

L'usage de la langue française dans l'administration en Algérie

Cas de la banque AGB (Gulf Bank Algérie) de la ville de Mostaganem

استخدام اللغة الفرنسية في الإدارة بالجزائر: دراسة حالة بنك AGB (بنك الخليج الجزائر) في مدينة مستغانم

✉ SAHI Mohamed¹ ✉ BENGOUA Soufiane²

¹ sahmoh2000@yahoo.fr ² soufiane.bengoua@univ-mosta.dz

Université de Mostaganem (Algérie)

Reçu le: 12 /10/2021 Accepté le: 19 /01 /2022 Publié le: 23/01/2022

RÉSUMÉ

ملخص البحث

Nous allons montrer par le biais de cet article, et dans un cadre sociolinguistique l'usage et l'emploi du français dans l'administration bancaire privée en Algérie et plus précisément la banque AGB de la ville de Mostaganem. L'objectif de cette contribution est de voir comment dans un cadre professionnel des banquiers, qui sont dans la majorité arabophones arrivent à se familiariser avec le français (langue étrangère) pour gérer convenablement leur administration et ainsi voir toutes les représentations que peuvent avoir ces banquiers envers cette langue étrangère dans un milieu formel.

Mots clés : langue française, sociolinguistique, usage de la langue, interactions, représentations

سوف نعرض من خلال هذا المقال ، وفي إطار اجتماعي لغوي ، استخدام اللغة الفرنسية في الإدارة المصرفية الخاصة في الجزائر وبشكل أكثر تحديداً بنك AGB في مدينة مستغانم. الهدف من هذه المساهمة هو معرفة كيف ، في سياق مهني ، يتمكن المصرفيون ، الذين يتحدث معظمهم من اللغة العربية ، من التعرف على الفرنسية (لغة أجنبية) من أجل إدارة إدارتهم بشكل صحيح وبالتالي رؤية جميع التمثيلات التي قد يكون لدى هؤلاء المصرفيين .. في هذه اللغة الأجنبية

الكلمات المفتاح : اللغة الفرنسية ، علم اللغة الاجتماعي ، استخدام اللغة ، التفاعلات ، التمثيلات

1. Introduction

La situation du français en Algérie a fait l'objet de plusieurs études qui ont montré qu'en raison des facteurs historiques et sociolinguistiques, le français en usage dans ce pays pourrait présenter des caractéristiques particulières par rapport à la norme de la langue française. Ce français manifeste une transgression relative au code de la langue française aussi bien au niveau de l'écrit et de l'oral comme le signale Yacine DERRADJI dans son article « *Le français en Algérie, langue emprunteuse et empruntée* » :

L'observation des pratiques langagières en situation des locuteurs algériens montre une transgression «relative» du code de la langue française aussi bien au niveau de l'écrit que de l'oral. Transgression relative par ce qu'elle est dans bien des cas régulée par des tensions et des rapports conflictuels qu'entretiennent quatre langues présentes sur le marché linguistique.¹

Nous pouvons avancer aussi l'idée de dire que la pratique de la langue française est bien apparente chez les locuteurs algériens. En dépit de son statut en tant que langue étrangère en Algérie à partir des années 90, cette langue a toujours gardé une place importante dans la réalité sociolinguistique des Algériens. Elle est omniprésente dans beaucoup de secteurs : éducatif, universitaire, industriel, économique, professionnel, comme le souligne Rabah SEBBA :

Sans être la langue officielle, la langue française véhicule l'officialité. Sans être langue d'enseignement, elle reste la langue de transmission du savoir. Sans être la langue identitaire, elle continue à façonner l'imaginaire culturel, collectif de différentes formes et par différents canaux. Et sans être la langue d'université, elle est la langue de l'université. Dans la quasi-totalité des structures officielles de gestion, d'administration de la recherche, le travail s'effectue encore essentiellement en langue française.²

L'observation des pratiques langagières des locuteurs algériens, qui est dans notre cas, des banquiers en situation de communication professionnels, montre une pratique spécifique par rapport aux différentes modalités d'emploi de cette langue dans un univers sociolinguistique partageant plusieurs langues en présences à savoir l'arabe classique, le tamazight, l'arabe dialectal. Notre travail va se centrer sur l'usage et la pratique de cette langue dans un milieu formel à savoir l'administration bancaire, plus précisément la banque AGB (Algérie Gulf Banque)

Nous avons choisi ce lieu comme référence, vu qu'il représente l'endroit où se regroupe un grand nombre d'individus, soit public « considéré comme clients » ou agent de banque « personnel administratif de la banque », de ce fait l'interaction entre ces différents groupes d'individus, à l'intérieur de cette administration, va nous montrer à quel point la langue française est utilisée dans leurs discours. Cette utilisation est centrée dans notre cas, sur un type de locuteur ayant fait sa scolarité et ses études universitaires en arabe classique et qu'on peut regrouper dans la sphère des arabophones. Notre travail pose la problématique de la dimension de l'utilisation du français (langue étrangère) dans la gestion et le fonctionnement de l'administration financière en Algérie.

