans le deuxième chapitre).

Après la définition de ces concepts nécessaires, nous allons passer maintenant au deuxième chapitre qui sera consacré au contact de langues à la banque algérienne.

(25) : Boyer, H. (2001) : *Introduction à la sociolinguistique*, Dunod. P 78

Chapitre 2 : La banque algérienne et le contact des langues

Introduction :

Dans le premier chapitre, nous avons vu quelques aspects théoriques sur lesquels nous nous sommes appuyée pour réaliser une enquête de terrain. Dans le présent chapitre, nous allons exposer le rôle de la loi de l'arabisation en Algérie et ses conséquences dans les administrations bancaires, pour ensuite voir la structure du secteur bancaire et enfin le paysage linguistique dans les villes où nous avons mené notre enquête.

A- La politique linguistique d'arabisation en Algérie et dans le secteur bancaire en particulier :

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 linguistique peut être qualifiée de véritable laboratoire dans l'étude du plurilinguisme puisqu'elle se caractérise par la coexistence de plusieurs langues qui sont : l'arabe classique, l'arabe algérien, le français et le tamazight. Donc l'individu algérien représente le point de contact de divers idiomes en présence.

A-1 La politique d'arabisation en Algérie

L'Algérie de 1962, au moment de l'indépendance, était déjà dans cette coexistence de langues. Elle venait de vivre 130 ans de langue officielle française. Les dirigeants de la post-indépendance ont pris la décision de modifier le statut des langues à travers une politique linguistique plus connue sous le nom de politique d'arabisation afin de rendre à la langue arabe la place que la colonisation lui avait fait perdre. Cette langue 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. Dès 1963, en effet, l'arabisation du pays se fixe pour but d'instaurer l'arabe comme langue nationale et officielle. L'école 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 ». (26)

Par conséquent, l'arabisation devient l'option fondamentale de l'éducation ; elle est

(26): Benrabah, M. (1999) : *Langue et pouvoir en Algérie, Histoire d'un traumatisme linguistique*, Séguier. P102

conduite du primaire au supérieur en commençant par les matières littéraires, culturelles et juridiques. L'arabisation des disciplines scientifiques interviendra plus tard, mais ne sera jamais totale, car « jusqu'à présent les filières médicales, techniques d'architectures et quelques autres ne sont toujours pas arabisées ». Elles sont enseignées en français. (27)

Depuis 1989, l'arabe classique est la seule langue d'enseignement tout au cours du primaire et du secondaire. C'est l'article 15 de la loi N°91-05 du 16 janvier 1991 qui impose cet enseignement.

Article 154 :

« L'enseignement, l'éducation et la formation dans tous les secteurs, dans tous les cycles et dans toutes les spécialités sont dispensés en langue arabe, sous réserve des modalités d'enseignement de langues étrangères ». (28)

Le français a été introduit comme langue étrangère obligatoire dès la quatrième année du primaire en 1976. Concernant les écoles privées algériennes où la langue de l'enseignement est le français, le président de la république algérienne A. Bouteflika s'est récemment adressé devant les ministres de l'éducation de l'Union Africaine en disant qu' « il est tout à fait clair que toute institution privée qui ne tient pas compte du fait que l'arabe est la langue nationale et officielle, et qui ne lui accorde pas une priorité absolue, est appelée à disparaître ». (29)

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 8 juin 1966 étaient déjà venues pour préciser la place de l'arabe, mais le décret du 27

(27) : Quitout, M. (2007) : *Paysage linguistique et enseignement des langues au Maghreb : des origines à nos jours. L'amazighe, l'arabe et le français au Maroc, en Algérie, en Tunisie et en Libye*, l'Harmattan. P 67

(28), (29) : Leclerc, J : « *Algérie, La politique linguistique d'arabisation* » dans *l'Aménagement linguistique dans le monde*. Disponible sur : www.tfq.ulaval.ca/AXL/afrique/algerie-3Politique_ling.htm. (Consulté le 24 aout 2007).

juin 1971 a rendu l'arabe seule langue autorisée.

L'article 7 de la loi n°91-05 du 16 janvier 1991 interdit toute autre langue que l'arabe :

Article 7 :

- 1) Les requêtes, les consultations et les plaidoiries au sein des 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. (30)

Nous pouvons dire que la justice utilise exclusivement l'arabe classique même si l'arabe dialectal est aussi permis, tandis que les autres langues comme le français ou le berbère sont interdits. Au début des campagnes d'arabisation, l'administration algérienne avait un faible niveau de connaissance de la langue arabe, donc, l'arabisation est passée en premier lieu par le moyen 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 1989, le bilinguisme arabe/français constituait encore une pratique courante dans toute l'administration publique. Depuis la loi n°91-05 du 16 janvier 1991, l'administration a dû passer exclusivement à l'arabe.

Article 4 :

Les administrations publiques, les institutions, les entreprises et les associations, quelle que soit leur nature, sont tenues d'utiliser la seule langue arabe dans l'ensemble de leurs activités telles que la communication, la gestion administrative, financière, technique et artistique. (31)

L'arabisation ne s'est pas arrêtée à ce niveau, elle a recommandé l'emploi de l'arabe dans la rédaction, l'enregistrement et la publication des actes (article 6), même les concours professionnels et les examens de recrutement doivent se dérouler en cette langue, autrement dit, seuls les documents en arabe sont reconnus officiels.

(30), (31) : Leclerc, J : *Ibid.*

Tableau chronologique de la mise en œuvre de l'arabisation :

Nous avons fait ce tableau en se basant sur des informations prises d'un ouvrage intitulé : Le français en Algérie : lexic et dynamique des langues. Nous allons présenter la chronologie de l'application de la loi de l'arabisation.

L'année	Ordonnances, décrets et arrêtés
1962-1967	- l'enseignement et les médias sont les principales cibles de l'arabisation.
1968-1870	- ordonnance du 20.4.68 oblige tous les fonctionnaires de l'état de maîtriser l'arabe. - décret du 8.9.69 : création d'un bureau d'arabisation dans tous les ministères.
1971	- ordonnance du 20.1.71 oblige les fonctionnaires de connaître la langue arabe. - arrêté du 20.8.71 : arabiser l'enseignement supérieur. - arrêté du 12.10.71 : création des commissions pour l'arabisation à l'université.
1973	- décret du 6.11.73 : 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 9 ans (rupture avec le système éducatif hérité de la période coloniale).
1979	- le 4 ^{ème} congrès du FLN réaffirme les orientations générales de la politique culturelle et linguistique.
1980-1981	- l'application des résolutions du 4 ^{ème} congrès du FLN provoque des troubles liés à la revendication berbère sur la reconnaissance officielle de la culture et de la langue tamazigh comme éléments constitutifs de

	<p>l'identité algérienne.</p> <ul style="list-style-type: none"> - création d'un haut conseil de la langue nationale sous l'autorité du parti FLN. - arabisation totale des filières de sciences sociales à l'université.
1986	<ul style="list-style-type: none"> - Promulgation de la nouvelle charte nationale. - création de l'académie arabe 19.8.1986
1991	<ul style="list-style-type: none"> - la loi 91-05 du 16.1.91 généralise l'utilisation de la langue arabe. - le geste législative délimite et fixe les domaines d'emploi réservés à cette langue. (Article 1 et article 5). - les sanctions prévues en cas de violation de la loi sont des amendes qui varient de 1000 DR à 100000 DR.
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 5.7.98 rend obligatoire la langue arabe dans toutes les institutions de l'état algérien et proscrit tout usage du français. (32)

Benrabah affirme qu'« en Algérie, la politique linguistique a échoué pour avoir refusé le consensus en imposant une langue non naturelle symbole de l'autoritarisme et du conservatisme » (33). Autrement dit, selon lui, l'arabe classique a été imposé pour éradiquer la langue française, mais la population a utilisée la diversité linguistique. 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 juridique et éducatif.

(32) : Queffelec, A., et al. (2002) : *Le français en Algérie, lexique est dynamique des langues*, Duculot. P 51-54

(33): Benrabah, M. (1999) : « *Les avatars du français à travers la politique linguistique en Algérie* » dans Juillard, C. Calvet, L-J : *Les politiques linguistiques : mythes et réalités*, ellipses marketing. P 55-60, p 59.

A-2 La politique d'arabisation dans le secteur bancaire :

Après l'indépendance, l'Algérie a procédé à la nationalisation du secteur bancaire et financier hérité de la colonisation. Pour éviter l'emploi de la langue française dans ce secteur, elle a imposé la loi d'arabisation. Cette loi vise à exclure l'usage et la pratique du français dans le secteur économique et interdit toute langue étrangère. Elle impose l'usage unique de la langue arabe, mais, malgré l'imposition de cette loi par 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 banques algériennes sont à l'origine des banques françaises, qui ont été nationalisées après l'indépendance et qui emploient toujours les techniques du travail français. D'autre part, parce que toutes les opérations qui se déroulent à la banque se font également en français, ce que nous allons essayer de vérifier.

B- Le secteur bancaire en Algérie :

D'après le petit Larousse illustré (100^e édition, 2005), le terme générique banque signifie : « établissement privé ou public qui facilite les paiements des particuliers et des entreprises, avance et reçoit des fonds et gère des moyens de paiement ».

A travers cette définition, nous venons de remarquer que ce sont les activités de collecte de dépôts et de distributions de crédits qui permettent d'identifier une banque.

Le secteur bancaire joue un rôle prépondérant dans l'économie algérienne, il s'est engagé dans une vaste réforme qui n'est pas encore achevée. Il se compose actuellement d'un nombre restreint d'institutions financières : une banque centrale, cinq banques commerciales publiques, une banque de développement publique, une caisse d'épargne publique, une banque commerciale mixte, une banque mixte offshore, une banque mutuelle à statut spécial, plusieurs banques commerciales privées et quelques établissements financiers non bancaires. (34)

B- 1 La banque d'Algérie :

La banque d'Algérie occupe une place prépondérante dans le système financier algérien. La loi du 13 décembre 1962 confère à la banque centrale d'Algérie le monopole de l'émission le statut de « banque des banques » de « banque de réserves »

(34) : Benhalima, A. (2001) : *Le système bancaire algérien, textes et réalités*, Dahlab. p88.

et de « banque de statut ». (35)

B- 1-a Les banques publiques : Le secteur bancaire public est composé de cinq banques de dépôts dites « banque primaires » plus deux caisses qui ont le statut de banques. Il représente environ 90 % des guichets d'agence bancaire en Algérie, soit environ 1.100 agences.

- La banque nationale d'Algérie (BNA) : c'est l'une des principales banques commerciales d'Algérie, elle est créée le 13 juin 1966. Aux termes de ses statuts originels, la banque nationale d'Algérie a la qualité d'une banque de dépôts. Elle est chargée d'assurer le service financier des groupements professionnels, des entreprises et exploitation du secteur socialiste et du secteur public et de participer au contrôle de leur gestion. (36)

Dans le domaine industriel et commercial, la BNA contribuait au financement d'une bonne partie de ce secteur.

- Le crédit populaire d'Algérie (CPA) : bien que créée à la fin de l'année 1966, cette banque n'a défini ses statuts que plusieurs mois après, en mai 1967(37). En tant que banque de dépôts, les missions du crédit populaire d'Algérie sont pratiquement identiques à celles de la banque nationale. A l'égard du secteur tertiaire, le CPA est chargé du financement de l'hôtellerie et du tourisme, de la pêche et activités annexes, de l'artisanat et des professions libérales. (38)

- La banque extérieure d'Algérie (BEA) : elle a été créée le 1^{er} octobre 1967. C'est une banque qui a pour but de « faciliter et de développer les rapports économiques de l'Algérie avec les autres pays dans le cadre de la planification financière ». (39) C'est une banque de dépôts au même titre que la BNA et le CPA

La banque de l'agriculture et de développement (BADR) : elle a été créée le 21 mars 1982 à partir des structures de la BNA. Elle a la qualité d'une banque de dépôts, elle contribue à la politique du gouvernement. Elle s'investit dans le financement de l'agriculture et les crédits de campagne. (40)

(35), (36): Benhalima, A. *Ibid.* p 45, p 47

(37), (38), (39): Naas, A. (2003) : *Le système bancaire algérien : de la colonisation à l'économie de marché*, Maisonneuve et Larose. P49, p50, p52.

(40) : Chehrit, K. (2003): *Techniques et pratiques bancaires financiers et boursières*, G.A.L. P 142

- La banque de développement local (BDL) : cette banque a été créée le 30 avril 1985 à partir des structures du C.P.A. elle a pour mission de contribuer, à la politique du gouvernement, au développement économique et social des collectivités locales. (41)

- La caisse nationale d'épargne et de prévoyance (CNEP) : cette banque a été créée le 10 août 1964, elle a pour mission de collecter la petite épargne monétaire individuelle en vue de favoriser le crédit au logement et aux collectivités locales. (42)

Elle a été érigée en banque par décision n°97-01 du 6 avril 1997 du conseil de la monnaie et du crédit.

- La caisse nationale de mutualité agricole (CNMA) : elle a été créée le 1^{er} avril 1995 en qualité de banque mutuelle à statut spécial. (43) Elle a plus de 230.000 clients essentiellement dans les secteurs de l'agriculture, des forêts, de la pêche et de l'aquaculture.

B-1-b Les banques privées : Le secteur privé bancaire est aujourd'hui peu impliqué dans des opérations de bancarisation de masse notamment parce qu'il n'est pas outillé pour et qu'il dispose d'un nombre d'agences insuffisant.

- La banque commerciale mixte- El Baraka : elle a été créée le 6 décembre 1988 entre la banque extérieure de la Lybie et quatre banques commerciales publiques, son activité principale est la réalisation de toutes opérations bancaires financières et commerciales en devise convertible. (44)

- Al Khalifa Bank : elle a été créée le 27 juillet 1998.

- La banque pour le commerce et l'industrie (BCIA) : créée le 24 septembre 1998.

- La compagnie algérienne de banque (CAB) : elle a été créée le 28 octobre 1999.

- La banque générale méditerranéenne (BGM) : elle a été créée le 30 avril 2000.

- Citi bank : créée le 18 mai 1998.

- Arab banking corporation (ABC) : elle a été créée le 24 septembre 1998.

- Natixis Amana banque : elle a été créée le 27 octobre 1999.

(41): Benhalima, A. *Ibid.* P 50

(42): Naas, A. *Ibid.* P 40

(43), (44): Benhalima, A. *Ibid.* P 94

- Société générale Algérie (SGA) : elle a été créée le 4 novembre 1999, elle s'occupe du Financement des activités, des Services bancaires et financiers, des Marchés des capitaux et de la Gestion des actifs.

- Al Ryan algerian bank : elle a été créée le 8 octobre 2000.

- Arab bank : créée le 15 octobre 2001.

- BNP PARIBAS : créée le 31 janvier 2002. (45)

B- 1-c les établissements financiers:

La banque algérienne de développement (BAD) : elle a été créée en mai 1972, succédant à la caisse algérienne, elle s'apparente à une « banque d'affaire ». Avant elle avait concouru au financement des investissements, maintenant, elle s'occupe plus de la gestion des crédits extérieurs. (46)

- Union bank : créée le 7 mai 1995.

- Salem : c'est une banque islamique, elle a été créée le 28 juin 1997.

- Finalep : Financière algéro-européenne de partenariat a été créée le 6 avril 1998.

- Mouna bank : créée le 8 aout 1998.

- Algerian international bank : créée le 21 février 2000.

- Sofinance : créée le 9 janvier 2001.

- Arab leasing corporation : créée le 20 février 2002. (47)

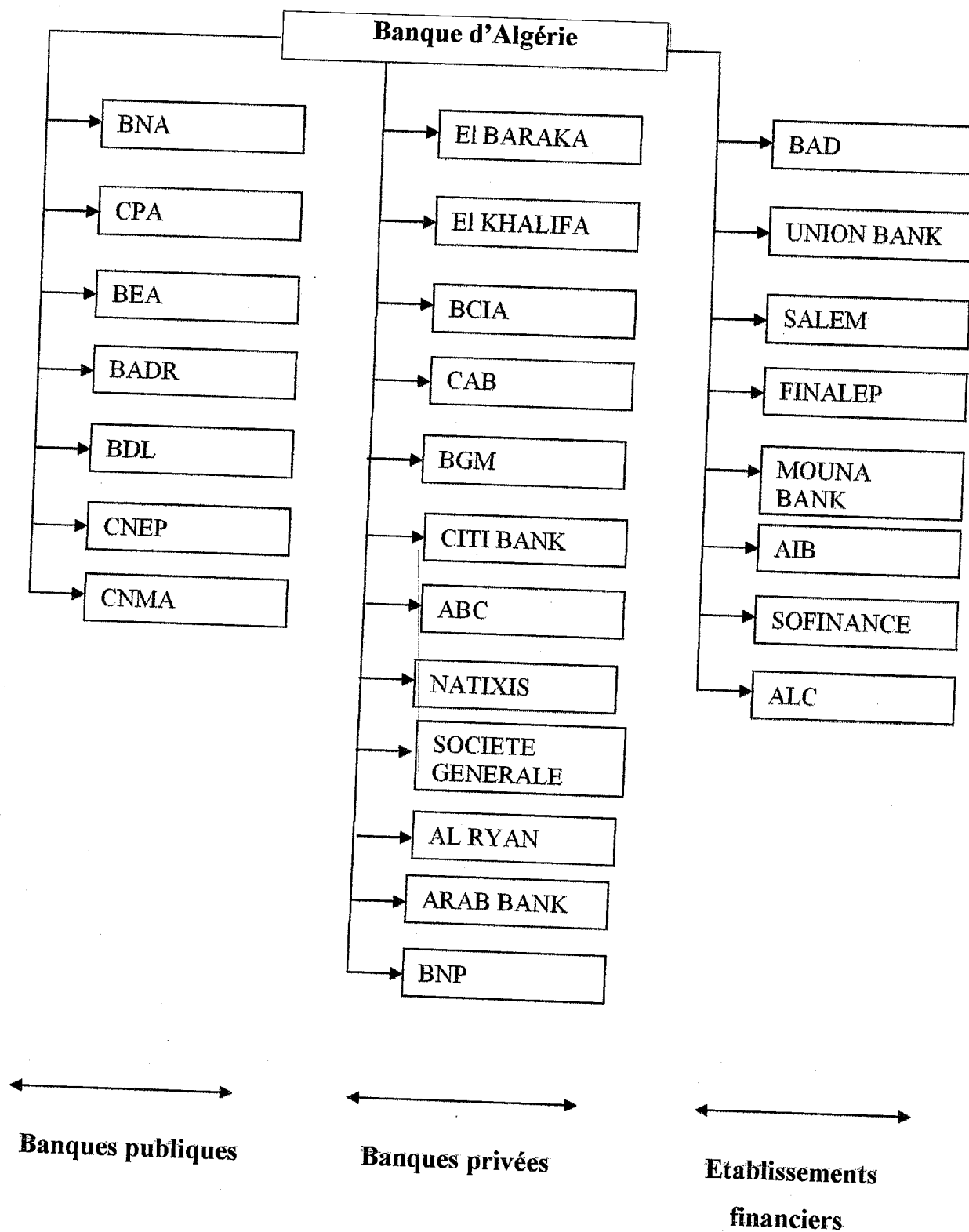
Bien que l'Algérie compte aujourd'hui plusieurs banques privées, algériennes comme étrangères, le secteur public continue de dominer le secteur bancaire, puisque les banques publiques détiennent près de 90 % du marché.

Remarque : concernant les banques : Khalifa, la BCIA et Mouna bank, leurs agréments ont été résiliés par le gouvernement pour des raisons économiques et leurs responsables sont actuellement poursuivis par la justice algérienne.

(45), (47): Naas, A. *Ibid.* p 282, p 283

(46): Chehrit, K. *Ibid.* p14

B-2- Configuration du système bancaire algérien :



B-2 Le secteur bancaire à Béni-Saf, Maghnia et Tlemcen :

Après avoir énuméré les différents types de banques algériennes, nous proposons ici de présenter ce secteur dans les villes de Béni-Saf, Maghnia et Tlemcen.

Béni-Saf dispose de plusieurs institutions financières, on trouve les banques publiques : BNA, CPA, BEA, BADR, BDL, la CNEP et enfin, la CNMA. Concernant les banques privées qu'elles se soient locales ou étrangères, elles sont introuvables. Il en va de même pour la ville de Maghnia, le secteur bancaire public est présent d'une façon remarquable, par contre le secteur privé est inexistant. A propos de la ville de Tlemcen c'est plutôt différent. Il y a la présence de toutes les banques publiques et contrairement aux autres villes précédentes, il y a des banques privées comme : la société générale, la BGM, Natexis, el Baraka bank... Nous avons trouvé aussi la présence des bureaux de directions générales de quelques banques publiques comme celui de la BNA et la CPA dont les agences de Béni-Saf et Maghnia font partie.

B-3 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 écrite dans la banque CPA 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 bilingues c'est-à-dire, ceux qui sont rédigés en arabe classique et en français. On trouve des :

- Demandes de crédit immobilier
- Des demandes de crédit automobile
- Demandes d'ouverture d'un compte courant
- Demande de carnet de chèque

La seconde partie regroupe les documents n'existant qu'en langue française :

- Demande de retrait, devise, livret épargne
- Remise de chèques
- Ordre de virement

- Demande de chèque de banque
- Contrat carte bancaire de paiement CIB
- Bordereau des virements effectués à la compensation.
- Procuration-comptes courants
- Demande d'ouverture de crédit documentaire

Il existe d'autres écrits comme celui du CPA actualités. C'est une revue bancaire et financière éditée par la direction Marketing et communication du CPA, N° 22-2007. Elle est destinée au grand public pour lui transmettre des informations sur le milieu professionnel bancaire. Elle analyse les aspects économiques du crédit populaire d'Algérie, et met l'accent sur l'étude, l'échange et la discussion d'idées et opinions de praticiens et collaborateurs financiers. Elle est rédigée en langue française.

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

Nous avons eu l'occasion de jeter un coup d'œil sur le logiciel de la banque et nous avons vu qu'il est programmé en langue française.

En résumant ce que nous avons déjà dit, nous avons remarqué que les documents sont soit unilingues (en français) soit dans les deux langues (en arabe classique et traduit en français) ce que R. Porquier appelle « textes dialingues » (47), et ce qui a attiré le plus 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 bancaire, la langue dominante reste la langue française et le recours à la langue arabe reste peu utilisé dans ce domaine.

C- Quelques repères historique de Béni-Saf, Maghnia et Tlemcen:

Dans notre recherche, il nous a paru utile de faire la présentation ainsi qu'un aperçu historique de ces trois villes 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.

(47): Billiez, J. Kadi, L. (2000): « *Le français écrit dans l'espace public algérien : un développement paradoxal* » dans Santodomingo. C, Dumont P. *La coexistence des langues dans l'Espace francophone. Approche macrosociolinguistique*, AUF. P 229-234, p 231.

C-1 Béni-Saf : est une ville bordant la côte ouest de l'Algérie, elle est surtout connue nationalement par ses merveilleuses plages, hôtels et complexes. Cette ville a été créée officiellement le 20 mars 1883. Selon certains géographes, cette région aurait connu des déplacements de population et aurait été le siège d'escapes phéniciennes. Béni-Saf fait partie des villes côtières associées à l'histoire de la mer méditerranée ; elle a gardé les traces d'une époque riche en migration et d'une civilisation florissante d'échanges commerciaux avec le Moyen-Orient et la péninsule Ibérique.

« Des fouilles entreprises sur le territoire de commune de Béni-Saf, permettent de reconstituer une époque fertile en migration qui s'étend sur quatre siècles. » (48)

D'après nos recherches sur cette ville, nous avons remarqué qu'elle avait connu plusieurs cultures arabes, française, espagnole... Béni-Saf se caractérise donc par une pluralité séculaire provenant de diverses communautés, chacune porteuse de sa langue et culture. Ils sont plurilingues à cause de la colonisation française et l'arrivée des Espagnols. Pour illustrer cette richesse culturelle, résultats de divers contacts de langues, nous allons examiner un peu plus tard les langues de cette ville.