Pour pouvoir répondre à notre problématique, nous avons proposé une série d'hypothèses qui va nous guider à réaliser notre recherche. En premier lieu, nous verrons si ce français présenterait des particularités dans le secteur administratif. En deuxième lieu, nous chercherons à savoir si le degré d'utilité de français et s'il serait très important dans ce secteur. En dernier lieu, nous évoquerons les représentations que pourraient avoir les usagers sur cette langue et si elles pourraient se fonder sur des idées objectives ou des jugements purement subjectifs.

Il est important de souligner que dans un cadre professionnel, la conversation joue un rôle primordial dans le développement des compétences langagières, elle est définie comme étant un

¹ Derradji, Y. (1999). Revue, *Le français en Afrique*, n1, 71-82p

² Sebba, R. (2002), *L'Algérie et la langue française, l'altérité partagée*. Oran : Dar El Gharb

texte oral produit par plusieurs personnes se trouvant en rapport d'interaction. Dans notre cas les conversations qui se déroulent à l'intérieur de l'administration bancaire algérienne entre les différents agents de l'administration, peuvent démontrer des attitudes des locuteurs envers la langue française. Nous entendons par attitude, le comportement des locuteurs qui se manifeste par des jugements qu'on peut regrouper selon plusieurs situations.

- A. le locuteur apporte un jugement positif pour une langue qui lui permet de traduire ses pensées, de fantasmer, d'exprimer son appartenance linguistique, son identification à un groupe par rapport à un autre, elle sera privilégiée dans son milieu familial
- B. Pour lui, parler français véhicule une idée de modernité et d'ouverture d'esprit.
- C. Elle lui garantit une promotion sur l'échelle des valeurs.
- D. Elle lui sert comme moyen de se différencier des autres.¹

Tous ces constats démontrent une certaine particularité à l'emploi et l'utilisation du français chez le locuteur algérien. De ce fait l'idée nous est parvenue à exploiter ce terrain mais dans un cadre formel à savoir l'administration bancaire algérienne et plus particulièrement la banque AGB de la ville de Mostaganem.

2. Cadre théorique

Comme nous l'avons dit auparavant, notre travail repose sur l'usage et la pratique de la langue française chez les banquiers dans la gestion de l'administration bancaire. Nous nous sommes basé sur une approche sociolinguistique. Cette discipline envisage des productions langagières des locuteurs comme conditionnées par des paramètres sociaux précis. L'approche que nous avons choisie a une orientation descriptive, il s'agit de décrire par le biais d'une enquête, les caractéristiques linguistiques d'une langue dite « professionnelles » dans un milieu formel et analyser les pratiques linguistiques des banquiers de la ville de Mostaganem.

3. Enquête

Pour donner réponse à nos interrogations nous avons effectué une enquête au sein de la banque AGB (Alegria Gulf Bank) de Mostaganem. Nous avons choisi ce lieu de travail vu qu'il représente le secteur privé de l'administration en Algérie or les enquêtes que nous avons réalisées auparavant, étaient centrées sur le secteur étatique, de ce fait, nous essayerons de voir par le biais de cette enquête si le statut des administrations pourrait influencer sur le comportement des agents par rapport à l'emploi de la langue française.

La banque que nous avons choisie est présentée dans son site officiel comme une banque de droit algérien, à vocation universelle qui a démarré son activité en 2004. Cette banque dispose d'un réseau de 61 agences réparties sur l'ensemble du territoire algérien, elle est l'une des trois principales banques privées dans ce pays

Les clients d'AGB sont de toutes catégories d'entreprises (Grandes, PME, PMI, TPE)² ainsi que les particuliers et professionnels, AGB construit des processus aux meilleurs standards du marché et conçoit des solutions sur mesure afin d'accompagner ses clients dans la réussite de leurs projets. Avec 994 collaborateurs, âgés en moyenne de 34 ans, AGB est l'une des leaders du marché des services électroniques, la première banque à avoir proposé des cartes internationales (Visa et MasterCard) sur le marché.³

Comme nous le constatons, cette banque a démarré durant les années 2000, et pendant cette période, le français en Algérie est considéré comme langue étrangère au même point d'égalité que

¹ SAHI, M., (mai 2010). Magistère qui porte sur « l'usage de la langue française dans l'administration algérienne. Cas de la préfecture de la ville de Mostaganem. Université de Mostaganem.