C-2 Maghnia : cette ville fait partie de la wilaya de Tlemcen, elle se situe à l'extrême ouest de l'Algérie, d'ailleurs le Maroc est à seulement quelques kilomètres. C'est une ville préhistorique qui a vu « l'arrivée des Arabes et de l'islam au VIIème siècle » (49). Cette ville a pris le nom d'une sage et savante qui était connu par tous les savants de l'époque sous le nom d'El Hadja Maghnia. Cette région est divisée entre les deux cultures algériennes et marocaines, ce qui fait que sa situation géographique joue un rôle sur la culture et les langues des Maghnaouis.

C-3 Tlemcen : du berbère Talamsan qui signifie « source de poches d'eau ». D'après les historiens c'est la vieille cité aux 32 rois. C'est une ville du nord ouest d'Algérie. Elle a connu plusieurs invasions étrangères. « Elle est née aux environs du XIIème siècle par l'association de deux villes : Agadir et Tagrart. » (50).

(48) : Khaldi, B, Brahami, O et Abdelhamid, M-C. « Faisons connaissance avec notre région », Les nouvelles de Béni-Saf, n°40, (2006), p 2

(49) : *Histoire de Maghnia, des origines à nos jours*. Disponible sur : <http://maghniaweb.chez-alice.fr/hist.html> (Consulté le 17 septembre 2007).

(50) : A. Berrahma, *Tlemcen ou le legs d'une ancienne cite impériale*. Disponible sur : <http://citedetlemcen.free.fr/> (Consulté le 17 septembre 2007).

Les influences culturelles berbères, arabes, turques et françaises à l'époque coloniale en ont fait un haut lieu du tourisme. Elle a été aussi le siège de toutes les dynasties du Moyen - Age musulman.

Pour son caractère mystique, cette capitale de l'Ouest oranais a longtemps été considérée comme « la " Jérusalem du Maghreb " parce que les Musulmans et les Israélites y ont gardé leurs lieux saints.» (51).

Elle contient de nombreux monuments historiques tels que : la grande mosquée, la tour de Mansourah, le palais du Mechouar et bien d'autres. Tlemcen se situe au carrefour des routes qui mènent du Maroc à l'Algérie et de la méditerranée au Sahara. Dans le domaine culturel et commercial, elle tient un rôle considérable.

Ce qui nous intéresse dans notre recherche n'est pas l'histoire de la ville mais le parler des Tlemceniens. Au fur et à mesure nous allons entreprendre de percevoir le dialecte de cette ville, la place de l'arabe classique et de la langue française dans cette communauté.

D- Le paysage linguistique de ces trois villes:

Nous allons, dans un premier temps, évoquer la place de chaque langue à Béni-Saf, Maghnia et à Tlemcen.

D-1- L'arabe classique : Dans les études modernes, elle a reçu des appellations variées telles que : arabe littéraire, littéral, standard etc.... c'est la langue officielle, la langue normalisée et la langue de la religion dans ces trois villes. 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 ». (52) 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, isolée de la vie quotidienne » (53), autrement dit, les analphabètes algériens ne comprennent pas cette langue, elle est étrangère pour eux.

D-2- Le français : la langue française est une langue étrangère du primaire au secondaire, puis elle devient langue d'enseignement à l'université de Tlemcen. Bien

(51) : *Tlemcen*. Disponible sur : http://coundris.chez-alice.fr/f_repertoire3.htm. (Consulté le 17 septembre 2007).

(52) : Calvet, L-J. Ibid. p 53

(53) : Rahal, S-A. (2004) : *Plurilinguisme et migration*, l'Harmattan. P 18

qu'elle 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. Cette langue reste dominante à l'usage dans la vie économique des Bénisafiens, Maghnaouis et des Tlemceniens. C'est ce que nous avons déjà évoqué un peu plus haut concernant les documents écrits du CPA.

Nous tenons à signaler que la ville de Tlemcen a été le lieu de naissance d'un écrivain universellement connu qui est Mohammed Dib, c'est l'un des plus grands maîtres de la littérature maghrébine. Enfin la possession d'un centre culturel français encourage les élèves et les étudiants à s'exprimer dans cette langue.

Nous avons montré jusqu'ici la place de l'arabe classique et du français dans les trois villes. 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.

D-3- L'arabe dialectal : il varie d'une région à une autre. « Dans sa forme actuelle, il reflète les différentes étapes historiques vécues par la ville [...] ». (54)

« L'arabe dialectal, variété orale, sert à l'interaction et l'intercompréhension sociales entre les différentes populations ». (55)

C'est la langue maternelle de tous les Bénisafiens, c'est la forme d'une communication quotidienne utilisée par la population. Le dialecte parlé à Béni-Saf est marqué par la présence de mots berbères tels : aghlal « escargot », khemmal « nettoyer »...etc. des traces du latin sont encore visibles : qalmun « capuchon », mezouar « aîné, premier ».

On trouve aussi des termes turcs comme ma'adnous « persil ». Les langues européennes ont aussi marqué le parler quotidien des Bénisafiens. Ainsi des mots d'origine espagnole ont pu trouver leur place dans cette ville : borya « brouillard », parikha « chalutier », mestro « instituteur » et sakouila « école primaire ». Nous avons une liste infinie des termes espagnols dans cette région. Les Espagnols ont marqué leur passage aussi avec des termes dans le domaine de la pêche, car, les Bénisafiens 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 : nriviziw

(54) : Benrabah, M. (1999) : *Langue et pouvoir en Algérie : Histoire d'un traumatisme linguistique*, Séguier. P 70

(55) : Queffelec, A., et al. (2002) : *Le français en Algérie, lexicque est dynamique des langues*, Duculot. P 17

« nous révisons », yakritiki « il critique »...etc. On peut trouver plusieurs termes 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 berbère, le turc...).

Pour la ville de Maghnia, ce parler assure la communication quotidienne. Dans cette ville l'arabe dialectal est formé par plusieurs termes qui tiennent leur origine de différentes cultures. L'arabe dialectal de Maghnia se caractérise par la présence des termes marocains comme : sarout « clé », takchita « robe marocaine ». on trouve aussi des termes berbères et latins comme ceux que nous avons déjà vu dans le paysage linguistique de Béni-Saf. Le dialecte de cette région est riche des termes français comme : filège « village », mat'ansistich « n'insiste pas ».

Pour la ville de Tlemcen, il est utilisé dans les domaines informels et transactionnels ainsi que dans les médias « radio Tlemcen ». La langue parlée à Tlemcen avait ses caractéristiques propres proches de celle du langage de Fès (une ville marocaine). La société tlemcénienne s'exprime par la bouche de la femme tlemcénienne, c'est un dialecte qui est fin et élégant. La différence de ce dialecte par rapport aux autres des deux villes précédentes est très claire surtout au plan phonétique, les gens prononcent le « ts » à la place du « t », il y a aussi l'altération du « qaf » articulé en « a ».

L'arabe dialectal de cette ville a été influencé par le dialecte marocain, ils disent : àji « viens » par certains mots turcs comme : tabsi « assiette », des expressions françaises (comme le cas des deux villes précédentes) et quelques caractéristiques de l'arabe andalou qui apparaît dans la musique tlemcénienne puisque Tlemcen est considérée comme la capitale de la musique arabo-andalouse.

Donc, la différence se voit dans la présence des termes espagnols dans le dialecte de Béni-Saf, par des termes marocains dans le dialecte de Maghnia et Tlemcen, et au plan phonétique pour le dialecte tlemcénien. Malgré les différences présentes dans le dialecte de ces trois villes, elles ne représentent aucune conséquence sur les usages des langues à la banque.

Conclusion :

Nous avons montré dans ce deuxième chapitre qu'à l'exception de la justice, du domaine religieux et du ministère de l'éducation nationale, la plupart des textes

administratifs sont rédigés en français puis traduits en arabe. Nous avons observé les langues utilisées dans les écrits bancaires, nous tenons à affirmer que l'usage de la langue française reste fort dans ce domaine.

Il reste à observer les usages à l'oral et à l'écrit ou autour de ces écrits dans les bureaux de banques. Nous allons donc présenter la méthodologie de recherche que nous avons adoptée dans cet objectif.

Deuxième partie

Methodologie de la recherche

Introduction :

Rappelons que notre but de recherche était de voir l'usage des langues au CPA et à la BEA. Dans cette deuxième partie, nous nous sommes orientée vers une enquête sociolinguistique que nous allons présenter dans ses choix, de l'enquête et de l'échantillon et en même temps mentionner les problèmes rencontrés.

Choix de l'enquête quantitative et qualitative :

Afin d'étudier les représentations des usages des langues par les employés de banque, la démarche de notre enquête proprement dite s'est voulue à la fois quantitative et qualitative.

A-1 L'enquête quantitative :

Pour répondre à nos questions de recherche, nous avons opté pour la technique d'un questionnaire. L'utilisation de cette méthode est très bénéfique dans la mesure où c'est un instrument qui permet de recueillir un maximum de données par le biais de questions. Il permet de mobiliser plusieurs personnes et en même temps, il permet un retour rapide des informations sans gêner les personnes enquêtées.

A-2 L'enquête qualitative :

Pour mieux situer les besoins en langues de la banque et des employés, il nous est apparu utile de recueillir des informations sur les représentations des employés de banque, pour cela, nous nous sommes entretenus avec des employés du CPA exerçant leur travail à Béni-Saf et Maghnia dans le but d'avoir une richesse dans les réponses obtenues.

Notre enquête auprès des employés de banque a consisté en des entretiens en tête à tête sur leur lieu de travail avec la présence d'un enregistreur de haute qualité et facilement transportable.

B- Présentation du questionnaire :

Afin de mieux connaître les représentations des employés, le questionnaire s'est déroulé de manière anonyme de façon à ce que les employés répondent le plus librement possible. Il s'agissait d'un questionnaire composé de trois parties.

Les premières questions sont fermées, elles portent sur la maîtrise des langues (Q1), l'utilisation de telle ou telle langue (Q2), la capacité de parler qu'en français (Q3) et enfin, la politique d'arabisation dans le secteur bancaire (Q4). Pour répondre à ces

questions, les employés de banque devaient cocher les cases correspondantes aux réponses.

Les questions suivantes sont ouvertes, à ce stade, nous avons laissé la parole aux enquêtés pour justifier l'emploi de chaque langue soit à l'écrit ou à l'oral (Q1), de préciser la langue parlée avec les supérieurs, les collègues et les clients (Q2), ensuite, de dire s'ils communiquent avec des clients étrangers (Q3) et l'emploi des termes spécifiques de la banque (Q4). Concernant ces questions, les enquêtés rédigent des réponses personnelles.

Les dernières questions portent sur l'identification des banquiers, c'est-à-dire préciser: l'âge, le sexe, le lieu de résidence, la profession et le niveau d'étude.

Les réponses obtenues nous ont permis ensuite une analyse rigoureuse et de nous faire une idée sur la stratégie de la banque dans l'emploi des langues.

Les employés ont disposé d'une semaine pour répondre au questionnaire.

C- Présentation de l'échantillon :

Afin d'assurer une bonne enquête, nous avons interrogé cinquante huit personnes exerçant leurs fonctions dans trois agences bancaires publiques du CPA : une agence à Béni-Saf, une à Maghnia et une troisième à Tlemcen dont le total des employés était de quarante et un, plus dix sept employés qui travaillent à l'agence du BEA de Béni-Saf et Tlemcen.

Dans un premier temps, nous allons mettre ensemble les employés du CPA et BEA, et présenter leurs identifications sous forme de tableaux.

Dans le tableau I, sont regroupés les résultats relatifs à la distribution des sujets selon le lieu de profession.

Tableau I

Lieu de profession		
Béni-Saf	18	31.03%
Maghnia	17	29.31%
Tlemcen	23	39.65%
Total	58	99.99%

* Une grande partie des employés que nous avons interrogés (soit 23 employés), exercent leur métier à Tlemcen dont 15 au CPA et 8 à la BEA.

La ville de Béni-Saf vient en deuxième position avec le nombre de 18 personnes dont 9 employés travaillent au CPA et 9 à la BEA, ensuite vient l'agence de Maghnia avec 17 personnes qui appartiennent au CPA.

Age : l'âge des employés du CPA et BEA varie entre vingt quatre ans et cinquante deux ans. Dans le tableau II, sont exposés les résultats relatifs à la distribution des employés selon leurs âges.

Tableau II :

Age	Employés	Pourcentage
24 à 34 ans	13	22.41%
35 à 44 ans	22	37.93%
45 à 54 ans	23	39.65%
Total	58	99.99%

* Comme en témoignent les résultats, la moyenne d'âge d'un effectif de 58 employés est de 45 à 54 ans (soit 39.65%).

Sexe : la population qui a fait l'objet de notre recherche est composée de huit femmes et quarante deux hommes. Le tableau III fait la répartition des employés selon leur sexe.

Tableau III :

Sexe	Employés	Pourcentage
Hommes	47	81.03%
Femmes	11	18.96%
Total	58	99.99%

* 81.03% des employés de banque sont des hommes, généralement c'est le cas dans toutes les agences bancaires en Algérie.

Lieu de résidence : les enquêtés sont principalement du nord ouest d'Algérie, on trouve des personnes qui résident à Béni-Saf, à Maghnia, à Tlemcen, à Ghazaouet, à Nédroma et même à Alger. Le tableau I a exposé les lieux de profession, ce dernier présente le lieu de résidence.

Tableau VI :

Lieu de résidence		
Béni-Saf	13	22.41%
Maghnia	18	31.03%
Tlemcen	19	32.75%
Ghazaouet	5	8.62%
Nédroma	2	3.44%
Alger	1	1.72%
Total	58	99.97%

Sur les 58 personnes interrogées, les employés résidant à Tlemcen tiennent la première place avec un pourcentage de 32.75%, ensuite viennent ceux de la ville de Maghnia avec 31.03% et Béni-Saf avec 22.41%.

Profession : le questionnaire a touché un public appartenant à un domaine de spécialité qui est le secteur bancaire. Les questions étaient destinées principalement aux employés du CPA et BEA. Dans le tableau qui suit, figurent les fonctions des sujets interrogés :

Tableau VI

	Béni-Saf	Maghnia	Tlemcen
directeur d'agence	1	1	2
directeur adjoint	1	1	1
chef de section de virement	1	1	3
secrétaire de direction	0	1	0
chargé d'études	1	3	4
rédacteurs I/II	0	2	0
Chef de service caisse	1	0	0
Caissier	1	0	1
Stagiaire	2	0	2
Employé de banque	10	8	10
Total	18	17	23

* Les résultats de ce tableau, nous permettent de voir que chaque agence bancaire comporte comme personnes enquêtées un directeur d'agence et un sous directeur plus un nombre d'employés qui varie d'une agence à une autre. Nous avons remarqué aussi que plusieurs enquêtés n'ont pas précisé leurs fonctions, ils se contentaient de dire employés de banque.

Nous tenons à signaler que tous les employés de la banque extérieure d'Algérie n'ont pas donné de précisions à propos des postes qu'ils occupent à la banque. Chacun d'eux a écrit : employé de banque sauf le directeur et un employé.

Niveau d'étude : les employés de banque n'ont pas tous suivi le même parcours scolaire. Le niveau d'étude des enquêtés varie du deuxième palier jusqu'au niveau universitaire, comme on peut le voir dans le tableau suivant:

Tableau IV : répartition des employés selon leurs niveaux d'études

Niveau d'étude		
4 ^{ème} année moyenne	9	15.51%
1 ^{ère} année secondaire	2	3.44%
3 ^{ème} année secondaire	13	22.41%
Bac+1	3	5.17%
Bac+2	1	1.72%
Etudes supérieures	30	51.72%
Total	58	99.97%

Ce tableau nous montre que 51.72% de l'échantillon ont un niveau d'instruction élevé nous avons : deux licenciés en sciences commerciales, deux licenciés en informatique, vingt cinq licenciés en sciences économiques et un licencié en droit.

Après avoir décrit la structure de l'échantillon sous forme de tableaux et pourcentages, nous allons passer maintenant aux problèmes rencontrés.

D- Les problèmes rencontrés :

Au moment de la réalisation de notre mémoire, nous avons rencontré plusieurs difficultés :

- La première concerne le nombre de personnes enquêtées. En réalité, nous voulions nous limiter uniquement aux employés de banque de la ville de Béni- Saf et de

Maghnia, mais comme leur nombre ne dépassait pas les vingt six personnes, nous nous sommes dirigée vers d'autres agences. Nous avons choisi la ville de Tlemcen, dans le but, d'une part, d'élargir notre échantillon d'investigation et, d'autre part, de nous permettre d'avoir davantage de richesse et de variété dans les réponses obtenues.

- La deuxième difficulté concerne l'entretien. D'une part, nous avons mis beaucoup de temps pour trouver un bon enregistreur là où le son sera clair à l'écoute et nous aide à faire la transcription, d'autre part, nous avons eu quelques problèmes parce que les rendez-vous pris pour faire l'entretien étaient annulés à plusieurs reprises par les enquêtés, en même temps il y avait deux personnes qui ont refusé de participer à un entretien.

- La troisième difficulté concerne l'obstacle qui n'a pas cessé d'apparaître durant la réalisation de cette modeste enquête, car les enquêtés étaient au courant qu'ils seront enregistrés, ce qui a posé quelques difficultés surtout au début de l'enregistrement, la présence de l'enregistreur était perturbatrice.

- A signaler aussi que, sur les vingt cinq questionnaires distribués au niveau de la BEA, nous n'avons pu en récupérer que dix sept : neuf à l'agence de Béni-Saf et huit à l'agence de Tlemcen.

- 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'économie et la gestion. Certains considéraient que la question des contacts de langues constituait un sujet qui n'a aucune relation avec la banque. Alors, nous étions obligée 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 banques. C'est grâce à l'intervention de quelques personnes que nous avons pu accéder au CPA de l'agence de Tlemcen et la BDL (de Béni-Saf et Tlemcen).

E- Présentation de l'entretien :

Pour affiner les informations récoltées à partir du questionnaire, nous avons opté pour la méthode des entretiens enregistrés auprès des employés de banque du CPA. Il s'agissait de recueillir à travers des entretiens structurés des informations sur le contact des langues au sein de la banque algérienne pour mieux cerner les représentations des

banquiers. Ainsi, nous avons pu visiter trois agences du CPA. Ces enquêtes nous ont donné l'occasion d'effectuer dix entretiens directs avec les employés de banque.

Avant de commencer l'entretien, nous avons expliqué à chaque employé notre objet de recherche, nous l'avons prévenu qu'il allait être enregistré et qu'avec son aide nous pourrions poursuivre notre travail de recherche.

En ce qui concerne les questions de l'entretien, nous avons choisi volontairement que certaines d'entre elles soient les mêmes que celles qui ont été posées par questionnaire.

Ce choix nous permet de tester si les employés répondaient de la même façon ou différemment. Nous avons élaboré un guide d'entretien assez directif composé de plusieurs questions successives.

En guise d'introduction, nous avons demandé à l'enquêté de faire une description de sa profession. La deuxième question concerne les langues utilisées à la banque. La troisième question pousse l'enquêté de donner son avis concernant l'idée que la banque est un lieu de contact. A partir de la quatrième question, nous allons voir si les employés du CPA ont des contacts avec des clients étrangers. La cinquième question s'intéresse à la communication, nous allons essayer de voir si les termes spécifiques à la banque sont compris par les clients. Dans la sixième question, nous allons nous interroger sur les documents écrits pour voir dans quelle (s) langue(s) sont-ils rédigés. Dans la septième question, nous évoquerons le phénomène de l'arabisation, l'enquêté est amené à nous expliquer si cette loi a causé un changement dans le secteur bancaire. Dans la huitième question, notre discussion portera sur la formation des employés du CPA. Nous allons voir en quelle(s) langue(s) se déroule (ent) cette formation et finalement, nous allons conclure notre enquête par la communication avec les banques étrangères et demander à l'enquêté de préciser à propos des langues en usage ou qu'il utilise lui-même.

Conclusion :

Après avoir présenté notre échantillon d'investigation, expliqué le choix des deux enquêtes menées auprès des employés du CPA et BEA et évoqué les problèmes rencontrés, nous allons passer maintenant à l'étape la plus intéressante de notre recherche qui est la partie consacrée aux résultats.

La troisième partie

Les usages des langues dans
les trois banques enquêtées

Introduction

Dans la partie précédente, nous avons décrit chacune des composantes de notre méthodologie de recherche, dans la partie suivante, nous allons décrire et analyser les résultats du questionnaire et des entretiens enregistrés.

Rappelons que l'objectif de notre étude était de connaître la stratégie de la banque pour gérer l'emploi des langues et en même temps de voir les langues pratiquées à l'oral et à l'écrit par les employés du CPA et la BEA. Pour plus de clarté, les résultats des deux enquêtes vont être présentés ensuite analysés.

A- Le bi-plurilinguisme en action : résultats et analyses de l'enquête par questionnaire :

Afin de saisir la méthodologie suivie dans l'analyse des données recueillies, dans cette première phase, quantitative, nous allons consacrer cette partie à la présentation des résultats du questionnaire destiné aux employés de banque du CPA et BEA sous forme de tableaux contenant les pourcentages pour chaque réponse et des histogrammes, ainsi qu'à l'interprétation que nous en tirons. Nous avons choisi de faire une comparaison entre les deux banques dans le but de vérifier s'il y a des différences entre les réponses obtenues et enfin une synthèse qui comprend tous les résultats du questionnaire.

A-1 Présentation des résultats et analyses du questionnaire :

A la première lecture de ce questionnaire, nous pouvons dire que les employés du crédit populaire d'Algérie sont plus nombreux à avoir été enquêtés que ceux de la banque extérieure d'Algérie.

Nous avons pu constater aussi, que les réponses fournies par les employés du CPA sont plus précises et plus claires, tandis que pour les employés de la BEA, nous avons trouvé plusieurs réponses similaires dans les copies du questionnaire, ce qui montre qu'ils n'ont pas donné une grande importance à ce travail de recherche.

Nous allons passer maintenant aux questions.

A) Cocher la case qui correspond à votre réponse :

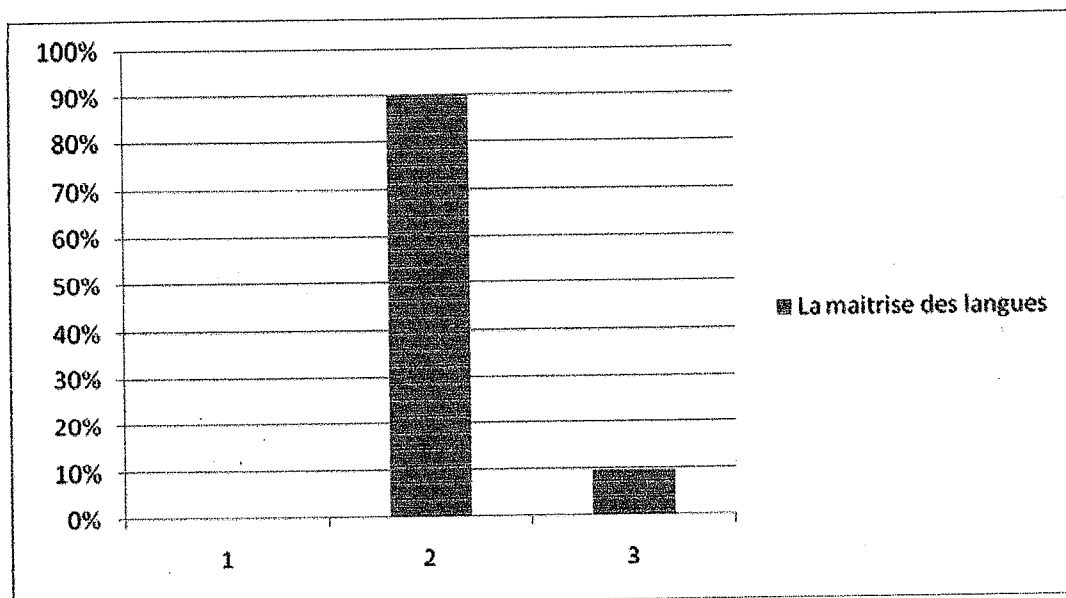
Les questions de 1 à 4 concernent la maîtrise et l'emploi des langues par les employés de banque.

1) Combien de langues maîtrisez-vous ?

Au CPA :

Tableau I :

1	0	0%
2	37	90.24%
3	4	9.75%
Total	41	99.99%



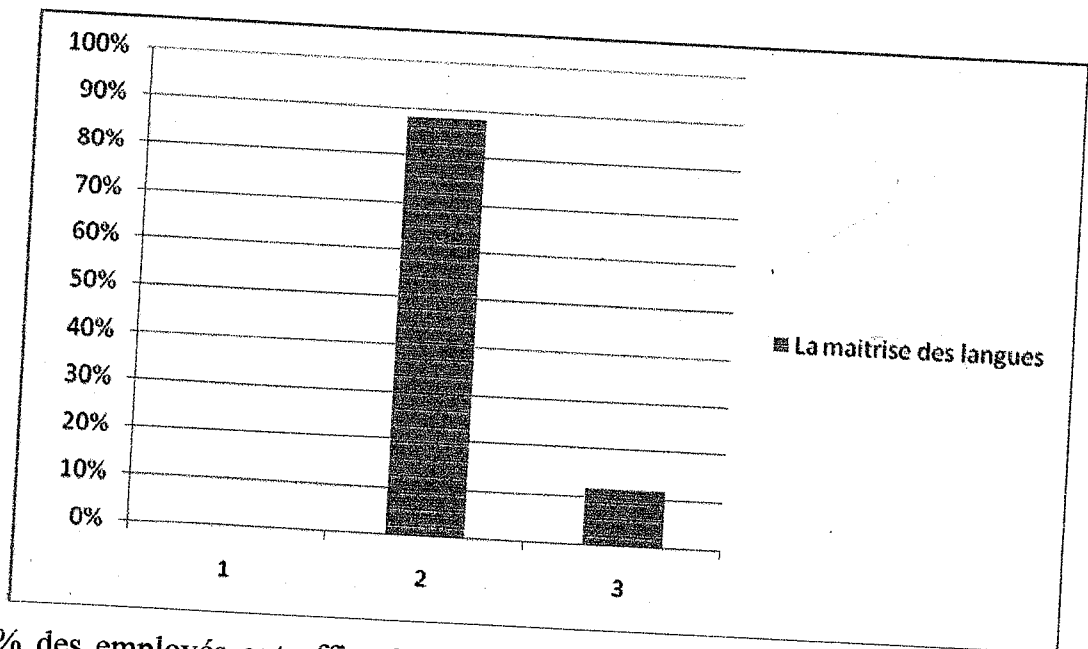
* En ce qui concerne le nombre des langues maîtrisées, les résultats ont montré que 90.24% des sujets maîtrisent deux langues, et seulement 9.75% maîtrisent trois langues. Ces résultats nous ont permis de constater qu'un pourcentage important d'employés sont bilingues, mais ça n'empêche pas de trouver des personnes plurilingues. Aucun n'est monolingue.

En analysant les résultats de cette première question, nous pouvons dire que la maîtrise de deux ou trois langues chez les employés enquêtés se résume dans le fait qu'ils appartiennent à un milieu bilingue ou plurilingue.

A la BEA :

Tableau II:

1	0	0%
2	15	88.23%
3	2	11.76%
Total	17	99.99%



88.23% des employés ont affirmé qu'ils maîtrisent deux langues et 11.76% déclarent qu'ils maîtrisent trois langues.

* D'après les résultats obtenus auprès des 17 sujets de notre échantillon, nous retenons l'idée que les employés de la BEA sont bilingues, ils maîtrisent la langue arabe (la langue du pays) et une langue étrangère, nous allons dire le français parce qu'il est la première langue étrangère d'enseignement en Algérie. On trouve même des plurilingues.

Comparaison :

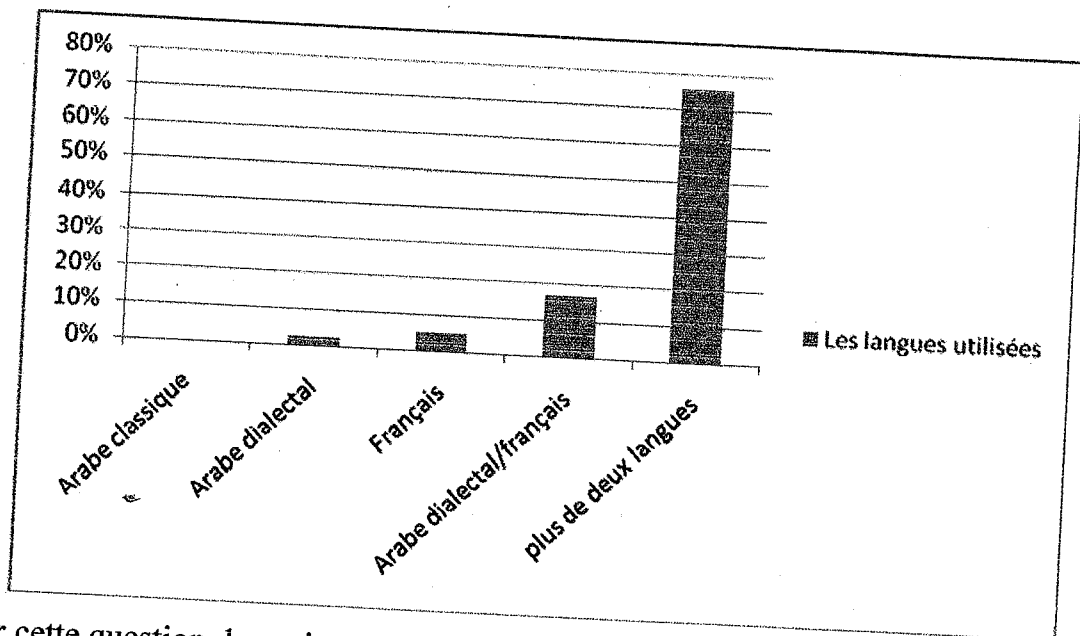
Nous avons remarqué que les réponses des employés des deux banques se rejoignent, et que tous les employés maîtrisent au moins deux langues.

2) Quelle(s) langue(s) utilisez-vous pour adresser la parole aux clients ?

Au CPA :

Tableau III :

Arabe classique	0	0%
Arabe dialectal	1	2.43%
Français	2	4.87%
Arabe dialectal/français	7	17.07%
+ de deux langues	31	75.60%
Total	41	99.97%



* Pour cette question, les avis sont partagés :

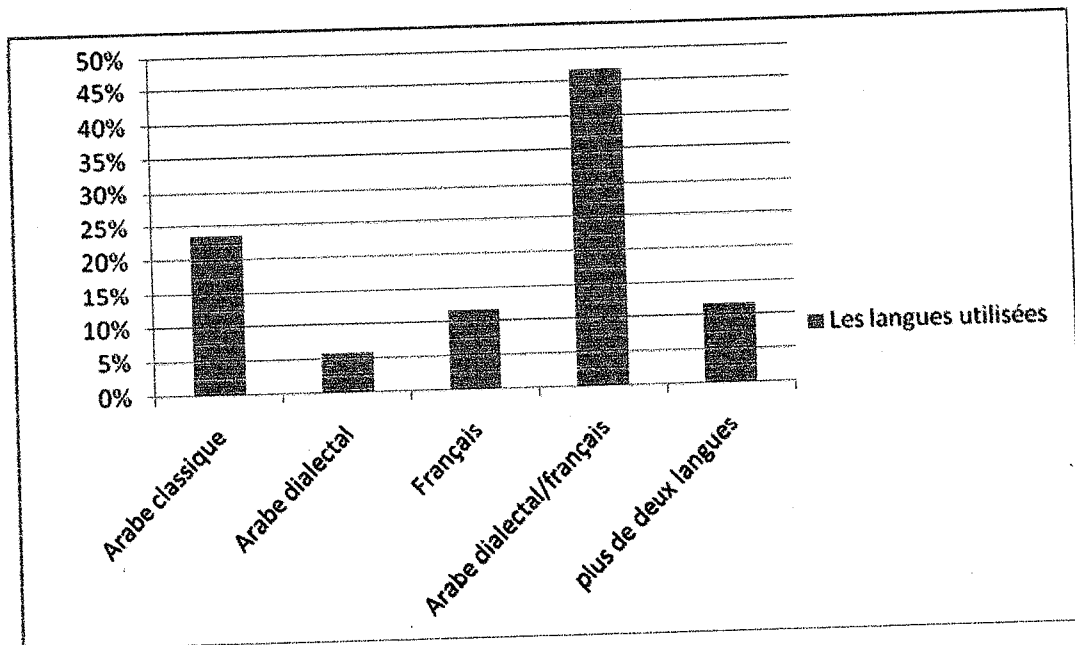
Les résultats ont montré que 31 employés (soit 75.60%) ont tendance à parler plus de deux langues avec leurs clients, 17.07% arabe dialectal/français dans une proportion équivalente, 4.87% français, 2.43% l'arabe dialectal, tandis que personne n'utilise l'arabe classique. Il ressort donc que la majorité des employés de notre échantillon a plus de deux langues d'usage pour adresser la parole aux clients, et ces deux langues sont l'arabe dialectal et le français.

La banque est un lieu fréquenté par différents types de personnes qui n'ont ni le même âge, ni le même niveau intellectuel, pour cela les employés doivent utiliser plus de deux langues pour communiquer avec leurs clients et ces deux langues les plus courantes sont le vernaculaire arabe et le français.

A la BEA :

Tableau IV :

Arabe classique	4	23.52%
Arabe dialectal	1	5.88%
Français	2	11.76%
Arabe dialectal/français	8	47.05%
+ de deux langues	2	11.76%
Total	17	99.76%



Les témoignages que nous avons recueillis confirment que la majorité des employés (soit 47.05%) utilisent l'arabe dialectal et le français pour adresser la parole aux clients. Il y a 23.52% qui affirment qu'ils utilisent l'arabe classique, nous avons une égalité entre ceux qui utilisent + de deux langues et ceux qui utilisent le français avec un pourcentage de 11.76% et l'arabe dialectal vient en dernière position avec 5.88%.

* En analysant les résultats de ce tableau, nous constatons que le contact de langues est perçu à travers les réponses des employés de la BEA. Ça nous permet aussi de voir à quel point l'arabe dialectal et le français coexistent dans la banque algérienne, ce qui semble signifier qu'ils pratiquent le bilinguisme.

Comparaison :

Pour la deuxième question, nous avons plusieurs remarques à faire :

Au niveau du CPA, nous avons pu noter que les employés utilisent plus de deux langues (arabe/français) pour communiquer avec la clientèle, tandis qu'au niveau de la BEA, c'est l'usage de l'arabe dialectal et du français qui domine dans la communication.

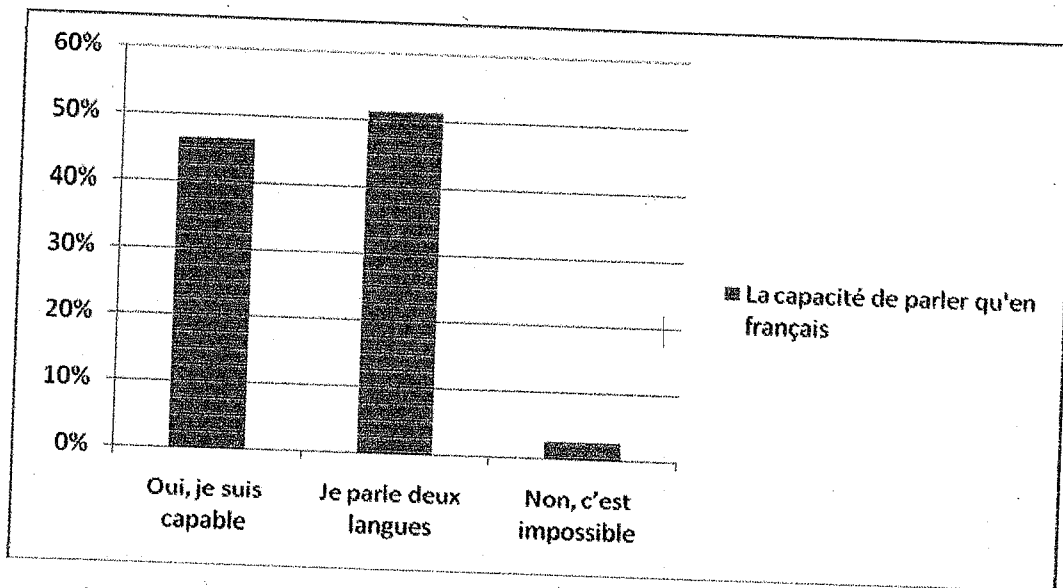
A signaler aussi, l'absence de l'arabe classique pour les employés du CPA, ce qui montre le contraire chez les employés de la BEA.

3) Vous croyez-vous capable de tout dire en français sans recourir à une autre langue ?

Au CPA :

Tableau V :

Oui, je suis capable	19	46.34%
Je parle deux langues en même temps	21	51.21%
Non, c'est impossible de parler qu'en français	1	2.43%
Total	41	99.98%



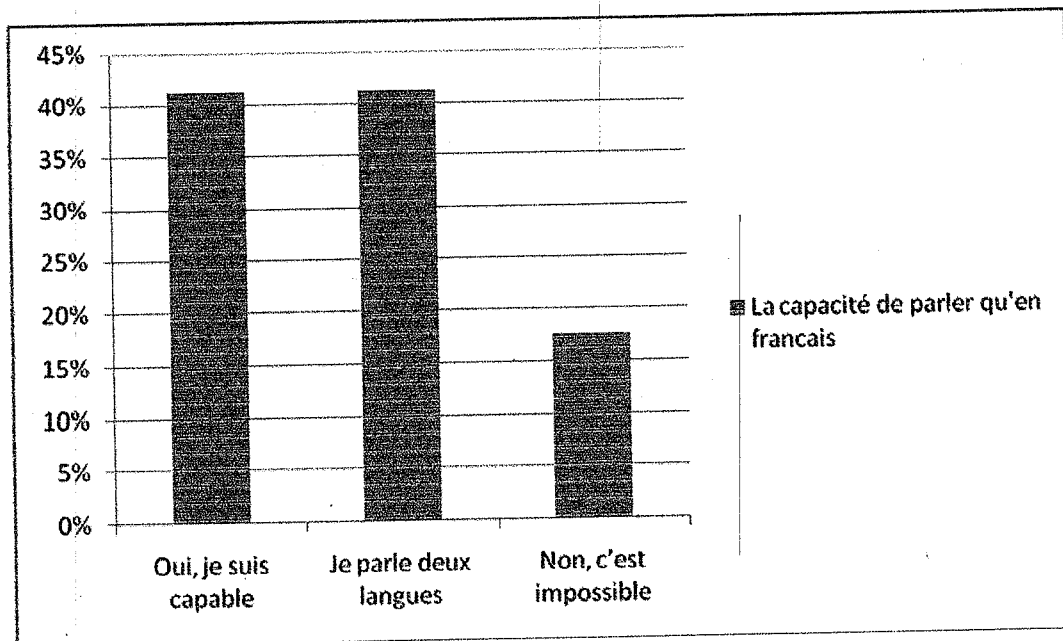
* Bien que 46.34% d'employés déclarent qu'ils sont capables de ne communiquer qu'en français, nous avons remarqué que la moitié (soit 51.21%) déclarent parler les deux langues en même temps et seulement 2.43% s'estiment incapables de ne parler qu'en français.

Les réponses à cette question nous permettent de constater que généralement les Algériens sont des bilingues et cette réalité apparait clairement chez les sujets enquêtés. Il ne faut pas nier la présence remarquable de la langue française dans le secteur bancaire algérien, surtout pour les employés les plus âgés parce qu'ils ont suivi leurs études et leurs formations en langue française.

A la BEA :

Tableau VI :

Oui, je suis capable	7	41.17%
Je parle deux langues en même temps	7	41.17%
Non, c'est impossible de parler qu'en français	3	17.64%
Total	17	99.98%



Les résultats de ce tableau montrent qu'il y a une égalité entre ceux qui s'estiment capables de ne parler qu'en français et ceux qui affirment parler deux langues en même temps avec un pourcentage de 41.17%. Nous remarquons aussi que, seulement 17.64% de notre échantillon déclarent l'impossibilité de ne parler qu'en français.

* Nous nous permettons de dire une autre fois que ces résultats montrent encore, comme nous l'avons constaté précédemment que le bilinguisme existe d'une manière remarquable dans le secteur bancaire.

Nous signalons aussi que, comme au CPA, la langue française occupe une place importante dans la BEA.

Comparaison :

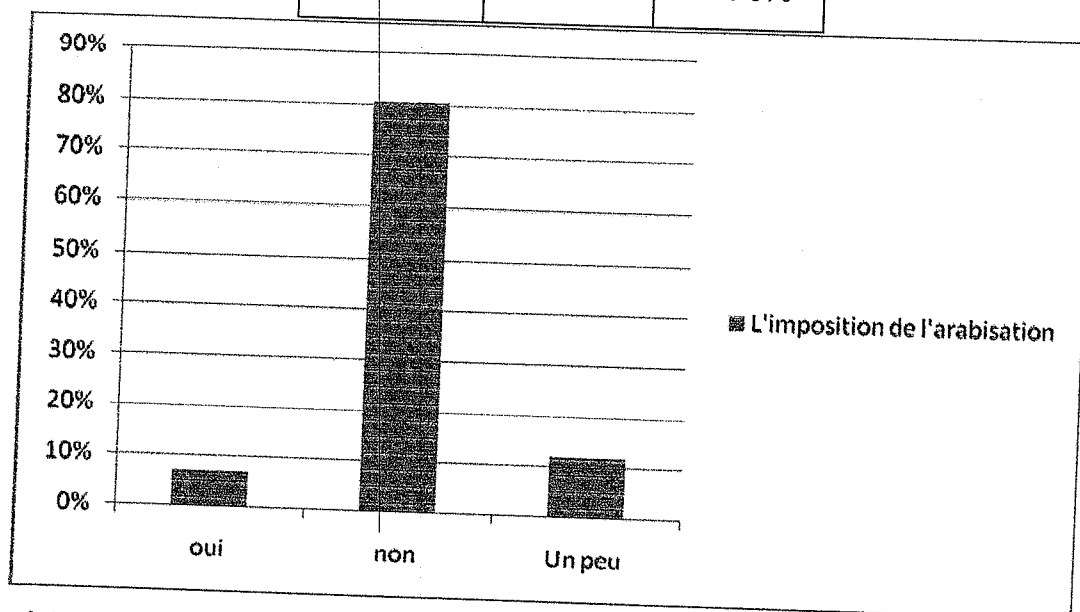
Pour cette question, les employés du CPA penchent surtout vers l'emploi de deux langues, alors que nous avons une égalité entre les réponses concernant la capacité de ne parler qu'en français et de parler deux langues en même temps pour la BEA.

4) Y a-t-il un changement après l'imposition de la loi de l'arabisation à la banque ?

Al CPA :

Tableau VII :

oui	3	7.31%
non	33	80.48%
Un peu	5	12.19%
Total	41	99.98%

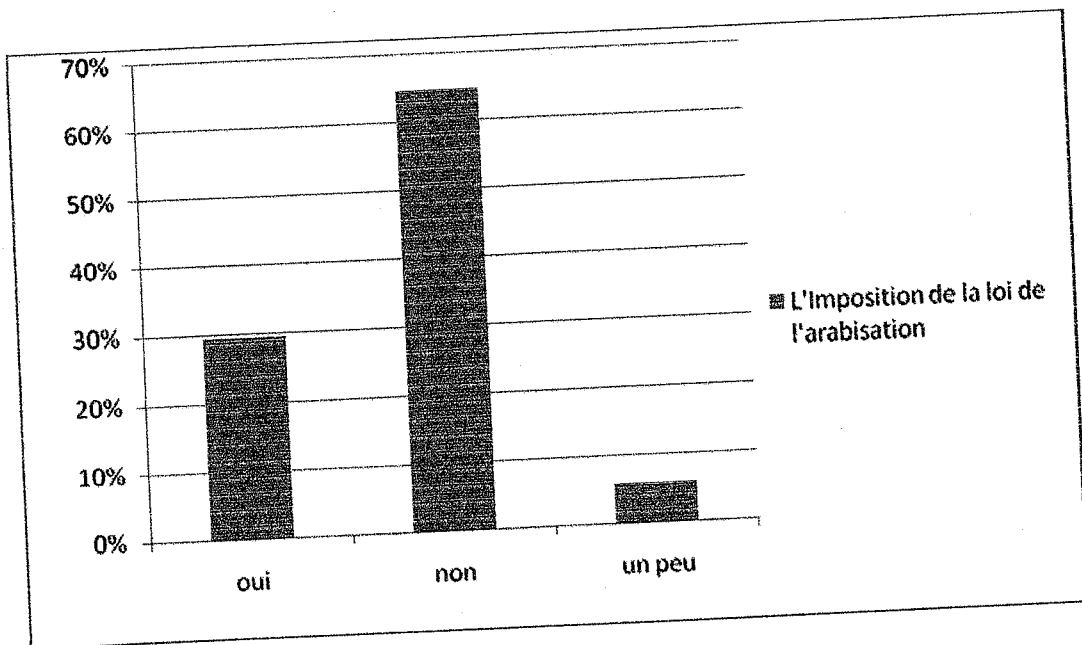


* Parmi les possibilités de réponses, les résultats du questionnaire nous ont fourni les renseignements suivants : la grande majorité des employés (soit 80.48%) affirment qu'il n'y a eu aucun changement à la banque après l'imposition de la loi d'arabisation. Après l'indépendance, l'Algérie a décidé comme nous l'avons vu plus haut, une nouvelle politique linguistique qui est connue sous le nom de politique d'arabisation. Cette loi s'est appliquée dans tous les domaines de la vie, et parmi eux nous citerons le domaine économique. Mais malgré l'imposition de cette politique, la banque algérienne continue à employer la langue française plus que la langue arabe parce que ces banques utilisent toujours les techniques du système bancaire français et les employés travaillent avec un logiciel international, donc l'arabisation a subi un échec dans ce secteur.

A la BEA :

Tableau VIII :

Oui	5	29.41%
Non	11	64.70%
Un peu	1	5.88%
Total	17	99.99%



La plupart des employés (soit 64.70%) ont indiqué qu'il n'y a jamais eu de changement à la banque après l'imposition de cette loi d'arabisation.

* A partir des réponses de ces employés, nous pouvons dire que malgré l'effort fourni par l'état pour appliquer la politique d'arabisation dans le secteur bancaire, cette loi n'a pas réussi à cause des termes techniques qui n'ont pas trouvé d'équivalents en langue arabe.

Pour cette question, les employés du CPA penchent surtout vers l'emploi de deux langues, alors que nous avons une égalité entre les réponses concernant la capacité de parler qu'en français et de parler deux langues en même temps pour la BEA.

Comparaison :

Pour la quatrième question, les deux banques confirment que la loi de l'arabisation n'a rien changé dans le secteur bancaire, c'est la langue française qui domine puisque le logiciel et beaucoup d'autres tâches sont faits que dans cette langue. Mais dans cette dernière banque les changements paraissent quand même plus importants.