² PME (petite et moyennes entreprises). PMI (petites et moyennes industries) TPE (terminal de paiement électronique)

³ <https://www.agb.dz/organisation/presentation.html>

l'anglais et l'allemand, l'espagnol, et le russe. Ces langues sont enseignées dans les cycles primaires (français) moyens (français, anglais) et secondaires (français, anglais, espagnol, allemand) et universitaires (français, anglais, allemand, espagnol, russe). De ce fait, nous pouvons avancer l'idée de dire que le français a un statut plus privilégié par rapport aux autres langues étrangères du moment où il est enseigné dès la 3^{ème} année primaire.

Et durant cette même période, l'arrivée au pouvoir du président A. BOUTEFLIKA, a marqué un changement d'attitude à l'égard de la politique linguistique adoptée jusqu'à la par l'Etat algérien. En bilingue parfait, le Président n'hésite pas à faire recours à la langue française selon le contexte. Il dit lors d'une visite à l'université de Batna que le clivage entre l'arabe et le français doit être brisé pour permettre au pays de passer à la modernité. Il affirma que l'Algérie est restée trop longtemps confinée dans une autarcie linguistique qui a pris en otage l'école. Il reconnut même en 2002 lors du 11^{ème} sommet de la Francophonie à Beyrouth le rôle positif que pourrait jouer la langue française dans le développement du pays et l'épanouissement de sa jeunesse : «L'Algérie a conscience que l'usage de la langue française permet à nos jeunes d'élargir leurs horizons et de participer à l'évolution du monde moderne »¹

La banque AGB de Mostaganem est située en plein centre ville, elle est composée de plusieurs services tels que le service des crédits, l'épargne, la gestion des comptes courants, service des cartes prépayées visa etc. Cette administration est composée d'un rez-de-chaussée, où se regroupent les banquiers avec les clients et d'un étage supérieur où on trouve beaucoup de bureaux pour plusieurs services. L'agence contient une quinzaine de banquiers exerçant dans les différents services et qui sont dans leur majorité des arabophones (arabe dialectal). Durant notre présence, nous avons constaté que malgré leur appartenance à la sphère arabophone, ces agents maîtrisent parfaitement ce français de la spécialité bancaire, en dépit de leur formation qui était faite dans sa globalité, en langue arabe.

Notre enquête, va cibler une catégorie d'employés exerçant dans le secteur privé, ils sont en nombre de 13 agents de banque, ils sont présentés dans le tableau suivant

Tableau 1

Présentation et informations des enquêtés

Agents	Age	Sexe	Années d'expérience	Niveau d'instruction	Nature de la scolarité
Agt 1	32 ans	H	05 ans	Bac + 3ans	Arabisant
Agt2	30 ans	H	02 ans	Bac + 5 ans	Arabisant
Agt3	28 ans	H	01 an	Bac+ 5ans	Arabisant
Agt4	34 ans	H	04 ans	Bac+3ans	Arabisant
Agt5	33 ans	H	10 ans	Bac + 3	Arabisant
Agt6	26 ans	H	02 ans	Bac +5ans	Arabisant
Agt7	27 ans	H	03 ans	Bac + 5ans	Arabisant
Agt8	37 ans	H	11 ans	Bac + 5ans	Arabisant
Agt9	34 ans	H	02 ans	Bac + 4ans	Arabisant
Agt10	38 ans	H	06 ans	Bac + 4ans	Arabisant

¹ Cherrad- Bencherfa Y. & Derradji Y. (2004), «La politique linguistique en Algérie».Revue d'aménagement linguistique, no 107 145-170

Agt11	25 ans	H	01 an	Bac +5ans	Arabisant
Agt12	32 ans	H	07 ans	Bac + 3ans	Arabisant
Agt13	29 ans	H	04 ans	Bac + 5 ans	Arabisant

Comme nous le constatons l'âge de nos enquêtés varie entre 25 et 38 ans, donc nous avons une catégorie de jeunes agents de l'administration bancaire, ils sont tous des hommes, l'absence du sexe féminin est bien apparent. L'expérience professionnelle varie entre 1ans et 11ans. Il est important de souligner que le niveau d'instruction est presque homogène, tous nos enquêtés sont des universitaires ayant fait des formations soit de licence ou master dans le domaine des finances.

3.1 Choix de l'outil de collecte des données

Nous avons choisi la méthode empirico-déductives dans notre recherche afin de confirmer ou d'infirmer nos hypothèses, et pour cela nous avons opté pour le questionnaire comme outils de collecte des données. Les réponses de nos enquêtés sont prises en considération du moment où nous avons posé des questions clés en relation avec nos interrogation du départ. Ce questionnaire est considéré comme le moyen le plus crédible pour arriver à nos résultats.

3.2. Questionnaire d'enquête

Nous avons questionné les 13 Agents de la banque d'AGB de la ville de Mostaganem dans leur lieu de travail. Il est à signaler que le personnel exerçant dans cette banque ne dépasse pas la quinzaine. Sur 15 questionnaires, nous n'avons reçu que 13 réponses soit un pourcentage de 86.66, des agents qui ont répondu au questionnaire. Ce questionnaire est composé de 25 items réparties en cinq rubriques non signalées comme telles aux enquêtés mais qui peuvent être repérées en ce qu'elles concernent

- Les langues parlées dans ce secteur.
- La nature et la particularité de la langue française chez les banquiers.
- Les interactions entre les banquiers et les clients.
- Les représentations que ces banquiers ont de la langue française
- L'avenir de la langue française dans le secteur bancaire.

Nous avons donné ce questionnaire à une personne source afin qu'elle puisse les distribuer à ses collègues. Nous avons opté pour cette procédure afin de gagner la confiance des agents. Il est à signaler que la tâche n'était pas facile vu que les formulaires étaient écrits en langue française, et que dans des cas, certains de nos sujets avaient des difficultés à l'écrit face à la langue française, c'est pour cette raison que nous avons pensé à utiliser cette même personne dans le but de donner plus d'éclaircissement aux questions.

3.3. Traitement du questionnaire

3.3.1. Les langues parlées

Pour ce qui est des langues que nos locuteurs parlent, le nombre varie entre deux et trois langues, le tableau ci-dessous va résumer cette situation.

3.1.1.1. Les langues en usage à la maison

Tableau 2

Les langues parlées des agents

Nombre de locuteurs	Nombre de langues parlés à la maison	Pourcentage
08 agents	Une seule langue (arabe dialectal)	61.53%
04 agents	Deux langues (arabe dialectal / français)	30.76%
01 agent	Trois langues (arabe dialectal /français / tamazight)	07.69 %

Nous constatons dans ce tableau, que la majorité de nos agents parlent une seule langue chez eux, dans leur majorité, c'est l'arabe dialectal, avec un pourcentage de 61.53%. Cette variété est essentiellement orale, cette langue n'a pas de statut officiel, malgré son utilisation par la majorité de nos agents dans leurs conversations quotidiennes. 4 agents parlent deux langues à savoir l'arabe dialectal et le français, avec un pourcentage de 30.76%. Pour cette catégorie l'environnement familial favorise la présence de cette deuxième langue dans leurs foyers. En dernier nous avons un seul agent qui parle trois langues chez lui, à savoir l'arabe dialectal dans des situations de communication, le français et généralement le berbère¹.

Les langues en usage au travail

Tableau 3

Langues de travail

Nombre de locuteurs	Nombre de langues parlés au travail	Pourcentage
07 agents	Une seule (français)	53.84%
04 agents	Deux langues (français et arabe classique)	30.76%
02 agents	Trois langues (français et arabe classique, anglais)	15.38%

Pour ce qui est des langues utilisées dans le lieu de travail, nous avons eu plusieurs réponses, pour certains, le français est la seule langue du travail avec un pourcentage de 53.84 %, Ce français est présent dans les conversations avec les clients et entre les agents de la banque dans des situations professionnelles, il est aussi la seule langue des correspondances administrative et des échanges par mails et de la majorité des logiciels de travail. Pour d'autres, deux langues sont en présence : l'arabe classique et le français avec un pourcentage de 30.76%. Dans ce cas, la présence de l'arabe est centrée chez une catégorie de client « arabophones » ou bien des affiches ou des dépliants à caractère publicitaire. En dernier une minorité a ajouté une troisième langue qui est l'anglais utilisée spécifiquement dans des logiciels. Dans ce cas, l'anglais est intégré comme seconde langue des logiciels, il est destiné à une catégorie de clients « étrangers » ne maîtrisant ni l'arabe (classique ou dialectal) ni le français. L'administration a choisi cette langue par rapport à sa dimension universelle.