B) Réponses à rédiger :

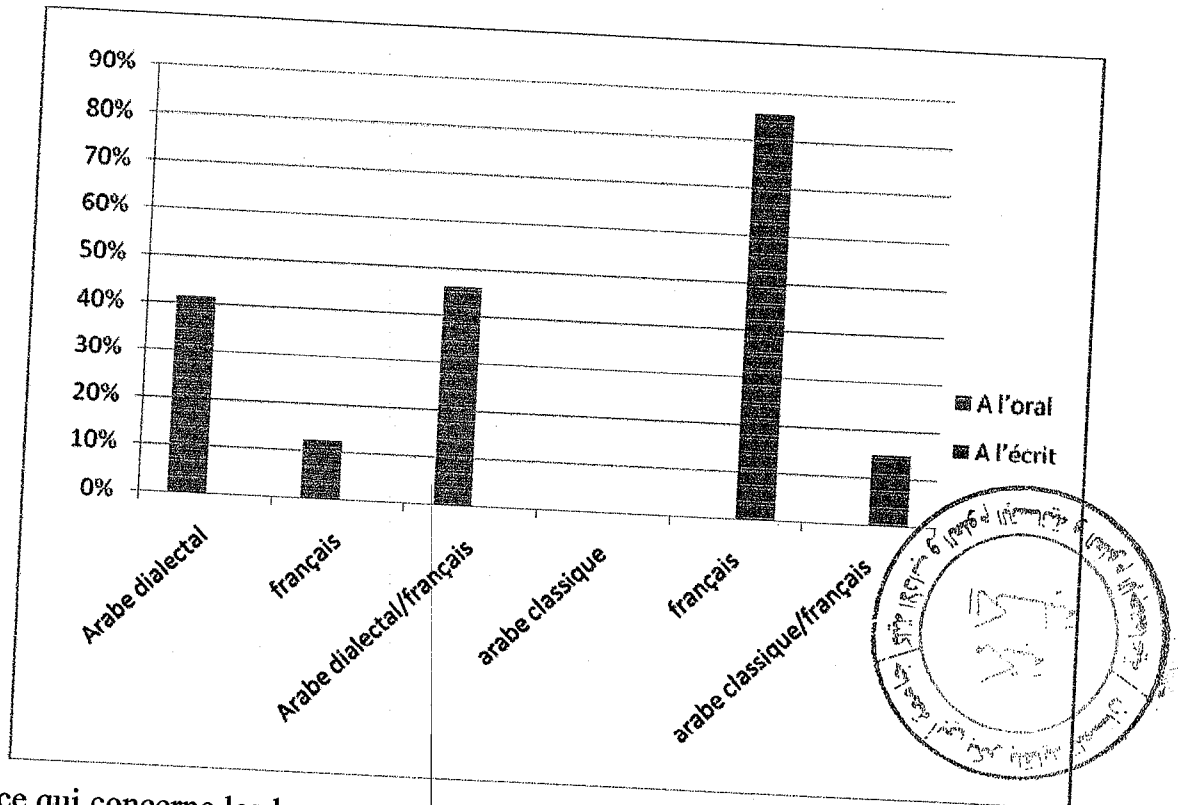
Les questions de 1 à 4 de cette deuxième catégorie, concernent l'usage des langues dans la banque.

1) Quelle(s) est (sont) la (les) langue(s) la (les) plus utilisée(s) dans votre domaine de travail ?

Au CPA :

Tableau IX :

A l'oral			A l'écrit		
Arabe dialectal	17	41.46%	Arabe classique	0	0%
français	5	12.19%	français	35	85.36%
Arabe dialectal/français	19	46.34%	Arabe classique/français	6	14.63%
Total	41	99.99%	Total	41	99.99%



* En ce qui concerne les langues pratiquées à l'oral et à l'écrit, les sujets ont répondu de la manière suivante :

A l'oral : 41.46% déclarent utiliser l'arabe dialectal, 12.19% le français et la plupart (soit 46.34%) l'arabe dialectal et le français dans une proportion équivalente.

A l'écrit : la majorité avec un pourcentage de 85.36% affirment qu'ils rédigent en français, tandis qu'une petite partie utilise l'arabe classique et le français. Nous remarquons l'absence de l'arabe classique dans l'écrit de la banque.

D'après les résultats présentés dans le tableau V, nous pouvons constater que l'arabe dialectal et le français sont les langues dominantes à l'oral. Mais tout dépend du niveau intellectuel de la clientèle. L'arabe dialectal est utilisé généralement avec les gens

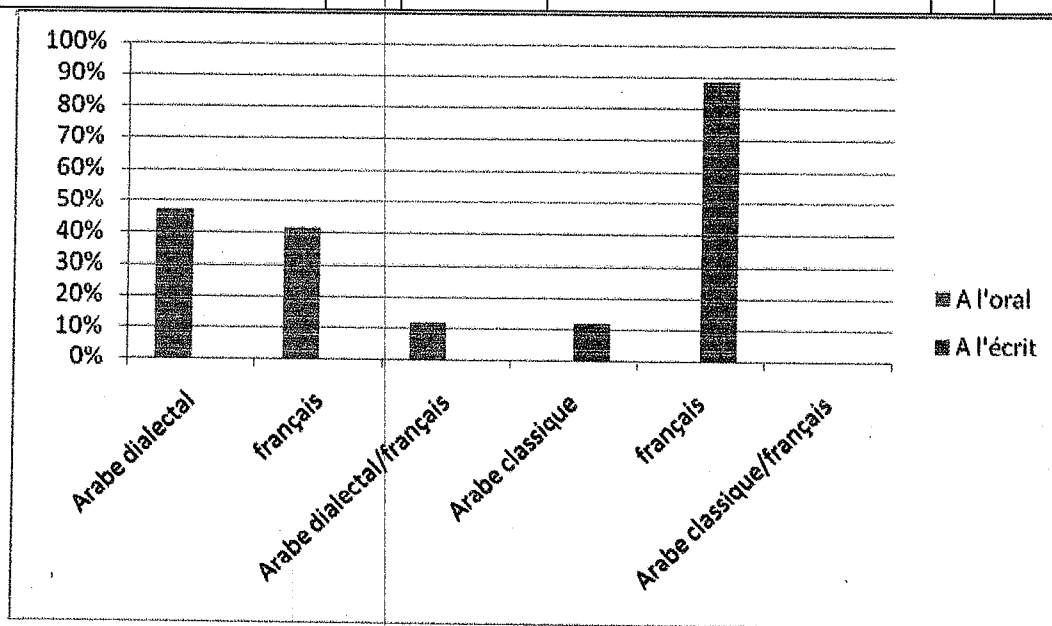
illettrés ou ceux qui ont une faible connaissance de la langue française. En ce qui concerne le français, il prend constamment place, au même titre que l'arabe dialectal parce que la majorité des employés ont suivi des formations et des études en cette langue. Pour l'écrit, c'est la langue française qui occupe la plus grande place parce que le système bancaire, les règles de gestion et de comptabilité sont issus d'un système français. Cette langue occupe en Algérie une situation sans conteste.

A la BEA :

Nous avons fait ce tableau à partir des réponses obtenues.

Tableau X :

A l'oral			A l'écrit		
Arabe dialectal	8	47.05%	Arabe classique	2	11.76%
français	7	41.17%	français	15	88.23%
Arabe dialectal/français	2	11.76%	Arabe classique/français	0	0%
Total	17	99.98	Total	17	99.99%



Nous allons diviser les résultats de ce tableau en deux parties :

- Pour l'oral, c'est l'arabe dialectal qui tient la première position avec 47.05%, le français avec 41.17% et les deux langues en même temps avec 11.76%.
- Pour l'écrit, c'est le français qui domine avec 88.23% ensuite, l'arabe classique avec 11.76%.

* Nous tenons ici à signaler que, l'arabe dialectal domine à l'oral parce que c'est la langue maternelle des employés et la plus maîtrisable dans la société algérienne. En plus, le dialecte facilite la compréhension.

Le pourcentage de la langue française dans la communication orale montre aussi qu'elle est beaucoup utilisée parce qu'elle est la langue de formation, autrement dit, les employés de la BEA ont suivi des formations en langue française.

Pour ce qui est de l'écrit, c'est la langue française qui tient le statut prestigieux. Les employés affirment que le système de travail, et les documents utilisés dans le traitement des opérations de la banque (les imprimés, les correspondances, rapports, etc.) sont en français.

Enfin, nous constatons que le français règne dans l'écrit bancaire.

Comparaison :

La première question de cette rubrique concerne l'utilisation des langues à la banque au niveau de l'oral et de l'écrit. Pour l'oral, le CPA utilise l'arabe dialectal et le français par contre la BEA n'utilise que l'arabe dialectal.

Pour l'écrit, les deux banques optent pour la langue française.

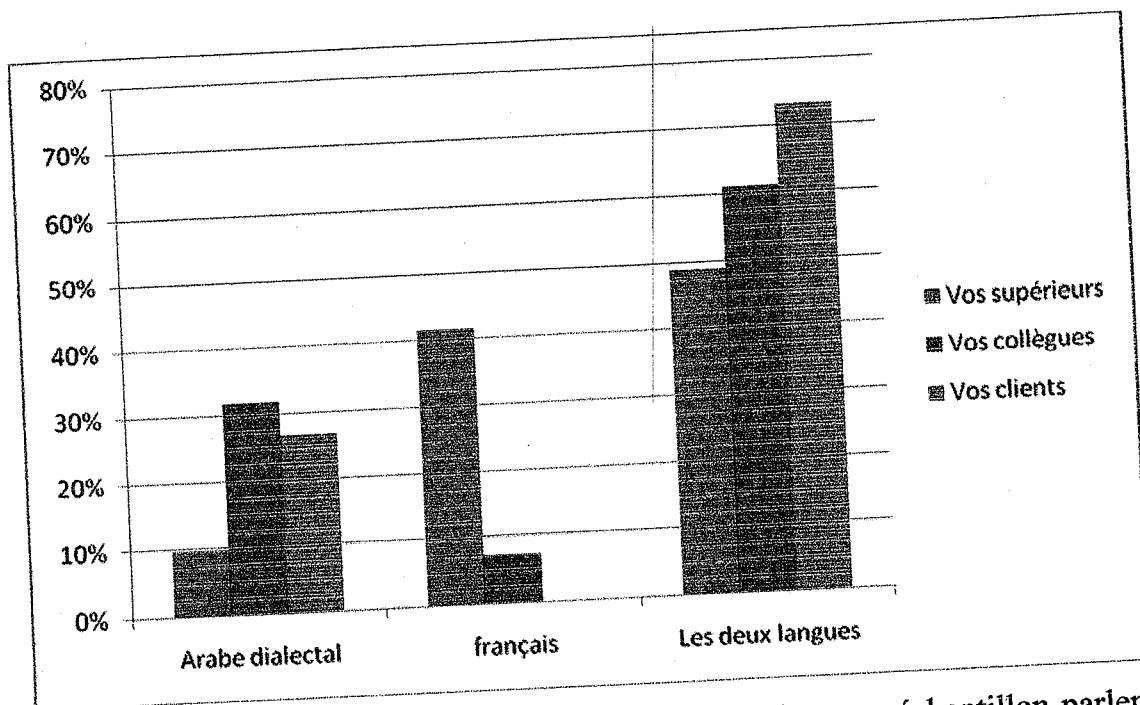
2) Au travail, quelle(s) langue(s) utilisez-vous avec : Vos supérieurs ? Vos collègues ? Vos clients ?

Au CPA :

Dans le tableau VI, figurent les résultats relatifs à la distribution des employés selon la ou les langue(s) qu'ils utilisent avec leurs supérieurs, leurs collègues et leurs clients.

Tableau XI :

	Vos supérieurs		Vos collègues		Vos clients	
Arabe dialectal	4	9.75%	13	31.70%	11	26.82%
français	17	41.46%	3	7.31%	0	0%
Les deux langues	20	48.78%	25	60.97%	30	73.17%
Total	41	99.99%	41	99.98%	41	99.99%



* Les résultats ont montré que la plupart des employés de notre échantillon parlent les deux langues (arabe dialectal et français) avec leurs supérieurs, leurs collègues et leurs clients.

Les résultats de cette question nous font revenir encore une autre fois sur l'emploi des langues. Les langues de communication au sein de la banque sont l'arabe dialectal et le français. En ce qui concerne la communication d'un employé avec son supérieur, les deux langues viennent en première position, ensuite la langue française.

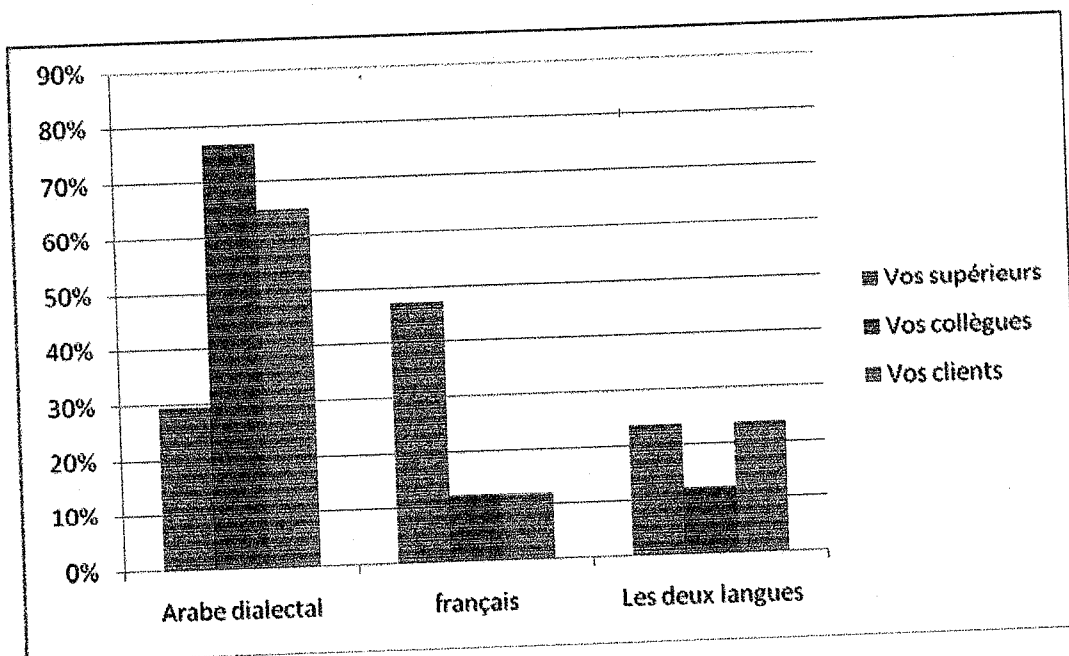
Concernant la communication entre collègues, c'est l'emploi des deux langues qui domine, ensuite l'arabe dialectal. Il en est de même pour la communication avec les clients.

A la BEA :

Nous avons mis les résultats obtenus dans le tableau suivant :

Tableau XII:

	Vos supérieurs		Vos collègues		Vos clients	
	N	%	N	%	N	%
Arabe dialectal	5	29.41%	13	76.47%	11	64.70%
français	8	47.05%	2	11.76%	2	11.76%
Les deux langues	4	23.52%	2	11.76%	4	23.52%
Total	17	99.98%	17	99.99%	17	99.98%



47.05% Des employés affirment qu'ils parlent en français avec leurs supérieurs, 29.41% en arabe dialectal et 23.52% parlent les deux langues.

En ce qui concerne la communication entre collègues, l'arabe dialectal vient en première place avec 76.47% ensuite, le français et les deux langues dans une proportion équivalente.

La communication avec les clients est caractérisée par l'utilisation de l'arabe dialectal avec un pourcentage de 64.70%, les deux langues avec 23.52% et enfin le français avec 11.76%.

* Les résultats de ce tableau révèlent que les employés de la BEA sont en contact fréquent avec des gens différents, pour cela, ils s'adressent en langue française lorsqu'il s'agit d'un employé qui occupe un poste supérieur et en arabe dialectal lorsqu'ils communiquent entre eux ou avec leurs clients.

Comparaison :

Ici, nous avons beaucoup de points divergents :

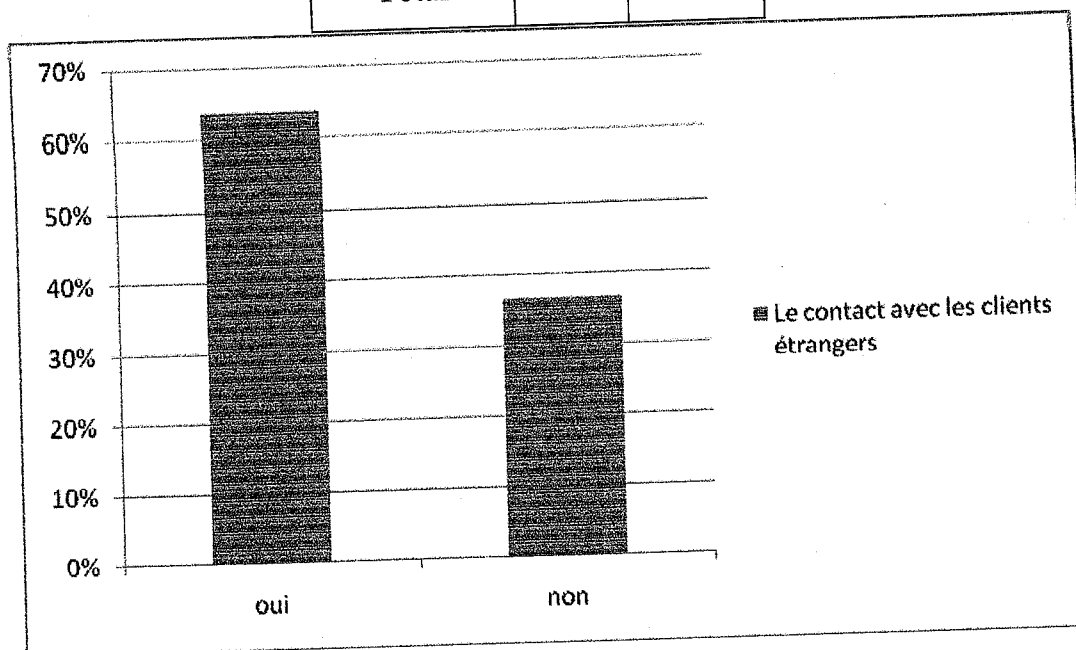
Pour les employés du CPA, il s'agit de l'utilisation des deux langues (français/ arabe) avec les banquiers qui occupent des postes supérieurs, avec leurs collègues et leurs clients, ce qui n'est pas le cas pour la BEA, car la majorité s'adresse à son supérieur seulement en français, pour ce qui est des collègues et des clients, la communication se fait en arabe dialectal.

3) Avez-vous des contacts avec des clients étrangers ?

Au CPA :

Tableau XIII :

oui	26	63.41%
non	15	36.58%
Total	41	99.99%



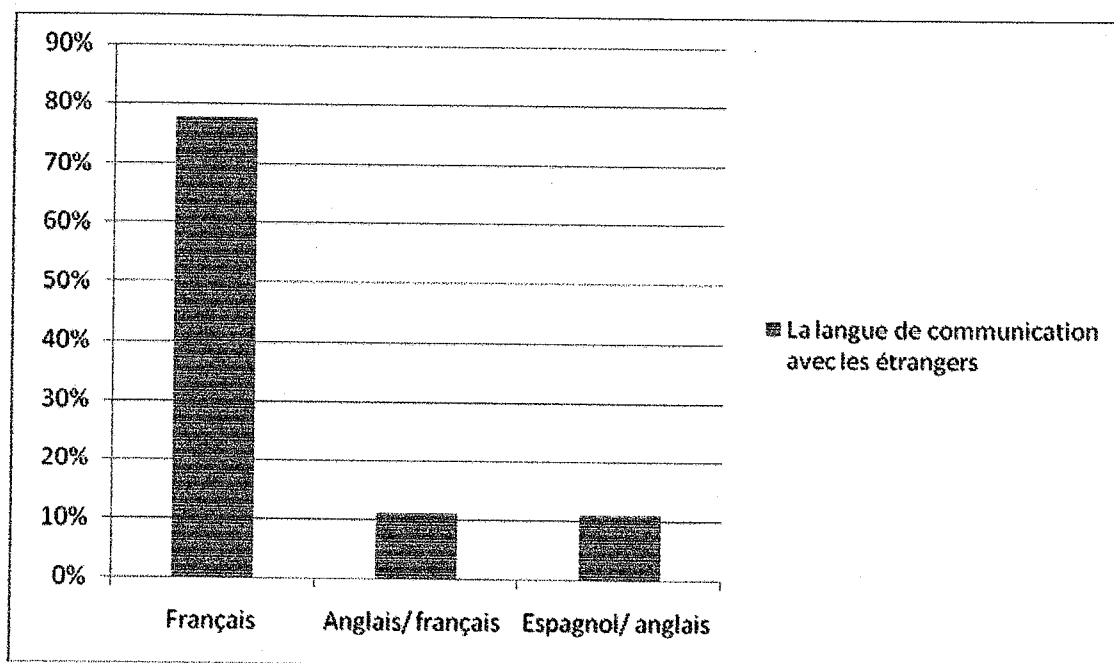
* Parmi les 41 sujets qui ont participé à notre étude, 63.4% ont affirmé qu'ils ont des contacts avec des clients étrangers et 36.5% ont répondu par le contraire. Il semble qu'un pourcentage important d'employés de notre échantillon a des contacts avec des clients étrangers.

Le contact avec les clients étrangers se fait généralement avec les directeurs et les directeurs adjoints des banques, c'est-à-dire avec les employés qui ont un niveau supérieur sinon le client étranger contacte directement la direction générale des agences.

A la BEA :

Tableau XIV :

oui	9	52.94%
non	8	47.05%
Total	17	99.99%



Sur les neuf personnes qui ont répondu par « oui », sept personnes s'adressent en langue française avec les clients étrangers, un seul déclare qu'il utilise le français ou l'anglais et un autre l'espagnol ou l'anglais, tout dépend de la langue du client.

* Nous remarquons, ici, qu'il y a plus de langues étrangères puisque cette banque a pour objet principal de faciliter et de développer, les rapports économiques et financiers de l'Algérie avec le reste du monde.

Comparaison :

Concernant cette question, la majorité des employés des deux banques ont affirmé qu'ils ont des contacts avec des clients étrangers. Pour les employés du CPA, la communication avec les étrangers se fait en langue française, mais pour la BEA, nous avons pu remarquer qu'il y a de l'anglais et de l'espagnol en plus du français.

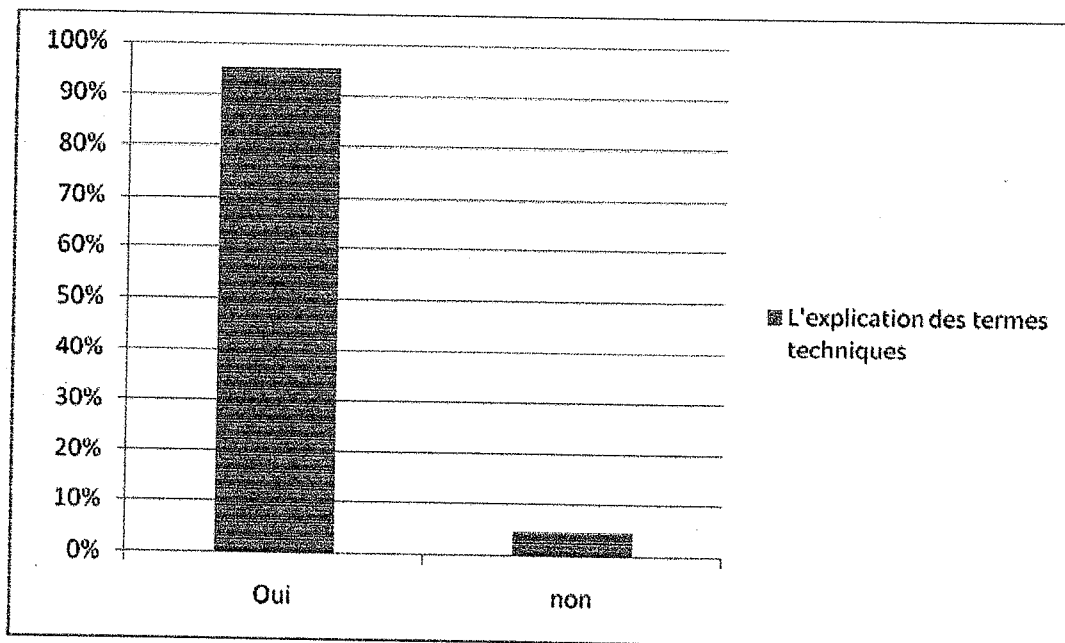
4) Vous arrive-t-il de devoir expliquer des termes spécifiques au domaine de la banque avec vos clients ?

Au CPA :

Nous avons fait ce tableau à partir des réponses obtenues :

Tableau XVI :

Oui	39	95.12%
non	2	4.87%
Total	41	99.99%



* La plupart des banquiers (soit 95.12%) affirment qu'ils doivent expliquer les termes techniques de la banque à leurs clients.