2.1. La nature de la langue française chez les banquiers

La majorité de nos enquêtés sont issue de l'école fondamentale, ce type d'apprentissage choisi par l'Etat algérien qui stipule une totale arabisation des matières d'enseignement et plus précisément les matières scientifiques. Ces agents ont été formés en tant qu'arabisants. Le français est enseigné en tant que langue étrangères, alors que bien avant cette réforme, le français avait le statut de langue seconde dans ce pays. Le nombre d'années d'apprentissages varient d'un agent à autre, le tableau ci-dessous va nous montrer cela.

2.2.1. Le français dans le programme scolaire des banquiers

Tableau 4

Durée d'apprentissage du français

Agents	Années d'apprentissage de français	Pourcentage
07	14 ans	53.84%

¹ Deuxième langue nationale reconnue par l'Etat algérien en 2015 et qui fait partie du groupe des langues tamazighs telle le Chaoui, Tergui et le M'zab .

02	13 ans	15.38 %
04	12 ans	30.76%

Comme nous le constatons dans le tableau ci-dessus, les années d'apprentissage de français varient entre 12 et 14 ans. Concernant la première catégorie, ils sont en nombre de 07 agents soit un pourcentage de 53.84% ce sont des personnes qui ont appris le français à partir de la troisième année primaire, pour une durée de trois ans, ensuite le moyen et le secondaire avec la même durée. A l'université le français est enseigné en tant que module de terminologie dans le parcours de licence et de master de la spécialité des finances.

Pour la deuxième catégorie, ils sont en nombre de 02 agents soit un pourcentage de 15.38% c'est presque la même chose, sauf qu'à l'université, ils ont fait une licence de quatre ans. En dernier, nous avons une catégorie qui a fait une licence de trois ans, ils sont 04 soit un pourcentage de 30.76 %. Il est à souligner que le nombre d'années d'apprentissage ne reflète pas la qualité de l'enseignement du français, plusieurs agents stipulent que durant leur scolarité leur apprentissage de français était raté par rapport au manque d'enseignant dans la spécialité et dans des cas, ces matières étaient enseignées par enseignants qui n'avaient aucune compétence dans l'enseignement des langues tels les ingénieurs, les techniciens supérieurs, les informaticiens etc.

3.3.2. Formation et recyclage

Nous entendons par recyclage, toutes les formations qui se déroulent à la langue de l'année au niveau des instituts spécialisés dans le domaine financiers. Ces formations sont financées généralement par la banque elle-même. La durée des ces formations varie de 07 à 15 jours. Comme nous le remarquons dans le tableau 5, la totalité de nos enquêtés étaient concernés par ces formations.

Tableau 5

Formations ou recyclage

Agent	Formations	Pourcentage	Durée
13	Instituts de formation bancaire	100%	De 07 à 15 jours

Comme nous le remarquons dans le tableau ci-dessus, la totalité de nos enquêtés ont fait des formations dans le domaine bancaire, au niveau des instituts et centre de formation la durée varie selon le type de formation. Selon nos enquêtés, les nouvelles recrues font des stages de perfectionnement de 15 jours, pour les autres, ça pourrait aller d'une semaine dix jours. Nous pouvons déduire sur ce point là, que plus les agents ont de l'expérience dans la gestion de la banque moins sont leurs durées de stage. La banque AGB a son propre centre de formation, l'enseignement est réalisé typiquement en langue française et dans des cas le centre fait appel à des formateurs étrangers (français dans la majorité des cas), ou bien algériens francophones ayant de l'expérience dans le domaine financier. Le besoin de ces formations est réservé au perfectionnement de nouveaux logiciels ou bien la maîtrise de la terminologie bancaire. L'attitude des banquiers face à cette formation est très positive, pour eux c'est l'occasion de se forger dans ce milieu de travail et en même temps une occasion de se perfectionner linguistiquement.