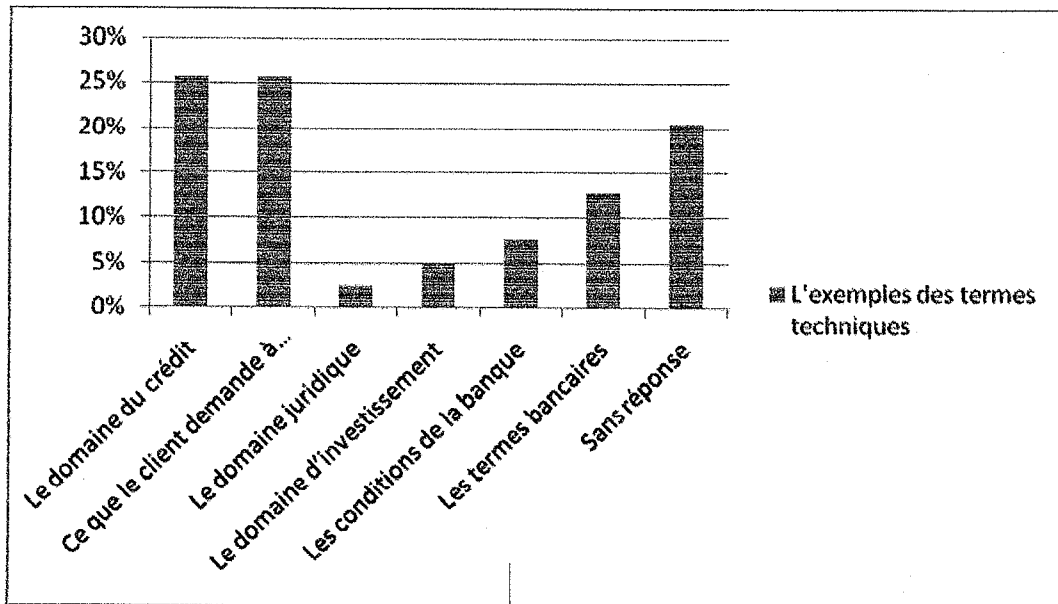
Le lexique utilisé au sein du CPA est un lexique spécialisé appartenant au domaine économique, c'est à dire un lexique qui est tout à fait étranger pour le client, donc l'employé est amené à expliquer les termes techniques à son client pour qu'il n'y ait aucun problème de communication.

- Si vous répondez par « OUI », citez quelques exemples ?

Ce tableau a été construit à partir des réponses obtenues.

Tableau XVII :

Le domaine du crédit	10	25.64%
Ce que le client demande à savoir	10	25.64%
Le domaine juridique	1	2.56%
Le domaine d'investissement	2	5.12%
Les conditions de la banque	3	7.69%
Les termes bancaires	5	12.82%
Sans réponse	8	20.51%
Total	39	99.98%



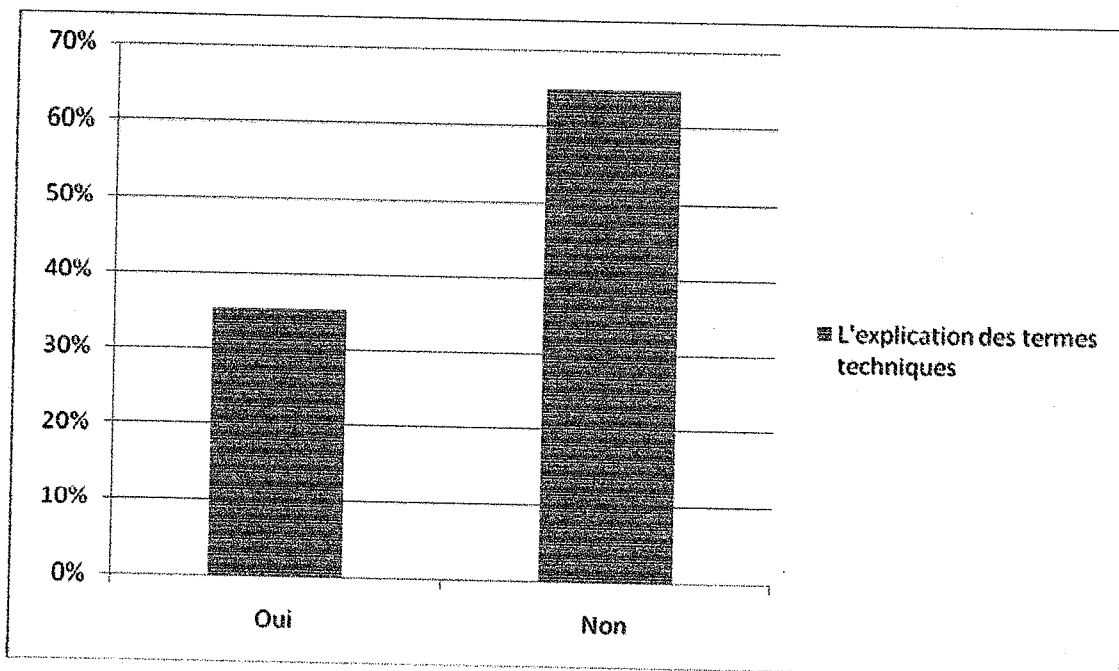
* La lecture de ce tableau nous permet de constater que parmi les 39 employés qui ont répondu par « oui », il y a une égalité de 25.64% concernant la demande d'explication des termes dans le domaine du crédit et ce que le client désire savoir. S'agissant de l'explication dans le domaine juridique, il y a seulement 2.56%, nous avons 5.12% pour le domaine d'investissement, 7.69% pour les conditions de la banque, 12.82% pour les termes bancaires et 20.51% qui n'ont pas donné de réponses.

Généralement, le client demande des explications sur ce qu'il veut savoir et sur le domaine du crédit comme par exemple le crédit immobilier.

A la BEA :

Tableau XVIII :

Oui	6	35.29%
Non	11	64.70%
Total	17	99.99%



64.70% des employés confirment qu'ils n'ont pas de problèmes de communication avec leurs clients et 35.29% confirme le contraire.

* Généralement, les employés utilisent des expressions très simples qui sont à la portée du client, sauf dans des cas rares où les clients demandent des renseignements sur des opérations qu'ils ne connaissent pas.

- Si vous répondez par « OUI », citez quelques exemples :

Les six employés qui ont répondu par « oui » ont cité plusieurs exemples. Nous avons remarqué que le client demande plus de renseignements dans les domaines suivants : système Delta V8, la compensation et télécompensation, opération d'escompte, l'encaissement, cash, crédit documentaire, remise documentaire et domiciliation.

Comparaison :

Enfin, pour la quatrième question, la différence est apparente parce que les employés du CPA déclarent qu'ils sont dans l'obligation d'expliquer les termes techniques de la banque à leurs clients, ils disent même que c'est leurs devoirs. Par contre, les employés de la BEA ne sont pas confrontés à ce genre de problèmes avec les clients.

A-2- La coexistence des langues à la banque :

En analysant les questionnaires destinés aux employés de banque, il en ressort l'idée que maîtriser une langue, c'est être capable de savoir quand et où utiliser tel ou tel registre de langue.

Les individus qui ont été questionnés dans notre échantillon maîtrisent deux langues ou plus, ce qui affirme la réalité montrée dans le paysage linguistique à Béni-Saf, Maghnia et Tlemcen.

L'usage des langues nous montre que la situation du bi-plurilinguisme est une réalité vécue dans les agences du crédit populaire d'Algérie et la banque extérieure d'Algérie sauf que l'arabe classique est moins présent que le bilinguisme et le français. Nous vérifions bien que le bilinguisme arabe dialectal/français reste le principal outil linguistique des employés.

La politique d'arabisation a ciblé le statut national et officiel de la langue arabe à ce propos « le législateur déconseille, voire proscrit l'usage du français alors que beaucoup de textes officiels (lois, circulaires, notes de services, etc.) sont encore souvent rédigés en cette langue puis traduits en arabe en fonction du profil des destinataires ». (56) Malgré l'imposition de cette loi, la langue française n'a pas perdu son statut dans tous les domaines et plus particulièrement dans la banque algérienne, elle se trouve à plusieurs reprises dans une proportion équivalente avec l'arabe dialectal. Tandis que l'arabe classique qui tient le statut officiel occupe un pourcentage inférieur à celui du français au niveau de l'écrit et il n'est jamais appliqué à l'oral.

Cette concurrence entre l'usage des langues est apparente dans le contact avec les clients étrangers puisque les employés se trouvent obligés de communiquer en langue française avec eux, sinon en anglais ou en espagnol si l'interlocuteur ne comprend pas la langue française.

Pour ce qui concerne le langage des employés de banque, nous avons remarqué qu'il est différent de celui de leurs clients, pour cette raison, ces employés utilisent souvent des termes spécifiques au domaine de la banque durant la communication avec les clients, donc, ils sont obligés à chaque fois de leur expliquer ces termes afin d'éviter l'incompréhension.

A partir des représentations des employés de banque, nous pouvons dire que la situation linguistique dans la banque algérienne se caractérise par la coexistence de plusieurs langues. Comme l'indiquent les résultats et les analyses, le français et l'arabe dialectal

(56) : Queffelec, A., et al. (2002) : *Le français en Algérie : lexicologie est dynamique des langues*, Duculot. P 69

sont les langues du travail et des échanges professionnels.

D- Présentation et analyse des résultats de l'enquête par entretien :

Dans cette deuxième phase, qualitative, des entretiens ont été conduits avec des employés du crédit populaire d'Algérie dans le but de préciser la situation des langues au sein de la banque.

D-1 Présentation des entretiens enregistrés :

Les entretiens enregistrés que nous avons menés se sont déroulés sur les lieux de travail (la banque) en salle de réunion pour ceux de Maghnia et dans un bureau pour les employés de Béni-Saf.

Les enquêtés étaient au courant du but de l'entretien. L'heure du rendez-vous a été fixée en fonction de la disponibilité de chacun. Nous précisons ici que les employés de Maghnia nous ont consacré la journée du samedi bien que ce soit leur journée de repos. C'est le directeur de l'agence qui a réuni trois de ses employés et nous a proposé de venir ce jour là pour éviter tout dérangement.

« La méthode d'approche que nous avons adoptée pour faire les enregistrements est de laisser le magnétophone devant les locuteurs en leur expliquant qu'ils seront enregistrés »(57). Il faut aussi signaler que dix employés de banque ont accepté d'être interviewés dont neuf hommes et une seule femme. Nous les présentons ainsi :

- Les quatre premiers entretiens ont été réalisés le 23/2/2008 auprès des employés de Maghnia. La durée est différente d'une personne à une autre.
- Les six entretiens qui suivent ont été réalisés le 25/2/2008 au CPA de Béni-Saf. Là aussi la durée était différente d'une personne à l'autre.

En ce qui concerne la transcription, il faut signaler les difficultés à mettre en page une interview enregistrée et le temps consacré à chacune de ces dix conversations pour la transcription.

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

Ce travail a exigé plusieurs heures d'écoute et de transcription.

(57) : Merabet, S. (2005/2006) :L'apprentissage coopératif : pour une pédagogie active de l'expression orale en français langue étrangère chez les apprenants de la deuxième année moyenne du C.E.M. Fellahi Ahmed de Ras El -Ayoun- Wilaya de Batna, université de Batna. p 95

D-2 La réaction des employés enquêtés :

Les entretiens enregistrés que nous avons menés auprès des employés du CPA se sont passés dans de bonnes conditions parce que la plupart des employés se sont montrés coopérants, sauf l'hésitation et le refus de deux personnes à qui nous avons demandé de réaliser un entretien. A propos de ceux qui ont accepté de s'entretenir avec nous, ils étaient d'accord et très compréhensifs, ce qui nous a beaucoup aidée et facilité notre recherche et a permis un bon déroulement de l'enquête. Ils nous ont même encouragée à poursuivre notre recherche et à leur demander des informations à n'importe quel moment et sur n'importe quel domaine économique.

Une fois que nous avons commencé l'entretien, nous avons senti que la plupart des enquêtés était à l'aise.

D-3 Les représentations des banquiers : analyse des entretiens

Nous allons, dans un premier temps, 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 et de répondre aux questions posées dans la problématique.

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

Notre première remarque consiste dans le fait que le français est la langue de tous les entretiens, sauf dans quelques cas, il y avait l'utilisation de quelques mots en arabe dialectal, c'est le cas du deuxième et dixième employés. Il faut signaler aussi que quelques locuteurs qui ont fait des études supérieures en langue arabe ont trouvé des difficultés à produire un discours parfait en langue française. Ils préfèrent alterner leurs énoncés par des silences ou en arabe dialectal.

Nous avons remarqué que le mot « *walla* » qui veut dire « ou » en français a été employé à plusieurs reprises par trois employés de banque, nous l'avons vu dans les entretiens 1, 2 et 10. Nous signalons aussi, que parmi ces enquêtés c'est le deuxième et le dixième employés qui ont beaucoup introduit des mots et expressions en arabe dialectal, comme l'indiquent les exemples suivants :

L'employé 2 : « *lwahad bach yakdar yakrahom* » qui signifie en français : « pour que quelqu'un puisse les lire ».

L'employé 10 : « *kima ygoulak* » qui veut dire : « comme on dit ».

L'employé 10 : « *machi mochkil banisba lina* » traduction : « ça ne pose pas de problème pour nous ». Nous avons une grande liste de ces termes en arabe, nous nous contentons seulement de ces exemples.

Il y a aussi la présence des monèmes fonctionnels (f) en arabe dialectal au milieu d'un énoncé en français. L'employé 2 : « c'est un mode fax utilisé uniquement (f= dans) les banques ».

« 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) le *fob*... ».

L'employé 2 : « (*hadou*= ces 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 euh, la profession du banquier, donc comme vous l(e) savez ces dernières années... ».

L'employé 3 : « Y à pas de quoi, nous sommes à votre service ».

L'employé 10 : « Y a pas de problème ».

A la lecture de ces entretiens, il faut souligner qu'il y a beaucoup de répétitions, ce que nous avons considéré comme une chose normale parce que l'oral n'est pas comme l'écrit. A ce propos, nous avons par exemple dans l'entretien 2, le locuteur n'arrête pas de dire « c'est-à-dire », il emploie cette expression dans des situations où on n'a pas besoin de la mettre. Par contre, il y a des répétitions qui sont utilisées pour confirmer une idée ou un point de vue, c'est le cas de l'employé 1 : « Non, non, je considère que la banque n'est pas un lieu de contact », et l'employé 10 insiste sur l'idée que le français est la langue de formation en disant : « beaucoup plus en français, beaucoup plus... ».

Nous avons remarqué aussi que les pauses étaient très nombreuses durant les entretiens surtout avec le 3^{ème}, le 5^{ème} et le 6^{ème} enquêtés.

Nous avons jugé utile de dire que quelques employés ont utilisé des termes en anglais pour montrer que le lexique de la banque est un mélange de termes techniques français et anglais. Nous allons reprendre les exemples cités par quelques employés. L'employé 2 a cité le mot *FOB* qui veut dire en anglais « *free on board* », et *SWIFT* « *Society for*

World wide Interbank Financial Telecommunication », l'employé 4 a prononcé les mots *Back office* qui désigne l'ensemble des parties du système d'information et le *Front office* qui désigne la partie frontale de l'entreprise, visible par la clientèle et en contact direct avec elle.

En premier lieu, nous avons demandé aux employés de nous décrire rapidement leur profession. Le but de cette 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 « directeur de l'agence bancaire », « chargé des études niveau 1 », « chef de service », « directeur adjoint »...etc. Parmi ces locuteurs, on a ceux qui se sont contentés de dire seulement qu'ils sont des banquiers. C'est le cas de l'employé 2, 6, 8 et 10. Dans la même question, il y avait ceux qui ont expliqué leurs rôles dans la banque, et en même temps, ils ont donné des précisions sur le système bancaire, c'est le cas de l'employé 10 : « bon, ma profession, c'est la profession de banquier, la banque c'est connu, nous collectons les ressources comme tous les employés... ». L'employé 7 ajoute que la banque est « une entreprise commerciale...et chaque service de banque apporte des commissions et des intérêts... ».

Pour ce qui est de la pratique langagière, les avis des employés du CPA ont été partagés : pour le locuteur 1, les langues pratiquées à la banque sont le français et l'arabe, voici ce qu'il déclare : « Bon, la langue essentielle c'est le français...on utilise un p(e)tit peu l'arabe », ensuite, il précise qu'il veut dire par l'arabe l'arabe dialectal et l'arabe classique sauf que l'emploi de chacun est différent de l'autre, l'arabe dialectal est pratiqué oralement tandis que l'arabe classique est proprement écrit « ...avec la clientèle c'est l'arabe dialectal, en général et en ce qui concerne les correspondances etc.... c'est l'arabe classique ». L'employé 4 a le même point de vue que le 1^{er}, lui aussi, il déclare que les deux langues sont pratiquées à la banque, mais le français est plus dominant « on a les deux langues sinon, on peut dire que la langue française c'est la langue...puisque tous les écrits de la banque sont en français ». Les employés 3, 5, 9 et 10 rejoignent eux aussi l'idée de leurs collègues concernant les deux langues.

L'arabe classique occupe une place inférieure à celle du français et de l'arabe dialectal, il n'est utilisé qu'avec la justice, les employés 3, 5 et 10 affirment cette réalité en

disant : « l'arabe littéraire...on l'utilise...surtout avec le tribunal », « la langue arabe c'est surtout pour...les travaux euh avec la justice ». Les employés 1, 6, 7 affirment que la langue pratiquée est l'arabe dialectal, à vrai dire, c'est la langue maternelle 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 6 affirme cette idée en disant que « c'est en fonction de notre clientèle...c'est généralement, l'arabe dialectal ». Enfin, nous tenons à signaler qu'il y avait un employé parmi les 10 qui a déclaré qu'il lui est arrivé d'utiliser l'anglais en plus du français, sauf que son emploi reste très restreint, nous allons montrer le passage cité par l'employé 8 : « ...généralement, c'est le français, l'anglais, c'est-à-dire c'est rare... ».

Dans la question suivante, nous avons eu l'intention de voir si les employés considéraient la banque comme un lieu de contact de langues, les résultats ont montré qu'il y a une égalité dans les réponses des employés. Pour ceux qui ont rejeté l'idée que la banque est un lieu de contact, on trouve que les locuteurs 4 et 7 considèrent la banque comme une agence commerciale qui n'a aucun rapport avec les langues. Les énoncés ci-dessous vont montrer ce que nous venons d'avancer :

L'employé 4 : « un lieu de contact ! La banque !non, non, je considère que la banque c'est un lieu de commerce... ».

L'employé 7 : « non, la banque euh est une entreprise commerciale ».

L'employé 3 trouvait que l'endroit de la banque ne permet pas de la considérer comme lieu de contact en disant : «non, pas tellement...ça dépend de l'emplacement de l'agence. », tandis que l'employé 1 révèle que le contact concerne le domaine culturel plus que le domaine financier. Voici ce qu'il déclare : « le contact, c'est beaucoup plus vaste, je considère que c'est au niveau...culturel... ». Donc, les 4 employés que nous avons cités ont justifié leurs rejets de cette idée sauf l'employé 5 qui n'a pas donné des explications.

Nous allons passer maintenant à ceux qui sont pour l'idée que la banque est un lieu de contact de langues. Voici les réponses obtenues :

L'employé 2 : « un lieu de contact de langues... ».

L'employé 6 : « oui ».

L'employé 8 : « oui, je crois, qu'un lieu de contact ».

L'employé 9 : « bien sur, c'est un lieu de contact ».

L'employé 10 : « effectivement oui, effectivement oui parce que nous sommes au contact de tout client... ».

Généralement les employés n'ont pas donné des explications sauf l'employé 8 qui voyait que la modernisation et l'installation des banques étrangères et privées en Algérie obligent le CPA d'être un lieu de contact de langues. La même chose pour l'employé 10, il rejoint l'idée de son collègue en disant que la communication avec les clients algériens ou étrangers fait de l'agence bancaire un lieu de contact.

Concernant la communication avec les étrangers, la majorité a affirmé qu'il y a des contacts avec des clients étrangers. Voici ce que déclarent les six employés :

L'employé 1 : « on a, on a des contacts...on a eu des contacts avec des fournisseurs étrangers... ».

L'employé 5 : « oui,...généralement, en ce qui me concerne pour les hommes qui ont demandés de crédit... ».

L'employé 6 : «...j'ai des contacts avec des clients étrangers...bon, la France, l'Espagne ».

L'employé 8 : « si,...généralement, c'était des Français, des Belges aussi ».

L'employé 9 : « oui...on a des contacts avec...des Algériens résidant en France et aussi avec des étrangers qui viennent s'installer en Algérie... ».

L'employé 10 : « souvent, souvent, soit en les lisant, soit en les entendant, soit en communiquant par fil ou courrier ».

Pour ces employés, le contact existe bien qu'il soit rare surtout avec les fournisseurs ou les hommes d'affaires qui veulent s'investir en Algérie, sinon avec les Algériens résidant en France, et ce contact se fait généralement par écrit, c'est-à-dire, ils reçoivent des courriers. Pour le cas du directeur, il a beaucoup plus de contact direct avec les étrangers (par téléphone, ou par d'autres moyens). Nous avons constaté que la communication se fait en français.

Les quatre employés restant ont affirmé le contraire, ça se voit très nettement dans leurs énoncés :

L'employé 2 : « non,...l'organigramme de la banque ne permet pas...d'avoir des contacts avec des clients étrangers... ».

L'employé 3 : « non, pratiquement non... des Chinois par des gestes ».

L'employé 4 : « ici, pratiquement dans des agences...y a pas vraiment un contact direct... ».

L'employé 7 : « absolument pas ».

Ils ont déclaré qu'ils n'ont jamais eu de contact avec les clients étrangers parce que l'organigramme de la banque ne le permet pas, autrement dit, ce n'est pas le rôle de l'agence de s'occuper de ces étrangers, c'est la fonction de la direction de l'étranger, mais, si parfois, il leur arrive d'avoir un contact, la communication se fait à travers les suifts c'est un mode de fax utilisé uniquement dans les banques, sinon par des gestes comme l'indique le troisième employé.

Nous savons tous que la banque a un lexique spécifique que seul les employés et les clients qui ont des connaissances sur le domaine bancaire peuvent comprendre. A ce propos, nous avons essayé durant ces entretiens de voir si les employés ont des problèmes de communication avec leurs clients. Nous avons obtenu deux types de réponses :

L'employé 1 : « oui,...la majorité...c'est des clients qui ne connaissent pas le domaine bancaire... ».

L'employé 2 : « oui, à chaque fois, c'est-à-dire, c'est le quotidien de la banque... ».

L'employé 3 : « oui, oui...ça dépend à quel type de client nous avons à faire... ».

L'employé 5 : « pour des gens qui souhaitent créer...une entreprise...nous sommes obligés de leur expliquer... ».

L'employé 8 : « ça c'est courant... ».

L'employé 9 : « des fois oui...on reçoit...tous types de clients confondus... ».

Parmi les dix employés, six d'entre eux ont affirmé qu'ils sont obligés d'expliquer les termes techniques de la banque à leurs clients, parce que d'une part, la banque est un lieu qui reçoit tous types de clients, il y a des illettrés comme il y a des gens instruits, donc, les jeunes et les personnes illettrées ont besoin de quelques explications concernant les opérations ou les demandes qu'ils veulent effectuer. D'autre part, la présence des mots en anglais, des abréviations et des termes financiers comme : le Fob, les incoterms, la télétransmission, la télécompensation, l'escompte..., méritent d'être expliqués pour faciliter la tâche au client.

Nous allons citer maintenant les employés qui ont déclaré ne pas avoir des problèmes de communication avec leurs clients.

L'employé 4 « non...le service que j'occupe ne traite pas les termes de crédit...puisque mon client vient pour deux ou trois choses... ».

L'employé 6 : « ...généralement, non. Je n'ai aucun problème...dans mon domaine ou bien mon service... ».

L'employé 7 : « ...on parle avec le client selon son niveau... ».

L'employé 10 : «non, non, entre professionnels on se comprend, on ne peut pas avoir ce problème... ».

D'après ce que disent les quatre employés ci-dessus, nous avons constaté qu'ils n'ont pas de problème de communication puisqu'ils communiquent avec leurs clients en arabe dialectal, c'est-à-dire, un langage commun pour tous afin d'éviter tout type d'incompréhension.

Nous nous permettons de dire que bien qu'il y a des employés qui évitent l'utilisation des termes spécifiques du domaine de la banque, la majorité se trouve obligée d'expliquer à leurs clients le déroulement des opérations, les chèques d'encaissement...etc. C'est-à-dire tout dépend du client et ce problème se pose surtout dans le domaine du crédit et dans le commerce extérieur.

La question suivante était sur les écrits bancaires, nous avons eu l'intention de savoir en quelle langue sont rédigés les documents. Il apparaît dans les réponses des employés une forte divergence, nous avons sept employés qui ont déclaré que les documents sont rédigés dans les deux langues, c'est-à-dire, en arabe et en français mais, c'est toujours le français qui occupe la plus grande place. Voici ce qu'ils déclarent :

L'employé 1 : « ils sont rédigés en arabe et en français... ».

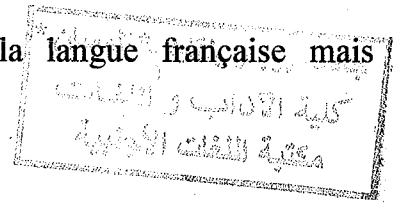
L'employé 2 : « en français, parce qu'on parle des choses techniques...avec...la justice, les notaires...les correspondances sont en arabe ».

L'employé 3 : « ...c'est bilingue, c'est en français généralement ».

L'employé 5 : « ...en français...en arabe ».

L'employé 7 : « tous les documents sont en français, sauf les garanties et les conventions de crédit ».

L'employé 9 : « en matière de correspondances...c'est la langue française mais concernant le coté juridique c'est la langue arabe ».



L'employé 10 : « dans les deux langues... ».

Généralement, il y a deux types de documents : ceux qui concernent les notaires, la justice, le tribunal, les garanties et les conventions de crédit sont rédigés en arabe classique autrement dit, tout ce qui va à l'extérieur de la banque est en arabe parce que les administrations de l'état refusent tout document écrit en langue étrangère. Par contre, tous les écrits internes de la banque, les fascicules ou les correspondances avec la direction générale sont en français. Nous avons seulement trois employés qui ont affirmé que la langue de la rédaction est le français.

L'employé 4 : « en français...tous sans exception ».

L'employé 6 : « en langue française ».

L'employé 8 : « en français ».

La déclaration de ces employés dépend des postes qu'ils occupent à la banque.

En analysant ces réponses, nous remarquons que les agences du CPA 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 les employés de banque.

Durant notre conversation avec les employés du CPA, nous avons introduit le thème de l'arabisation pour voir si cette loi a provoqué un changement à la banque 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 remarquable. C'est l'employé 7 qui a déclaré au moment de l'enregistrement que «... la langue arabe... n'est pas encore imposée », donc, là aussi, nous avons remarqué la place occupée par la langue française malgré l'imposition de la loi de l'arabisation. Cette langue étrangère n'a pas perdu son statut dans le secteur bancaire, d'une autre manière, la langue arabe n'a pas fait un changement notable.

Nous étions au courant que les employés du CPA ont suivi des formations, pour cela, nous avons tenté de savoir en quelle(s) langue(s) elles se déroulaient. Après avoir observé les résultats de cette question, nous avons remarqué que tous les employés ont affirmé que la seule et unique langue de formation des employés du CPA ou des autres

agences bancaires est la langue française comme disait l'employé 2 : «les formations des banques... sont 100% en français ». Un seul locuteur a ajouté que ça peut arriver que l'arabe dialectal coexiste avec la langue française. Donc, là aussi le français domine à causes des termes spécifiques, et parfois les cours sont faits avec et par des animateurs français comme l'indiquent les employés 10 : «... la formation se fait avec les étrangers... », et l'employé 5 : «...certains animateurs sont des Français ».

Le locuteur 5 révèle que la non maîtrise de la langue française par les employés qui ont fait leurs études supérieures en langue arabe, constitue un handicap majeur pour eux, autrement dit, ils auront du mal à poursuivre les formations parce que tout est en français. C'est ce qu'on remarque dans son énoncé : «...et les gens qui sont arabisés de formation, trouvent des difficultés poursuivre cette formation ».

Enfin, nous arrivons à la dernière question dans laquelle nous tenions à avoir des informations sur la communication du CPA avec les banques étrangères qu'elles se soient installées ici ou à l'étranger, et, en même temps, voir les langues de communication. A la lecture des réponses fournies transcrites, les locuteurs ont déclaré que la communication avec les banques étrangères passe indirectement et dans des cas rares surtout avec les agences, c'est-à-dire, le contact existe par écrit mais il est vraiment limité. Ce sont les directions générales du CPA et la direction de l'étranger à Alger qui s'en occupent. Si par exemple les agences reçoivent des dossiers ou des documents, ils seront transférés directement à leurs directions. Concernant les langues utilisées avec les banques étrangères, la plupart des employés ont affirmé que c'est la langue française et parfois, ils reçoivent des courriers en anglais. Ici, c'est la direction générale qui réagit puisqu'elle a des employés spécialisés en langues étrangères. C'est à eux de traduire les documents venant de l'étranger.

Le bilinguisme français /arabe au CPA :

L'enquête que nous avons menée sur les représentations des banquiers concernant le contact de langues au sein de la banque nous a permis de poursuivre notre parcours méthodologique. L'analyse de ces entretiens nous a permis d'évaluer l'utilisation des langues par les employés du CPA et de vérifier si les réponses fournies dans les entretiens correspondaient à celles des questionnaires.

Après avoir analysé les réponses des employés, nous pouvons dire que la majorité a répondu d'une manière claire et précise à nos questions concernant l'usage des langues au CPA.

Nous avons constaté que les langues pratiquées au sein de la banque sont le français en première position, ensuite, l'arabe dialectal et enfin l'arabe classique. Au fur et à mesure, nous allons expliquer pourquoi cet ordre là.

Nous avons le français qui domine, tout d'abord parce que la banque algérienne a hérité du système bancaire français de la période coloniale, donc, toutes les opérations, les rédactions, les imprimés, etc....sont rédigés dans cette langue étrangère. Ensuite, la banque, comme nous le savons déjà, est un lieu qui réunit beaucoup de gens de différentes régions, des intellectuels et des illettrés, des vieux et des jeunes, etc. donc, on la considère comme un lieu de contact des langues. L'agence du CPA est un établissement qui détient un statut considérable en Algérie puisqu'elle est chargée du financement, de l'artisanat et d'autres choses qui permettent aux étrangers de venir investir ici. Cette agence qui est purement commerciale a attiré des clients étrangers surtout français, espagnols et belges. Autrement dit, elle favorise le contact avec les autres pays et en même temps crée un contact entre les employés du CPA avec les clients étrangers, sauf que le lien est très limité. Généralement, ce sont les cadres de la banque ou les responsables du commerce extérieur qui peuvent accéder à ces contacts, ce qui n'est pas valable pour tous les employés. Quant à la communication, elle se fait par tous les moyens (écrits ou oraux), la langue utilisée étant le français et dans quelques cas l'anglais, mais, généralement c'est le français qui domine. Il est estimé comme langue indispensable dans ce secteur.

En ce qui concerne la communication avec les clients, les employés utilisent souvent les termes bancaires. Il est important pour le client de connaître ce lexique spécifique sinon il y aura un malentendu. Il est tout à fait normal que la banque se trouve avec ce problème parce qu'il y a des clients illettrés qui ne maîtrisent que leur langue maternelle, à l'ouest principalement l'arabe dialectal, donc les employés doivent expliquer les termes techniques à leurs clients sinon, ils leurs simplifient les choses en évitant tout terme incompréhensible. Ils ne parleront qu'en arabe dialectal avec les gens qui ont une faible connaissance du domaine.

Les documents écrits de la banque, en générale, se divisent en deux groupes : il y a ceux qui sont rédigés en français et ceux qui sont rédigés en arabe classique, nous avons déjà expliqué ce point dans l'analyse des entretiens.

Après l'indépendance l'Algérie a pris la décision d'arabiser tous les secteurs de la vie sociale et parmi eux se trouve l'administration bancaire. 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 à cause de l'emploi fréquent de la langue française et l'incapacité de traduire les termes techniques de la banque. Au début, cette loi interdisait tout recours à une autre langue parce qu'elle avait le but de « faire partager à tous une langue commune et de vaincre l'ensemble de faire partie d'une seule et même nation » (58) mais la langue française n'a pas perdu sa place dans le secteur bancaire que ce soit oralement ou par écrit en plus de l'arabe dialectal qui est exclusivement oral. Quant à l'arabe classique, il ne prend place que dans quelques documents écrits.

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

Enfin, bien que la communication avec les banques étrangères existe dans les agences du CPA, elle reste très rare. C'est la direction générale qui prend cette charge puisqu'elle a des employés spécialisés dans le domaine des langues.

Conclusion :

Après avoir analysé, dans ce chapitre, les représentations des banquiers par questionnaires et par entretiens, nous en ressortons avec l'idée que le bilinguisme est fortement présent dans le secteur bancaire. Il y a le français/arabe dialectal à l'oral et le Français avec un peu d'arabe classique à l'écrit.

Cette situation amène à conclure que le français est toujours présent soit seul ou accompagné de la langue arabe

(58) : Benrabah, M. (1999) : *Langue et pouvoir en Algérie, Histoire d'un traumatisme linguistique*, Séguier. P 209.

Annexes

Questionnaire :

A/ Cochez la case qui correspond à votre réponse :

1) Combien de langues maîtrisez-vous ?

 1 2 3

2) Quelle(s) langue(s) utilisez-vous pour adresser la parole aux clients ?

- Arabe classique

- Français

- Arabe dialectal

- Arabe dialectal + français

- Plus de deux langues

3) Vous croyez-vous capable de tout dire en français sans recourir à une autre langue ?

Oui, je suis capable

Je parle deux langues en même temps

Non, c'est impossible de parler qu'en français

4) Y a-t-il un changement après l'imposition de la loi de l'arabisation à la banque ?

 Oui Non Un peu

B/Réponses à rédiger :

1) Quelle (s) est (sont) la (les) langue(s) la (les) plus utilisée(s) dans votre domaine de travail ?

A l'oral ?.....

Pourquoi ?.....

.....

A l'écrit ?.....

Pourquoi ?.....

.....

2) Au travail, quelle(s) langue(s) utilisez-vous avec :

Vos supérieurs ?.....

Vos collègues ?.....

Vos clients ?.....

3) Avez-vous des contacts avec des clients étrangers ?

.....

* Si vous répondez par « OUI » dites par quelles langues vous vous communiquez ?

.....

4) Vous arrive-t-il de devoir expliquer des termes spécifiques au domaine de la banque avec vos clients ?

.....

* Si vous répondez par « OUI », citez quelques exemples.

.....

.....

C/ L'identification de la personne :

Age :.....

Sexe :.....

Lieu de résidence :.....

Profession :.....

Niveau d'études :.....

Remarque :

Vos réponses à ce questionnaire permettront de recueillir des données et des informations pour une recherche universitaire. Donnez librement votre opinion personnelle. Vos réponses resteront anonymes.

Questionnaire :

A/ Cocher la case qui correspond à votre réponse :

1) Combien de langues maîtrisez-vous ?

1 2 3

2) Quelle(s) langue(s) utilisez-vous pour adresser la parole aux clients ?

- Arabe classique
- Français
- Arabe dialectal
- Arabe dialectal + français
- Plus de deux langues

3) Vous croyez-vous capable de tout dire en français sans recourir à une autre langue ?

- Oui, je suis capable
- Je parle deux langues en même temps
- Non, c'est impossible de parler qu'en français

4) Y a-t-il un changement après l'imposition de la loi de l'arabisation à la banque ?

Oui Non Un peu

B/Réponses à rédiger :

1) Quelle (s) est (sont) la (les) langue(s) la (les) plus utilisée(s) dans votre domaine de travail ?

A l'oral ? *En utilisation des deux langues (Ar. b. - Français)*

Pourquoi ? *Suivant notre client qui se présente devant notre guichet*

A l'écrit ? *En utilisation seulement le français*

Pourquoi ? *Système de la banque; on n'a pas de la papirasse en ar. ab.*

2) Au travail quelle(s) langue(s) utilisez-vous avec :

Vos supérieurs ? *les deux langues*

Vos collègues ? *les deux langues*

Vos clients ? *les deux langues*

3) Avez-vous des contacts avec des clients étrangers ?

On a pas de contacts avec des clients étrangers

* Si vous répondez par « OUI » dites par quelles langues vous vous communiquez ?

4) Vous arrive-t-il de devoir expliquer des termes spécifiques au domaine de la banque avec vos clients ?

On explique par les clients seulement des choses banales qui lui concerne

* Si vous répondez par « OUI », citez quelques exemples.

Par les conditions de la banque

C/ L'identification de la personne :

Age : *34 ans*

Sexe : *Masculin*

Lieu de résidence : *Tlemcen*

Profession : *Cashier - manipulateur (C.P.A.)*

Niveau d'études : *1^{ère} AS*

Remarque :

Vos réponses à ce questionnaire permettront de recueillir des données et des informations pour une recherche universitaire. Donnez librement votre opinion personnelle. Vos réponses resteront anonymes.

Questionnaire :

A/ Cocher la case qui correspond à votre réponse :

1) Combien de langues maîtrisez-vous ?

 1 2 3

2) Quelle(s) langue(s) utilisez-vous pour adresser la parole aux clients ?

- Arabe classique

- Français

- Arabe dialectal

- Arabe dialectal + français

- Plus de deux langues

3) Vous croyez-vous capable de tout dire en français sans recourir à une autre langue ?

Oui, je suis capable

Je parle deux langues en même temps

Non, c'est impossible de parler qu'en français

4) Y a-t-il un changement après l'imposition de la loi de l'arabisation à la banque ?

 Oui Non Un peu

B/Réponses à rédiger :

1) Quelle (s) est (sont) la (les) langue(s) la (les) plus utilisée(s) dans votre domaine de travail ?

A l'oral ?..... Arabes + Français

Pourquoi ? La société algérienne parle les
deux langues

A l'écrit ?..... Français

Pourquoi ? L'administration (banque) est francophone
Correspondances rapport ect

2) Au travail quelle(s) langue(s) utilisez-vous avec :

Vos supérieurs ?... *Arabe + Français*

Vos collègues ?... *Arabe + Français*

Vos clients ?... *Arabe + Français*

3) Avez-vous des contacts avec des clients étrangers ?

..... *oui* *Français ou Anglais*

* Si vous répondez par « OUI » dites par quelles langues vous vous communiquez ?

.....

4) Vous arrive-t-il de devoir expliquer des termes spécifiques au domaine de la banque avec vos clients ?

..... *oui*

* Si vous répondez par « OUI », citez quelques exemples.

..... *Escompte* *Encaissement* *avis de crédit*
..... *act*

C/ L'identification de la personne :

Age : ... *50*

Sexe : ... *M*

Lieu de résidence : ... *Beni-Saf*

Profession : ... *Banquier (B.E.A)*

Niveau d'études : ... *Licencier*

Remarque :

Vos réponses à ce questionnaire permettront de recueillir des données et des informations pour une recherche universitaire. Donnez librement votre opinion personnelle. Vos réponses resteront anonymes.

Guide de l'entretien

Entretien n° :

Lieu :

Date :

Locuteurs : (A) et (B)

Ouverture :

Présentation : Nous allons faire avec vous une enquête sur les représentations des banquiers et voir le contact de langues au CPA.

Présentation des participants : Deux directeurs, deux directeurs adjoints et six employés.

Questions de l'entretien :

- 1) Faites nous brièvement une description de votre profession
- 2) Quelle(s) langue(s) pratiquez-vous dans votre profession ?
- 3) Considérez-vous la banque comme lieu de contact de Langues ?
- 4) Avez-vous des contacts avec des clients étrangers ?
- 5) Vous arrive t-il d'avoir des problèmes de communication avec vos clients ? autrement dit, vous arrive t-il de devoir expliquer des termes spécifiques au domaine de la banque avec vos clients ?
- 6) Concernant les documents écrits (les rapports, les chèques...), généralement, en quelle(s) langues sont ils rédigés ? donnez nous des exemples.
- 7) A votre avis, y a-t-il un changement au CPA après l'imposition de la loi de l'arabisation ?
- 8) Nous sommes au courant que les employés du CPA ont fait des formations, pouvez-vous nous dire, en quelle(s) langue(s) se déroule (ent) ces formations ?
- 9) Enfin, qu'est ce que vous pouvez nous dire sur la communication avec les banques étrangères ?

Précisez à propos des langues en usage ou que vous utilisez.

Clôture et remerciement : On vous remercie de votre coopération.

Transcription des enregistrements

Entretien n°1

Lieu : CPA de Maghnia, dans une salle de réunion au sein de la banque

Date : le 23/02/2008

Locuteurs : nous (A) et le directeur (B)

A) Bonjour. Alors euh (...), nous allons faire avec vous une enquête sur les représentations des banquiers et voir le contact de langues au sein de la CPA. Pour commencer, (...) nous aimerons bien que vous nous faites une brève description (...) de votre profession.

B) La mienne c'est-à-dire.

A) Oui

B) Bon, en ce qui concerne ma profession, je suis directeur de l'agence bancaire (pause), je représente le CPA au niveau local euh, je dirige une équipe de euh, qui est composée de 16 employés, euh ma vocation sociale de la banque c'est collecter des ressources et ensuite, fructifier ces ressources en proposant des services à la clientèle, bon distribution du crédit essentiellement et par la même occasion promouvoir la le développement au niveau local.

A) D'accord. Alors, pour la deuxième question, quelles sont les langues que vous pratiquez dans votre profession ? C'est-à-dire au sein de la banque.

B) Bon, la langue essentielle c'est le français, [interruption : A) Mmm] d'abord c'est le français, ben, ensuite, il y a, on utilise un p(e)tit peu l'arabe.

A) Mmm, donc il y a que l'arabe et le français. y a pas une autre langue!

B) Non, non.

A) (...) Quand vous dites arabe, est ce que c'est l'arabe dialectal ou l'arabe classique ?

B) Les les deux.

A) Les deux !

B) Les deux, les deux oui, c'est-à-dire, avec la clientèle c'est l'arabe dialectal en générale, en ce qui concerne les correspondances etc. Avec certaines administrations, c'est l'arabe classique.

A) Alors, est ce que vous considérez la banque comme un lieu de contact? Contact de langues.

B) Euh, non, non, je considère que la banque n'est pas un lieu de contact de langues, que je considère euh le contact de la langue c'était c'est plus plus vaste. Je considère que c'est au niveau par exemple culturel, comme par exemple les centres culturels (*walla=ou*), des bibliothèques etc. Au niveau de la banque, je ne pense pas que ce soit contact de langues.

A) D'accord. Alors, passons maintenant au niveau du client, (...) la langue que vous utilisez avec les clients (...) algériens, déjà vous dites que c'est l'arabe dialectal euh, en première position.

B) Oui, parce que euh la clientèle, la majorité, c'est des clients qui sont pas, qui n'ont pas un niveau intellectuel assez euh, et pour euh, c'est-à-dire pour expliquer un p(e)tit peu, les clients des fois des opérations (*walla=ou*), on est obligé d'utiliser l'arabe dialectal.

A) D'accord. Et concernant les clients étrangers, est ce que vous avez des relations avec eux ?

B) Etrangers, pa...on a, on a des contacts mais, ils ne sont pas très très nombreux. C'est des contacts au niveau, parce que déjà au niveau local, les étrangers sont en principe, ils doivent être attirés par des trucs touristiques, par des trucs, industriels, par des trucs au niveau local, c'est une région à vocation agricole, il y a pas certaine, les étrangers, n'ont pas encore investit dans la région.[interruption : A) D'accord] Bon, ce qui reste au niveau étranger, on a eu des contacts avec des des fournisseurs étrangers, par exemple il y a une vente de matériel (*walla= ou*) pour des algériens, des industries algériens euh, c'est le seul contact qu'on a c'est-à-dire c'est surtout des remises documentaires et de crédit.

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

B) Oui, nous arrive, parce que les clients, la majorité des clients, c'est des clients qui ne connaissent pas le domaine bancaire et celui qui ne connaît pas les opérations, des fois

on a des problèmes avec eux. Un chèque d'encaissement, l'escompte, il y a différents trucs financiers. Euh il nous arrive d'avoir des problèmes avec les clients.

A) D'accord. Concernant les documents écrits, généralement, en quelles langues sont ils rédigés ?

B) Euh, ils sont rédigés en arabe et en français, mais l'arabe c'est, c'est pratiquement, c'est les documents qu'on utilise surtout dans les promotions de crédit parce qu'ils sont soumis à l'administration des impôts en instrument et ensuite si un litige, si un litige, c'est devant les tribunaux, et les tribunaux en Algérie travaillent en langue arabe.

A) L'arabe classique ?

B) L'arabe classique oui, sinon les rapports, les correspondances entre les différents structures avec la direction générale sont toutes, sont tous en français.

A) (...) Y a-t-il un changement après l'imposition de la loi de l'arabisation au CPA ?

B) Au niveau de la banque, on n'a pas senti, on n'a pas senti qu'il y a un changement.

A) Pas du tout ?

B) Pratiquement, il y a pas, il y a aucun changement.

A) Aucun changement !

B) Aucun changement quoique la loi, il a été clair ou il fallait arabiser, il fallait euh, mais au niveau de la banque, il y a pas eu un changement notable.

A) D'accord. Concernant la formation des clients, euh, plutôt la formation des employés, on était au courant que les employés ont fait des formations avant de travailler au CPA, en quelle langue se faisait cette [interruption]

B) Toutes les formations se font en langue française.

A) En langue française !

B) Uniquement oui, uniquement.

A) D'accord. Enfin qu'est ce que vous pouvez nous dire sur la communication avec les banques étrangères ?

B) Les banques étrangères qui sont installées en Algérie ou bien les banques étrangères qui sont [interruption]

A) Et bien les deux.

B) Bon, c'est, pour les banques étrangères qui sont installées en Algérie, c'est des banques euh qui travaillent comme nous. Ces, ces opérations bancaires, on traite, les

banques traitent les même opérations que nous donc c'est un truc de compensation entre nous et les banques étrangères.

A) Donc, en domaine de langues, les langues pour les [interruption]

B) C'est le français, c'est le français, c'est toujours le français. Bon, en ce qui concerne les banques qui sont installées à l'étranger, bon, on a (pause), on a des contacts avec ces banques, mais ça se traduit surtout par les correspondances, c'est tout, y a pas de euh, des correspondances qui sont échangées entre nous euh, en langue française uniquement. Des fois on reçoit même des des courriers en anglais, mais quand on répond, on répond en français.

A) Ah d'accord, vous répondez en français. Donc je vous remercie.

B) Je vous en prie.

Entretien n°2

Lieu : CPA de Maghnia, dans une salle de réunion au sein de la banque

Date : le 23/02/2008

Locuteurs : nous (A) et un employé de banque (B)

A) Aujourd'hui, nous allons faire avec vous une interview sur euh, le contact des langues au quotidien dans l'administration algérienne exactement sur la banque euh le CPA. Alors, en guise d'introduction, faites nous brièvement une description de votre profession.

B) Donc euh, la profession du banquier, donc comme vous l(e) savez ces dernières années c'est-à-dire a connu un développement très remarquable, en particulier dans le domaine des techniques des opérations, (...) on a évolué dans un système très avancé ou c'est-à-dire tout se base sur la télétransmission (...).

A) D'accord.

B) Donc, ceci d'un coté, d'un autre coté, c'est-à-dire la profession d'un banquier, elle se base surtout sur les relations banque/client ou bien c'est-à-dire le cas [interruption A) Le contraire]. Contraire, client/ banque (...).

A) D'accord. Maintenant, quelles sont les langues que vous pratiquez dans votre profession ?

B) Bon, les langues euh, la langue la plus utilisée c'est la langue arabe, vue c'est-à-dire les caractéristiques de la région.

A) vous voulez dire par l'arabe, l'arabe dialectal ?

B) Le dialecte arabe, pourquoi ? Parce que c'est la région, c'est notre région, c'est-à-dire euh (*walla*= ou) l'histoire de la région veut c'est-à-dire que tout le monde parle l'arabe, (...) c'est-à-dire, si la relation banque /client, si elle peut marcher, la banque doit parler le langage du client.

A) D'accord.

B) Et même les techniques, on doit euh c'est-à-dire les simplifier pour que le client c'est-à-dire sorte, généralement, sorte content.

A) Est-ce que vous considérez la banque comme un lieu de contact de langues ?

B) Un lieu de contact, non dans notre région, dans d'autres régions, bon si vous allez c'est-à-dire faire cette interview avec une autre agence de CPA de Bejaïa ou bien Tizi Ouzou ou bien à Alger, donc, c'est tout à fait le contraire parce que généralement c'est des, des gens intellectuels ou bien des gens kabyles qui généralement maîtrisent les deux langues : le kabyle et le français. Donc c'est surtout c'est la région qui édicte le langage utilisé, mais dans tous les cas, c'est-à-dire, la banque essaye de faire passer le message au client, c'est-à-dire la technique d'opération, la définition de l'opération, la finalité de l'opération parce que le plus important ce que le sort client (*w*= et) connaît c'est-à-dire la finalité de son opération.

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

B) Non, c'est-à-dire, le diagramme de la banque, l'organigramme de la banque ne permet pas c'est-à-dire, d d d'avoir des contacts avec des clients étrangers. Généralement, avec les clients étrangers, on utilise euh généralement les écrits, les écrits s'il y a une opération financière, c'est à une autre direction de prendre le relais, c'est la direction de l'étranger (*taàna*= notre) à Alger, ou c'est-à-dire à travers les *suipts*, c'est un mode fax utilisé uniquement (*f*= dans) les banques. Donc, un client par exemple algérien si s'il veut effectuer une opération avec l'étranger, ou il y aurait un transfert de fond, donc c'est le réseau *suipt* qui prend le relais, donc le réseau *suipt* (*f*= au) CPA (*àadna*= nous avons) un seul réseau installé (*f*= à) la direction (*taàna*= notre) (*fi*= à) Alger et cette dernière qui le transmet à l'étranger. Donc c'est essentiellement des écrits c'est pas euh.

A) Ce n'est pas de l'oral.

B) Ce n'est pas de l'oral.

A) Alors, vous arrive t-il d'avoir des problèmes de communication avec vos clients ? Autrement dit, est ce que vous devez à chaque fois expliquer les termes spécifiques de la banque à vos clients ?

B) Oui à chaque fois, c'est-à-dire c'est le quotidien de la banque c'est-à-dire euh, si un étranger de la banque vient faire un stage ici, il constate qu'on parle beaucoup, on parle énormément, pourquoi ? (...) parce qu'on communique surtout en économie (...) donc, on va expliquer aux clients c'est quoi la télétransmission, c'est quoi le délai de règlement qui a passé des délais du courrier (...). En plus, si un client par exemple effectue des opérations avec l'étranger, (...) avec un client étranger en France ou bien aux états unis ou bien à Hang Kong, donc, il y a toujours c'est-à-dire un langage commun, c'est le langage de la chambre de commerce internationale (la CCI) qui a codifié tout euh, toutes les transactions, toutes les opérations (...). Donc, c'est de codes, c'est de codes par exemple il y a l'incoterm *FOB*, le *job* (*hada*= ce) est compris de la même manière ici en Algérie comme ailleurs, le terme *CFR* par exemple, donc, on doit toujours expliquer au client c'est quoi (*had*= ce) le *job*, c'est quoi (*had*= ce) le *cfr* (...) pour que son opération soit dénouer d'une manière très correcte et puis pour que euh de l'autre côté, son partenaire étranger puisse c'est-à-dire parler avec lui (...) le même langage, c'est le langage codifié par la chambre de commerce internationale. C'est dans ce domaine la banque intervient toujours.

A) Concernant les documents écrits, par exemple les rapports, les chèques etc. Ils sont rédigés en quelle langue généralement ?

B) Bon, il y a deux types de rapports : (*kayen*= il y a) des rapports c'est-à-dire interne, interne dans la banque c'est-à-dire de l'agence vers la direction générale, vers les directions régionales, vers les autres banques, (*hadou*= ces rapports) généralement c'est en français.

A) Ils sont rédigés en français !

B) En français parce qu'on parle de choses techniques. Jusqu'à présent, malheureusement l'arabisation n'a pas c'est-à-dire vraiment euh, elle a débuté mais, elle a subitement arrêté. On a donc, c'est-à-dire commencé à arabiser les termes techniques, à un certain moment, tout, tout est bloqué. Pour commencer, la cause réelle du blocage

euh donc, c'est les correspondances ou bien les rapports ou bien, ils sont toujours rédigés en français sauf que avec c'est-à-dire la justice, avec les notaires, avec les huissiers généralement les correspondances ou bien les écrits qu'on échange, généralement sont en arabe.

A) En arabe classique ?

B) Classique parce que c'est-à-dire on est souvent (f= dans) les tribunaux devant un magistrat (...).

A) Donc, d'après ce que vous venez de dire, l'arabisation n'a [interruption]

B) (f=dans) le domaine financier, bon, on va d'une manière directe et franche, ça n'a pas marché du tout (...). Parmi les professeurs qui nous ont formés, il y avait un ex PDG de la banque El Baraka, c'est un algérien euh, bon pour l'arabisation (*kanèt àandou*= il avait) une idée très simple mais très efficace, il constitue en cours chaque semaine (*àandou*= il a) un tableau, il écrit par exemple chèque en français= *saqq*, virement= *tahwil*, donc, (*yhatha*= il la met) en face (f= à) l'agence donc, les travailleurs quand ils entrent le matin, regardent juste en face le tableau.

A) Traduction.

B) Donc (*bla mayfikou*= sans faire attention) c'est-à-dire (*ki ytalaà rassou*= quand il lève sa tête) au cours de la journée, au lieu (*maychouf fa saàa, ychouf fhadak*= de regarder l'heure, il regarde le) tableau (...). Chaque semaine (*ybadalhom*= il leur change) les termes, donc au bout d'une année, c'est-à-dire le langage (*tahom*= leur langage) en arabe il sera très enrichi d'une manière très, très simple (...). Malheureusement, (f= dans) les banques ça n'a pas été comme ça, c'est-à-dire, ils nous ont envoyés des documents, des documents très lourds (*lwahad bach ykad yakrahom*= pour que quelqu'un puisse les lire) donc, il faut le temps, il faut la volonté, ce n'était pas le cas.

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

B) Bon, les formations des banques (*machi ghir fa* = ce n'est pas seulement au) CPA sont 100% en français.

A) Il n'y a pas d'autres langues ?

B) (*Makench*= il n'y a pas) non, uniquement (f= dans) le commerce international au service étranger (*win*= ou) c'est-à-dire la formation (*tkoun*=est) en français, mais les

termes en anglais comme on vient de dire le *FOB* c'est *free on board*, c'est des termes du commerce international (*win=* ou) ils ont c'est à dire euh le consensus international de tous les pays pour c'est à dire travailler avec (*had=ces*) les termes pour que à ce qu'une opération qui lie deux agents économiques de deux pays différents, il doit euh dans une étape donnée, ils doivent parler le même langage (...) la codification, elle est c'est-à-dire uniforme pour tout le monde que se soit un marocain (*walla=* ou) un algérien (*walla=* ou) un français (...) donc, toujours dans les factures des documents qui nous parviennent ou qu'on transmet, toujours (*had= ces*) les termes sont imputés (*fhad=* dans ces) les documents, au moins les gens connaissent décortiquer (*walla=* ou) connaître le contenu exacte du document.

A) Enfin qu'est ce que vous pouvez nous dire sur la communication avec les banques étrangères ?

B) (...). Bon, au niveau des agences, on n'a pas un contact direct avec les banques étrangères, sauf dans des cas bien spécifiques par exemple dans des techniques spécifiques (*f=* dans) les opérations d'euh l'importation/exportation quand il s'agit de remise documentaire. Parmi les techniques de règlement, on a les crédits documentaires, la remise documentaire et les transferts libres. Dans la remise documentaire, la remise documentaire c'est quoi ? C'est un ensemble de documents qui nous parviennent directement de la banque étrangère, (*had=* cette) la remise, elle parvient directement à l'agence, donc la première des choses, on doit c'est-à-dire vérifier (*had= ces*) les documents s'ils sont conformes à la réglementation on les passe (...) donc (*hna=* ici), c'est le seul cas (*win kayen=* ou il y a) un contact direct entre l'agence et la banque étrangère. Sinon, dans les autres cas, on passe par le via de la direction de l'étranger (*taàna fi=* la notre à) Alger. C'est elle (...) qui connaît les correspondants étrangers quoiqu'au niveau des agences, on ne connaît pas une opération qui s'effectue avec par exemple l'Australie, elle doit transiter par une banque correspondante avec le CPA quotidiennement (...) les directions des banques ont décidé que les opérations d'importations/exportations doivent transiter par euh, c'est-à-dire, une direction spécialisée au niveau central (*fiha=* il y a) des gens qui maîtrisent les langues : le français, l'anglais, l'espagnol, l'allemand, donc au niveau des agences, on ne peut pas

s'amuser à recruter tant d'agents qu'il y a de langues, donc c'est pas vraiment rentable euh (...). Donc, généralement, la relation agence/étranger est très étroite.

A) Je vous remercie de votre coopération monsieur.

B) Merci.

Entretien N°3

Lieu : CPA de Maghnia, dans une salle de réunion au sein de la banque

Date : le 23/02/2008

Locuteurs : nous (A) et le directeur adjoint (B)

A) Bonjour.

B) Bonjour.

A) Nous tenons bien à faire une interview avec vous sur le contact de langues au quotidien dans l'administration algérienne c'est-à-dire au CPA, alors, en guise d'introduction, nous aimerons bien que vous nous faites une description de votre profession.

B) Oui (pause), j'occupe le poste de directeur adjoint au niveau du CPA agence de Maghnia, mon rôle, grosso modo, il est presque identique au rôle du directeur, donc, je veille sur le bon déroulement des opérations bancaires et je veille à coordonner entre les différents services de l'agence et je représente l'agent (...) des instances des établissements étrangers à la banque et je suis l'interlocuteur bien sur de l'agence avec la hiérarchie, notre hiérarchie. En grosso modo, c'est ça.

A) En tant que directeur adjoint, quelles sont les langues que vous pratiquez dans votre profession ?

B) Donc, nous pratiquons le français officiellement, nous pratiquons le français et l'arabe dialectique sur l'arabe littéraire, l'arabe littéraire c'est, c'est peu utilisé, on l'utilise quand on a des contacts avec les administrations, le publique par exemple, avec le tribunal euh surtout avec le tribunal, c'est ça.

A) Est-ce que vous considérez la banque comme un lieu de contact de langues ?

B) Non, pas tellement.

A) Pas tellement ?

B) Pas tellement (pause) ça dépend, ça dépend de l'emplacement de l'agence.

A) Ah d'accord.

B) Par exemple, nous évoluons ici à Maghnia, on a peu, peu des étrangers, hein, si c'était une grande ville : à Alger, Oran, on peut dire [interruption :A) On peut dire ça.] que oui.

A) Concernent les clients étrangers, est ce que vous avez déjà eu des relations ou des contacts avec eux ?

B) Non, pratiquement non.

A) Non ! Rien !

B) Des Chinois par exemple, des Chinois c'est vraiment par des gestes.

A) Est-ce que vous avez des interprètes qui travaillent ici ?

B) Non, non. C'est-à-dire, il y a pas longtemps, on a reçu, c'est dans le cadre de commerce extérieur, on a reçu des *suifts*, des *suifts* en anglais parfois on était obligé de le traduire, le texte nous même, en utilisant les dictionnaires (...) et c'était difficile comme même, c'était difficile.

A) D'accord. Vous arrive t-il d'avoir des problèmes de communication avec vos clients ? Autrement dit, est ce que la banque utilise des termes spécifiques avec ses clients ?

B) Oui, oui, oui. Ça dépend (pause) a quel type de clients , nous avons a faire si c'était un illettré , donc, il y aurait comme même euh, pour lui parler, lui lancer des termes euh bancaires, techniques bancaires. Comme ça, donc, il faut trouver un moyen de lui expliquer quelque chose ça veut dire (pause) je ne sais pas !

A) Par exemple ?

B) Surtout en matière d'auto crédit par exemple (pause) par exemple, les intérêts relatives euh à la période des différés pour expliquer qu'est ce c'est le différé, donc [interruption A) Il y a toujours des termes] voilà, c'est la période dont il bénéficie euh pour ne pas rembourser par exemple les six mois. Alors les intérêts de cette période normalement seront payés et déclarés sur l'ensemble des échéances par la suite, donc euh c'est, c'est ça la difficulté.

A) Est-ce que vous pouvez nous citer quelques termes qui ne sont pas compréhensibles par les clients?

B) Oui, par exemple le terme *agio*, *agio* qui veut dire intérêt et taxe. Un client, il saisit le mot intérêt mais *agio* c'est un terme bancaire, tu vas lui expliquer qu'il s'agit des

intérêts de euh (pause) plus des termes surtout en euh, dans le commerce extérieur, il y a beaucoup des termes qui sont utilisés, le client c'est-à-dire, il n'a pas l'habitude de faire[interruption :A) Le va et vient à la banque] le va et vient à la banque ect.il ne peut pas comprendre ces termes.

A) Alors, concernant les documents écrits tels que les rapports et les chèques, ils rédigés en quelle langue généralement ?

B) Bon généralement euh, la grande partie de ces documents est rédigé en français et en arabe, en deuxième lieu en arabe Les chèques (...) mais l'impression des chèques c'est en français et en arabe aussi.

A) Donc, ils sont bilingues ?

B) Bilingues, c'est bilingue. C'est en français généralement.

A) Donc, a votre avis, la loi de l'arabisation a-t-elle fait quelque chose pour la banque ?

B) Non, elle n'a pas fait grand chose, il n'y a pas eu vraiment un incident (pause) un incident bouleversant de la situation de euh d'utilisation des langues.bon a part les correspondances, les contacts avec les établissements publics tels le tribunal, les APC, l'arabisation a été respectée, sinon avec les clients on utilise le français et des fois on utilise l'arabe.

A) Donc, c'est la langue française qui est la plus dominante ?

B) Oui, c'est officiellement la dominante.

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

B) Officiellement c'est en français, en français, mais durant les séminaires c'est l'arabe dialectique, l'arabe algérien, c'est ça.

A) Enfin, qu'est ce que vous pouvez nous dire sur la communication avec les banques étrangères ? Est-ce qu'il y a déjà un contact avec les banques étrangères ?

B) Ouais, ouais. Bon, à Maghnia, nous n'avons pas beaucoup de contact avec les banques étrangères, des contacts qui existent c'est par écrit comme je vous l'ai expliqué tout à l'heure. On reçoit un texte (pause) en anglais par exemple quand on sollicite l'assistance de notre direction de l'étranger au niveau d'Alger parce qu'ils sont euh, c'est eux qui s'occupent de la traduction etc. directement des contacts avec les banques étrangères, directement, non ça n'existe pas. C'est des cas vraiment exceptionnels, exceptionnels, ils nous téléphonent pour demander euh une explication sur tel dossier ou

tel dossier, mais, ils remontent à la direction centrale au niveau d'Alger qui s'occupent à des contacts avec les banques étrangères.

A) Alors, nous vous remercions de votre coopération monsieur.

B) Y à pas de quoi, nous sommes à votre service.

Entretien n°4

Lieu : CPA de Maghnia, dans une salle de réunion au sein de la banque

Date : le 23/02/2008

Locuteurs : nous (A) et un employé de banque (B)

A) Bonjour

B) Bonjour

A) Alors, nous allons faire avec vous un entretien sur le contact de langues dans les administrations algériennes exactement dans le CPA. Alors, qu'est ce que vous pouvez nous dire sur votre profession ? Vous nous faite une description brève sur votre profession.

B) Bon, la profession de banquier ou la profession que j'exerce au sein d'une banque ?

A) Votre profession.

B) Bon, bon actuellement, j'occupe le poste de portrait qui est une multitude d'opérations qui consiste à traiter les heures de la clientèle dans le back office donc, ce n'est pas un contact direct, c'est un contact indirect, c'est des opérations qui traitent de recouvrement des chèques, des virements concernant le euh la nouvelle technique de paiement qui est la télécompensation. Bon brièvement c'est une série de ce euh, d'écritures comptables qu'on exerce avec la clientèle mais pas directement, c'est indirectement.

A) Concernant les langues, quelles sont les langues que vous pratiquez dans votre profession ?

B) Bon, on a deux langues sinon (pause) on peut dire que la langue française c'est la langue [interruption :A) la plus dominante] puisque tous les écrits de la banque sont en français. Bon, on a le contact avec la clientèle, se fait pratiquement en générale 99% en arabe [interruption :A) En arabe dialectal ?] En arabe dialectal c'est ça.

A) Donc, est ce que vous considérez la banque comme un lieu de contact de langues ?

B) Un lieu de contact ! La banque ! Non, non, je considère que la banque c'est un lieu de commerce. Puisque notre travail c'est nous, nous, notre statut. C'est une activité commerciale plus qu'une activité autre que le commerce, puisque c'est des échanges qu'on fait, c'est des services qu'on rend à la clientèle et le euh. La part de la langue ici, (...) se situe dans la troisième, quatrième catégorie. C'est ça.

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

B) Bon, les clients étrangers, puisqu'on, les années 90, j'ai exercé au sein de poste frontalier, j'avais euh (...) j'avais le poste du bureau de changes puisqu'il y avait l'ouverture entre le Maroc et l'Algérie. Bon, j'étais là bas, bon j'avais des clients étrangers, donc, ici pratiquement dans des agences, ici, puisque y a pas, y a pas vraiment un contact direct, non, avec les clients étrangers.

A) Vous arrive t-il d'avoir des problèmes de communication avec vos clients ? Autrement dit est ce vous devez à chaque fois expliquer des termes spécifiques de la banque avec vos clients ?

B) Non, puisque on parle, on parle arabe, on n'a pas ce problème là, puisque les opérations sont simples, c'est un ordre bien défini qu'on exécute dans un laps de temps bref et on n'a pas à expliquer ce qu'on doit faire au client et qu'est ce qu'on est en train de faire pour exécuter ces ordres.

A) Non, je veux dire des termes spécifiques de la banque, par exemple quand vous parler de crédit ou dire que c'est une banque de dépôts, par exemple il y a des clients qui ne comprennent pas.

B) Non, voyez vous que la banque c'est des étapes, c'est des, c'est des bacs, bon, on a le back office, on a le front-office, on a le service crédit, on a plusieurs services donc chaque service à ces aspects, le service que j'occupe ne traite pas les termes de crédit puisque le client, mon client vient pour 2 ou 3 choses, soit il veut encaisser un chèque (...) soit mettre un virement, soit voir (...) s'il a reçu tel ou tel virement, c'est des opérations simples, bon, au contraire, au service crédit, ils traitent des termes techniques mais, la clientèle au service de crédit n'ont pas besoin de connaître tel terme pour exécuter une opération de euh remise documentaire ou crédit documentaire que même au sein de la banque certains employés n'ont pas accès aux termes techniques de la banque.

A) D'accord. Concernant les documents écrits, vos documents ils sont rédigés en quelle langue ?

B) En français.

A) En français ! tous les documents ?

B) Tous sans exception.

A) Donnez nous un exemple d'un document qui est en cette langue.

B) Bon, on a les lettres communes, les notes de services, euh bon les fascicules, bon tout, tout, tout sans exception.

A) Ils sont rédigés en français !

B) En français.

A) D'accord. A votre avis, est ce qu'il y a un changement au CPA après l'imposition de la loi de l'arabisation ?

B) La loi de l'arabisation, je ne sais pas (pause) non, y a pas de changement.

A) Nous sommes au courant que les employés du CPA ont suivi des formations, ces formations sont-elles en quelle langue ?

B) En français.

A) Pour tous les employés ?

B) Pour tous sans exception.

A) D'accord. Enfin, qu'est ce que vous pouvez nous dire sur la communication avec les banques étrangères ?

B) la communication avec les banques étrangères elle se fait dans un niveau plus, plus haut puisque les échanges entre banques étrangères se fait au niveau de directions, de notre direction. Nous avons une direction d'étranger qui s'occupe des échanges concernant les crédits et tous ça, des clients, puisque nous on n'a pas un contact direct.

A) Vous n'avez jamais eu un contact direct ?

B) Non, sinon c'est l'écrit.

A) Et l'écrit, il est toujours en français ?

B) En français bien sur.

A) D'accord, on vous remercie de votre coopération.

B) De rien.

Entretien n°5

Lieu : CPA de Béni-Saf, dans le bureau de l'enquêté au sein de la banque

Date : le 25/02/2008

Locuteurs : nous (A) et le directeur adjoint (B)

A) Bonjour

B) Bonjour

A) Nous allons faire avec vous un entretien sur le contact de langues dans l'administration algérienne exactement dans la banque CPA. En guise d'introduction, faites nous brièvement une description de votre profession.

B) Ma profession c'est, je suis euh adjoint directeur de l'agence et mon travail consiste à viser tous les services, superviser tous les travaux de tous les services. En même temps, je m'occupe du crédit.

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

B) Dans la profession, nous pratiquons la langue française en premier et la langue arabe c'est surtout pour euh, dans les travaux avec la justice, avec les huissiers mais, sinon pour toutes les administrations, on travaille qu'en français.

A) Il y a que le français.

B) Que le français oui.

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

B) Oui.

A) Par exemple avec euh [interruption]

B) Généralement, en ce qui me concerne pour les hommes qui ont demandé de crédit, des sociétés en installées en Algérie et qui ont souhaité faire un crédit d'investissement dans le cadre de la création de euh, d'industrie.

A) Alors, est ce que vous considérez la banque comme un lieu de contact ? Contact de langues je veux dire.

B) Non, pas du tout.

A) 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 expliquer des termes spécifiques au domaine de la banque a vos clients ?

B) Tout dépend du niveau de de de la clientèle (pause) pour certains, pour certains c'est des gens qui sont déjà introduit dans le monde commercial, donc tous les termes

concernant euh la banque, les connaissent, mais, pour des gens (pause) qui souhaitent créer par exemple une entreprise, des jeunes, des jeunes, ils ne connaissent rien aux termes de la banque, donc nous sommes obligés de leurs expliquer avec des termes très, très, très faciles.

A) concernant les documents écrits, c'est-à-dire les virements ou les comptes réduits etc. ils sont rédigés généralement en quelle langue ?

B) En français.

A) Tous ?

B) En français, uniquement le français. La convention de crédit, pourquoi la convention de crédit ? Parce qu'euh elle est enregistrée au niveau de la conservation financière et puis, la formation de crédit, il ne faut pas les signer en français. En arabe parce que dans le cas où il y a un litige automatiquement [interruption : oui] automatiquement, nous saisissons la justice et la justice refuse tout document écrit en français.

A) D'accord. À votre avis, y a-t-il un changement après l'imposition de la loi de l'arabisation à la banque ?

B) Non, non.

A) Il n'y a aucun changement.

B) Aucun changement.

A) Alors, nous sommes au courant que les employés du CPA ont suivi des formations, est-ce que ces formations sont faites en arabe, en français ou en quelle langue ?

B) Non, seulement la formation est faite en français et en plus il y a (pause) les animateurs, certains animateurs sont des Français.

A) Ah d'accord !

B) Oui.

A) Ceux qui sont c'est-à-dire obligés de faire la formation, ils sont obligés de connaître la langue française ?

B) Obligés. Et les gens qui sont arabisés de formation, trouvent des difficultés pour suivre cette formation.

A) Enfin, qu'est-ce que vous pouvez nous dire sur la communication avec les banques étrangères, en générale ?

B) Les communication avec les banques étrangères sont faites par (pause) par euh les directions, la direction générale.

A) Donc, ça ne vous concerne pas ?

B) En ce qui me concerne, il n'y a aucune communication.

A) D'accord, je vous remercie de votre coopération.

B) Je vous en prie.

Entretien n°6

Lieu : CPA de Béni-Saf, dans le bureau de l'enquêté au sein de la banque

Date : le 25/02/2008

Locuteurs : nous (A) et un employé de banque (B)

A) Bonjour.

B) Bonjour.

A) Nous allons faire avec vous un entretien sur le contact de langues dans l'administration algérienne exactement dans la banque du CPA. Pour commencer, faites nous brièvement une description de votre profession.

B) Ma profession, je suis banquier euh, suis purement commerçant, bon, on a des produits à vendre et on est euh tout court des commerçants.

A) D'accord. Quelles sont les langues que vous pratiquez dans votre profession ?

B) Bon, généralement (pause) c'est en fonction de notre clientèle, c'est la langue euh (pause) c'est-à-dire euh

A) Vous voulez dire l'arabe dialectal, le français ?

B) Voilà, c'est généralement l'arabe dialectal [interruption A) Donc, l'arabe dialectal qui est le plus courant ?] Voilà.

A) Est-ce que vous considérez la banque comme un lieu de contact ?

B) La banque comme un lieu de contact ?

A) Oui.

B) Oui. (...)

A) D'accord. Est-ce que vous avez déjà eu des contacts avec des clients étrangers ?

B) Oui

A) Par exemples ?

B) Bon, j'ai des contacts avec des clients étrangers.

A) Euh par exemple de quel pays ?

B) Bon, la France, l'Espagne.

A) Et vous vous communiquez en quelle langue ?

B) Généralement, en français.

A) En français ! Même avec les espagnols vous parlez en français ?

B) Généralement, on essaye de euh communiquer en français.

A) D'accord. Vous arrive t-il d'avoir des problèmes de communication avec vos clients ? (...)

B) Mmm, généralement non, euh je n'ai aucun problème surtout c'est-à-dire qu'on a euh, on utilise des termes c'est-à-dire dans notre profession généralement, dans mon domaine ou bien mon service qui est le commerce extérieur, c'est-à-dire, on utilise des, des mots clés, tu vois c'est-à-dire des incoterms.

A) Comme par exemple ?

B) Des incoterms c'est-à-dire euh (pause)

A) Vous pouvez nous donner un exemple sur un terme qui est [interruption]

B) C'est des termes utilisés sur les factures par exemple lorsqu'on dit : coup et (frète= et réglé), donc, le mot est très claire que se soit pour moi ou pour lui.

A) D'accord. Concernant les documents écrits, les rapports etc. ils sont rédigés généralement en quelle langue ?

B) Euh, langue française.

A) Tous ?

B) Oui.

A) Tous les documents ?

B) Tous, oui.

A) Maintenant, à votre avis, est ce qu'il y a un changement après l'imposition de la loi de l'arabisation au CPA ?

B) Non.

A) Jamais.

B) Non.

A) D'accord, nous sommes au courant que les employés du CPA ont déjà suivi un parcours, une formation je veux dire. Ces formations sont elles faites en quelle langue ?(...)

B) Généralement, en langue française, en langue française seulement.

A) Enfin, qu'est ce que vous pouvez nous dire sur la communication avec les banques étrangères ? C'est-à-dire CPA avec les banques étrangères que se soit installées ici en Algérie ou en France ou dans d'autres pays.

B) Je ne sais pas si j'arrive à répondre à votre question, mais certes le problème de communication c'est-à-dire on utilise beaucoup de techniques que de euh [interruption

A) Littéraires] voilà.

A) Vous communiquez par courrier ou par téléphone ou comment ?

B) C'est-à-dire tous les moyens sont bon, c'est-à-dire, en, fonction de l'importance de l'information, si l'information euh, si on utilise le téléphone pour donner une information euh (pause) ça dépend l'importance.

A) Donc, vous avez déjà eu des contacts avec des banques [interruption B) Française !] Voilà.

B) Bon, indirectement oui, oui, parce qu'on doit passer par euh la direction générale à Alger, mais généralement nous sommes sollicités directement par le fournisseur, mais quand même on a eu ça. Bien sur on est obligé d'orienter ou donner des solutions c'est ça.

A) Mmm d'accord. On vous remercie monsieur de votre coopération.

B) Je vous en prie.

Entretien n°7

Lieu : CPA de Béni-Saf, dans le bureau de l'enquête au sein de la banque

Date : le 25/02/2008

Locuteurs : nous (A) et un chef de service (B)

A) Bonjour.

B) Bonjour.

A) Nous allons faire avec vous un entretien sur le contact de langues dans la banque algérienne exactement au CPA. En guise d'introduction, nous aimerons bien que vous nous faites une description de votre profession.

B) Premièrement, je vous donne mon idée sociale de la banque. Avant, c'est une entreprise commerciale (...) et chaque service de banque apporte des commissions et des intérêts pour avoir des bénéfices chaque année comme toutes les entreprises et le service crédit dont je suis le chef de service, il donne les commissions et les intérêts et le rôle d'un chef de service c'est-à-dire mon rôle consiste à recevoir les clients, la clientèle, la vérification des dossiers et donner des crédits et ensuite le suivi pour assurer le remboursement de crédit.

A) Alors, quelles sont les langues que vous pratiquez avec vos clients ici ?

B) C'est la langue arabe.

A) La langue arabe. Vous voulez dire arabe dialectal ?

B) (*darija*= dialecte)

A) Donc, c'est l'arabe dialectal. Alors, considérez-vous la banque comme un lieu de contact de langues ?

B) Non, la banque est une euh, une entreprise commerciale.

A) ça n'a aucun rapport avec le contact ?

B) Aucun rapport. On utilise les langues pour la communication avec des étrangers c'est tout.

A) D'accord. Avez-vous des contacts avec des clients étrangers ?

B) Absolument pas.

A) Aucun ! D'accord. Vous arrive-t-il d'avoir des problèmes de communication avec vos clients ? C'est à dire est-ce que vous devez expliquer à chaque fois des termes spécifiques ou des termes techniques de la banque à vos clients ?

B) Euh on fait des entretiens avec les clients selon le niveau, chaque client donne des euh, on parle avec le client selon son niveau, son niveau intellectuel, niveau de vie etc.

A) Concernant les documents écrits c'est-à-dire les virements, les chèques ou les autres documents, ils sont rédigés généralement en quelle langue ?

B) Le service crédit, il ne rédige pas les chèques, les chèques et les virements concernent le service caisse, mais le service crédit, il y a uniquement la convention de crédit, est rédigée en arabe, euh les actes des garanties, toutes les garanties comme les hypothèses (...) sont rédigés en arabe parce que leurs leurs enregistrement se fait au

niveau de la conservation et les conventions, l'enregistrement (*taha*= son enregistrement) se fait au niveau des impôts.

A) Est-ce que vous avez déjà un document qui est en français là ?

B) tous les documents sont en français sauf les garanties et les conventions de crédit.

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

B) Il n'y a aucun changement.

A) Aucun changement ! Nous sommes au courant que [interruption]

B) Parce que la, la langue euh n'est pas encore imposée en travaillant toujours avec langue française.

A) donc, dès le début, vous avez commencé par le français ça reste français. (...) nous sommes au courant que les employés du CPA ont fait des formations, en quelle langue sont elles faites ?

B) En langue française.

A) Pour tous les employés ?

B) Pour tous les employés.

A) Enfin, qu'est ce que vous pouvez nous dire sur la communication avec les banques étrangères ? Déjà s'il y a des communications.

B) Je n'ai jamais eu des communications avec les banques étrangères.

A) Et est ce que vous savez s'il y a des communications ici pour les employés ou le directeur ?

B) Euh, les gens qui travaillent dans les services étrangers je pense ou directeur ou l'adjoint.

A) D'accord. Nous vous remercions de votre coopération monsieur.

Entretien n°8

Lieu : CPA de Béni-Saf, dans le bureau de l'enquête au sein de la banque

Date : le 25/02/2008

Locuteurs : nous (A) et un employé de banque (B)

A) Bonjour.

B) Bonjour.

A) Nous allons faire avec vous un entretien sur le contact des langues dans les banques algériennes exactement au CPA, en guise d'introduction, faites nous brièvement une description de votre profession.

B) Ma profession comme vous le connaissez certes, fonction de banquier, en tout les cas, le banquier.

A) Vous êtes chargé de faire quoi ?

B) De faire la compensation.

A) D'accord.

B) La compensation c'est quoi ? la compensation c'est (...) un mécanisme technique utilisé par la banque pour changer les valeurs : les chèques, les virements et les effets de commerce. Les effets de commerce sont des traites, on l'appelle parfois les traites, les accreditifs malles de change est actuellement c'est-à-dire depuis l'année ou depuis juin 2006, ils ont introduit un autre système de compensation, on l'appelle la télécompensation. C'est le même système, mécanisme c'est pareil, le traitement c'est pareil, seulement ou l'ancien, c'est l'ancien système c'est la compensation, se déroule manuellement (...) entre les banques. La télécompensation actuelle, le changement des valeurs se fait par euh preuve, par micro, c'est-à-dire par télécompensation. (...)

A) Quelles sont les langues que vous pratiquez dans votre profession ?

B) La langue, généralement c'est le français, l'anglais, c'est-à-dire c'est rare. Ça peut nous arriver de parler, communiquer avec les banques étrangères, mais actuellement c'est aboli. Les années 80 il y avait des banques étrangères qui, nous avons des contacts surtout en matière de commerce extérieur, commerce extérieur, mais actuellement ça a diminué, ça a diminué parce que l'importation et l'exportation c'est quand même euh [interruption]

A) Donc, est ce que vous considérez la banque comme un lieu de contact de langues ?

B) Oui, je crois que c'est un lieu de contact, parce que dans l'avenir avec la modernisation et l'ouverture des marchés, on est obligé de considérer l'anglais comme langue essentielle et même l'arabe aussi, parce qu'il y a des installations des banques étrangères arabes comme les banques du golf.

A) Est-ce que vous avez déjà eu un contact avec des clients étrangers ?

B) Si.

A) Par exemple ?

B) Euh des Français, des Français. Généralement c'était des Français, des Belges aussi.

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

B) ça c'est courant, c'est courant, c'est courant, c'est-à-dire avec le client parfois on est obligé de communiquer avec lui avec le système langage courant [interruption A) Arabe dialectal] voila, c'est-à-dire, un client, il rentre c'est il connait rien dans la banque, que nous c'est-à-dire, on n'est pas obligé de parler avec les termes techniques, on parle comme il comprend, il comprend.

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

B) En français.

A) Tous les documents ?

B) Tous les documents. (...)

A) Y a-t-il eu un changement après l'imposition de la loi de l'arabisation dans la banque ?

B) Non, nous n'avons pas senti totalement.

A) Nous sommes au courant que les employés du CPA ont suivis des formations [interruption B) Oui] en quelle langue sont elles faites ces formations ?

B) C'est en français, généralement en français.

A) Pour tous les employés ?

B) Bien sur, oui.

A) Enfin, qu'est ce que vous pouvez nous dire sur la communication avec les banques étrangères ?

B) Euh communication dans quel domaine ?

A) Dans tous les domaines.

B) Généralement, on communique avec les banques étrangères dans, quand il s'agit (...) de transaction, transaction commerciale, un transfert ou un virement mais généralement, on n'a pas souvent euh [interruption A) Et vous communiquez donc en quelle langue ?]. En français, on est obligé de parler en français.

A) Alors, je vous remercie monsieur de votre coopération.

B) Merci bien.

Entretien n°9

Lieu : CPA de Béni-Saf, dans un bureau au sein de la banque

Date : le 25/02/2008

Locuteurs : nous (A) et un employé chargé d'études niveau 1 (B)

A) Bonjour.

B) Bonjour.

A) Nous allons faire avec vous un entretien sur le contact de langues dans la banque algérienne exactement au CPA, en guise d'introduction, faites nous brièvement une description de votre profession.

B) Ouais, je me présente : monsieur Chouiref Omar, chargée d'études niveau 1, je fais du crédit immobilier depuis 2001 à ce jour.

A) Alors, quelles sont les langues que vous pratiquez dans votre travail ?

B) Euh, la langue officielle qu'on traite au sein de la banque c'est la langue française mais, dans les entrevus c'est, on pratique les deux langues : l'arabe, la langue arabe nationale et la langue française.

A) D'accord. Est-ce que vous considérez la banque comme un lieu de contact de langues ?

B) Bien sur, c'est un lieu de contact.

A) Avez-vous déjà eu des contacts avec des clients étrangers ?

B) Oui.

A) Par exemples ?

B) Par exemple euh, c'est-à-dire vous voulez dire des étrangers ou des Algériens résidant à l'étranger ?

A) Les deux cas (...)

B) Oui euh, dans le cas de, dans le cas du crédit immobilier, on a des contacts avec des Algériens résidents en France et aussi avec des étrangers qui viennent s'installer en Algérie, des investisseurs.

A) Vous arrive t-il d'avoir des problèmes de communication avec vos clients ? C'est-à-dire, est ce que vous devez expliquer chaque fois des termes spécifiques et techniques de la banque avec vos clients ?

B) Des fois oui, des fois oui. Vous savez que euh on reçoit toute euh, tous types de clients confondus, c'est-à-dire même les illettrés, même des fois en trouve même des problèmes de langue de communication de les faire, de les explique les termes techniques.

A) Concernant les documents écrits, les rapports ou n'importe quel document, ils sont rédigés en quelle langue ?

B) En matière correspondance, notification du crédit c'est la langue française, mais concernant le coté juridique c'est la langue arabe, la langue nationale.

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

B) Il n'y a pas un changement, non parce que depuis le temps, depuis le temps, c'est la langue qui domine, c'est la langue française.

A) Nous sommes au courant que les employés du CPA ont suivis des formations, en quelle langue sont elles faites ces formations ?

B) La langue, en langue française étrangère.

A) Enfin, qu'est ce que vous pouvez nous dire sur la communication avec les banques étrangères ? C'est-à-dire la banque algérienne avec les banques étrangères que se soit ici ou ailleurs.

B) Y a pas un contact directe c'est-à-dire les banques étrangères même, même les employés de ces banques étrangères sont des algériens, c'est-à-dire, ça diffère pas, il n'y a pas une différence. Le contact c'est toujours avec des Algériens, c'est vrai il y a des banques(...) qui s'installent en Algérie, mais, les employés, c'est toujours le contact avec des Algériens.

A) Mmm d'accord. Nous vous remercions d'avoir accepté cette interview.

B) Merci.

Entretien n°10

Lieu : CPA de Béni-Saf, dans le bureau de l'enquête au sein de la banque

Date : le 25/02/2008

Locuteurs : nous (A) et le directeur (B)

A) Bonjour. Nous allons faire avec vous un entretien sur le contact de langues dans la banque algérienne exactement au CPA. Pour commencer, faites nous brièvement une description de votre profession.

B) Bon, ma profession c'est la profession de banquier, la banque c'est connu, nous collectons les ressources comme tous les employés et on tire les bénéfices, c'est-à-dire on ramène l'argent de quelqu'un et on le donne à un autre (...).

A) Quelles sont les langues que vous pratiquez dans votre profession ?

B) Pratiquement, pratiquement le français et l'arabe.

A) L'arabe, vous voulez dire [interruption]

B) Tous ce qui est acte, il est en arabe, tous ce qui est courrier interne, il est en français, mais globalement, on continue à fonctionner en langue française, la langue étrangère, mais l'arabe est grandement présent, les conventions, les contrats, euh les correspondances, les courriers, les avis de la justice c'est-à-dire de sécurité, c'est en langue nationale. Même une partie de l'administration.

A) Nous allons revenir à ça dans une autre question. Considérez-vous la banque comme un lieu de contact de langues ?

B) Effectivement oui, effectivement oui, parce que nous sommes au contact de tous clients, parce que la fonction de la banque, d'abord c'est une fonction commerciale, c'est-à-dire, nous sommes en contact de gens, donc [interruption A) C'est un lieu de contact] lieu de contact, donc, c'est la langue, c'est la communication, on a des américains, des suisses, des français, des arabes euh.

A) Donc, vous avez des contacts avec des clients étrangers ?

B) Souvent, souvent, soit en les lisant, soit en les entendant, soit en communiquant par fil (*walla*= ou) courrier.

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

B) Non, non. Entre professionnels on se comprend, on ne peut pas avoir ce problème (*balèk*= peut être) on a ce problème de communication avec la clientèle qui n'est pas professionnelle. Ça c'est normal, ça peut se produire (*wahad ma yaàrafch yakra*= quelqu'un qui ne sait pas lire) etc. C'est pas un problème de langues, c'est un problème

de communication ça. Ça existe mais, c'est pas quelque chose de (*machi haja*= ce n'est rien).

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

B) Dans les deux langues, tous ce qui est acte etc. mais, (*goutlak*= je vous ai dit) la communication écrite interne est en français, mais tous ce qui est extérieur en générale, ils sont rédigés en arabe.

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

B) Euh on n'a pas, on n'a pas senti ça. On n'a pas senti ça parce qu'il y a le problème de euh (*kima ygollak*= comme on dit) de collectif. (...) même (*hna*= nous) les plus anciens nous sommes de formation bilingue, la génération des cinquantaines, on a été formé donc, par l'école bilingue ne serait ce que maintenant pour les gens nouveaux (*taà*= des) des années 70 qui sont cadres au niveau des banques, donc, ils maîtrisent aussi bien l'arabe que le français, on n'a pas ce problème là, on le voit pas.

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

B) Euh beaucoup plus en français, beaucoup plus, surtout avec la venue des banques française, la formation se fait avec les étrangers (...) mais (*zaàma*= c'est-à-dire) le problème ne se pose pas, (*goutlak*= je vous ai dit), le problème dans la langue soit en arabe ou en français (*machi mouchkil banisba lina*= ça ne pose pas de problème pour nous), on est capable de recevoir (*yaàni*= c'est-à-dire) une formation aussi bien en français qu'en arabe.

A) Enfin, qu'est ce que vous pouvez nous dire sur la communication avec les banques étrangères ? C'est-à-dire, la banque algérienne avec la banque étrangère, soit installée ici en Algérie ou ailleurs ?

B) Bon, avec la banque installée en Algérie, jusqu'à présent, on n'a pas tellement beaucoup de contact, on a un contact plutôt euh comptable, on leur transmet des valeurs, on les paye mais, (*zaama*= c'est-à-dire) le contact (*hagda ma àdnach*= on n'a pas comme ça).

A) Y a pas de contact !

B) (*Machi*= ce n'est pas ça) y a pas de contacts, mais un contact vraiment limité, (*aàlach*= pourquoi ?) parce que nous sommes des structures de base, (*hna*= nous) on est en contact du client pas du confrère quand il y a un problème, tu contactes le confrère par contre, au niveau de la direction de l'étranger (*walla hadouk*= ou eux), ils font souvent le contact avec les étrangers (*hadouk*= eux) oui, ils communiquent beaucoup plus avec les confrères qu'avec les agences.

A) On vous remercie monsieur de votre coopération.

B) Y a pas de problème.

Bibliographie

- 1) Beaud, M. (1999) : *L'art de la thèse : comment préparer et rédiger une thèse de doctorat, de magister ou un mémoire de fin de licence*, Casbah.
- 2) Benhalima, A. (2001) : *Le système bancaire algérien, textes et réalités*, Dahlab.
- 3) Benrabah, M. (1999) : *Langue et pouvoir en Algérie, Histoire d'un traumatisme linguistique*, Séguier.
- 4) Blanchet, A. Gotman, A. (2001) : *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Nathan.
- 5) Boyer, H. (2001) : *Introduction à la sociolinguistique*, Dunod.
- 6) Calvet, L-J. (1999) : *La guerre des langues et les politiques linguistiques*, Payot.
- 7) Chehrit, K. (2003) : *Techniques et pratiques bancaires financières et boursières*, G.A.L.
- 8) De Singly, F. (1992) : *L'enquête et ses méthodes : Le questionnaire*, Nathan.
- 9) Djordjevic, K. (2004) : *Configuration sociolinguistique, nationalisme et politique linguistique. Le cas de la Voïvodine, hier et aujourd'hui*, l' Harmattan.
- 10) Dubois, J. (2002) : *Dictionnaire de linguistique*, Larousse.
- 11) Fitouri, C. (1983) : *Biculturalisme, bilinguisme et éducation*, Delachaux et Niestlé.
- 12) Juillard, C. Calvet, L-J. (1999) : *Les politiques linguistiques : mythes et réalités, ellipses marketing*.
- 13) Khaldi, B, Brahami, O et Abdelhamid, M-C. (2006) « *Faisons connaissance avec notre région* », Les nouvelles de Béni-Saf, n°40. p 2
- 14) Lambert, P., et al. (2007) : *Variation au cœur et aux marges de la sociolinguistique : Mélanges offerts à Jacqueline Billiez*, L'Harmattan.
- 15) Martinet, A. (1989) : *Fonction et dynamique des langues*, Armand Colin.
- 16) Maurais, J. (Dir) (1987) : *Politique et aménagement linguistique*, Le Robert et les publications du Québec.
- 17) Merabet, S. (2005/2006) : *L'apprentissage coopératif : pour une pédagogie active de l'expression orale en français langue étrangère chez les apprenants de la deuxième année moyenne du C.E.M. Fellahi Ahmed de Ras El -Aioun- Wilaya de Batna*, université de Batna.

- 18) Moore, D. (Dir) (2001) : *Les représentations des langues et leur apprentissage : références, modèles, données et méthodes*, Collection Crédif-Essais, Didier.
- 19) Naas, A. (2003) : *Le système bancaire algérien : de la colonisation à l'économie de marché*, Maisonneuve et Larose.
- 20) Porcher, L. Faro-Hanoun, V. (2000) : *Politiques linguistiques*, l'Harmattan.
- 21) Queffelec, A., et al. (2002) : *Le français en Algérie, lexique et dynamique des langues*, Duculot.
- 22) Quitout, M. (2007): *Paysage linguistique et enseignement des langues au Maghreb : des origines à nos jours. L'amazighe, l'arabe et le français au Maroc, en Algérie, en Tunisie et en Libye*, l'Harmattan.
- 23) Rahal, S-A. (2004) : *Plurilinguisme et migration*, l'Harmattan.
- 24) Santodomingo, C. Dumont, P. (2000) : *La coexistence des langues dans l'Espace francophone. Approche macrosociolinguistique*, AUF.
- 25) Titone, R. (1972) : *Le bilinguisme précoce*, Charles Dessart.

Sitographie

- 1) Petit Robert : *Le bilinguisme, perspectives psychologique, sociolinguistique et sociopolitiques*. Disponible sur : <http://lesla.univ-lyon2.fr/IMG/pdf/doc-609.pdf>. (Consulté le 12/1/2007)
- 2) Leclerc, J : « *Le multilinguisme : un phénomène universel* » dans *L'Aménagement linguistique dans le monde* : Disponible sur : http://www.tlfq.ulaval.ca/axl/Langues/3cohabitation_phenom-universel.htm (Consulté le 07 janvier 2007).
- 3) Martel, A *La dynamique des langues : un champ de constructions à portée socio-politique*. Disponible sur : http://www.telug.quebec.ca/diverscite/SecEdito/index2001_01.htm. (Consulté le 22 février 2007).
- 4) Laroussi, F : colloque sur le bilinguisme et l'interculturalité : *La problématique du plurilinguisme et du pluriculturalisme*. Disponible sur : www.ac-mayotte.fr/IMG/pdf/inter_laroussi-plurilinguisme/pdf. (Consulté le 20 avril 2007).
- 5) Hagège, C : Discours d'ouverture sur le : *Multilinguisme et plurilinguisme en Europe*. Disponible sur : <http://www.chair.coleurop.pl/conferences/konf/langues/hagege.html>. (Consulté le 05 juillet 2007).
- 6) Leclerc, J : « *Algérie, La politique linguistique d'arabisation* » dans *L'Aménagement linguistique dans le monde*. Disponible sur : www.tlfq.ulaval.ca/AXL/afrique/algerie-3Politique_ling.htm. (Consulté le 24 août 2007).
- 7) *Histoire de Maghnia, des origines à nos jours*. Disponible sur : <http://maghniaweb.chez-alice.fr/hist.html>. (Consulté le 17 septembre 2007).
- 8) Berrahma, A. *Tlemcen ou le legs d'une ancienne cite impériale*. Disponible sur : <http://citedetlemcen.free.fr/> (Consulté le 17 septembre 2007).
- 9) *Tlemcen*. Disponible sur : http://coundris.chez-alice.fr/f_repertoire3.htm. (Consulté le 17 septembre 2007).

- Guide de l'entretien.....p90
- Transcription des enregistrements.....p91
Bibliographie :.....p119
Sitographie :.....p121
Table des matières :.....p122