3.3.3. La langue et la terminologie

Nous entendons dans ce contexte de terminologie bancaire tous les termes spécifiques utilisés par les agents de la banque dans des situations professionnelles. Dans notre cas d'étude, les termes

utilisés dans la banque AGB sont en langue française, ils appartiennent à un registre de langue de spécialité bancaire. Nous avons constaté durant notre enquête une parfaite maîtrise de cette variété de lexique par la totalité de nos enquêtés en dépit de leur sphère arabophone. Nous avons relevé quelques exemples : *Acceptation, billet à ordre, chargement, couverture, grand livre, opposition, obligation à fenêtre, tableau d'amortissement, Volatilité*. De ce fait, nous nous sommes intéressé à découvrir les paramètres pouvant aider ces agents à maîtriser ces termes bancaires

Tableau 6**Terminologie bancaire**

Agents	Paramètre de maîtrise de la terminologie bancaire par rapport aux réponses des enquêtés	Pourcentage
05	Formation /Guide bancaire	38.46%
03	Expérience	23.07%
03	Formation / expérience	23.07%
02	Guide bancaire / expérience	15.38%

Comme nous le constatons dans le tableau ci-dessus, la maîtrise des termes spécifiques du domaine bancaire varie selon plusieurs paramètres. Concernant la première catégorie, ils sont en nombre de 05 agents soit un pourcentage de 38.46% ce sont des personnes nouvellement recrutées, pour eux, ils ont appris les termes bancaires grâce aux formations programmées par la banque et en même temps le recours à la consultation quasi quotidienne des guide bancaires.

Concernant la deuxième catégorie, ils sont en nombre de 03 agents, soit un pourcentage de 23.07%, pour eux la maîtrise des termes bancaire est liée à l'expérience, plus on travaille dans les banques plus on acquiert la maîtrise des termes bancaire. Pour ce qui est de la troisième catégorie, ils mettent la formation et l'expérience comme « deux éléments complémentaires, » ils sont en nombre de 03, soit un pourcentage de 23.07% .Pour la dernière catégorie, ils préfèrent utiliser le guide bancaire et en même temps leur propre expérience. Seulement deux agents choisissent cette option soit un pourcentage de 15.38%.

A partir de ce constat, nous pouvons dire que l'acquisition et la maîtrise des termes bancaires varient selon les besoins et les aptitudes des agents dans leur situation purement professionnelle. Nous pouvons citer comme aptitudes, toutes les qualités et les compétences professionnelles, visant à améliorer la qualité du service à l'intérieur de la banque. A titre d'exemple l'agent est censé avoir une aisance à communiquer et répondre aux besoins de ses clients et s'exprimer professionnellement avec eux. Sa présence quasi quotidienne dans ce lieu de travail favorise l'acquisition de cette compétence.

3.3.4. Le français et la correspondance bancaire

Dans l'administration, l'écriture joue un rôle très important, par ce qu'elle est le moyen par lequel est validé toute acte, comme le précise A.GUY dans le préface de l'ouvrage de P.BENSADON , « La société contemporaine a relégué l'oral comme aptitude à faire foi ; suprématie gagnée et conservée de l'écriture »¹ Nous entendons par correspondance, tous les écrits que les banquiers produisent dans un contexte professionnel. Dans le cadre des banques, les écrits obéissent à un principe fonctionnel tenant compte de la relation hiérarchique établie, on retrouve des écrits

¹ BENSADON.P De l'écriture aux écrits professionnels, contraintes, plaisir ou trahison ? Paris, L'Harmaton,2005,p15

relevant soit de la communication ascendante soit de la communication descendantes ou de la communication horizontale. Leur rôle est à la fois informationnel et communicationnel.

La majorité de nos enquêtés déclarent que la globalité des correspondances bancaires sont rédigé en langue française, ils sont en nombre de 11 agents soit un pourcentage de 84.61% .et seulement deux agents déclarent que les correspondances sont rédigés dans des cas en arabes classique et en français, soit un pourcentage de 15,38 %

Les résultats de notre enquête par rapport à l'écrit administratif se résument comme suit

Tableau 7

Les langues des correspondances bancaires

Agents	Lettres en français	Lettres en français /arabe classique	Lettres en arabes classique	Pourcentage
11 agents	Oui	Non	Non	84.61%
2 agents	Non	Oui	Non	15.38

Tableau 8 Typologie des écrits bancaires

Les langues / La nature des écrits	L'arabe classique	Le français
Lettres de réclamation	Non	Oui
Lettres de mise en demeure	Non	Oui
Lettres d'injonction	Non	Oui
Lettres de solvabilité	Non	Oui
les variétés de demande	Non	Oui
Les ordres de mission	Non	Oui

Comme nous le constatons dans le tableau ci-dessus, la majorité des lettres de correspondances qu'elles soient internes ou externes, sont rédigées en langue française. Cette rédaction se réalise à travers des modèles de lettres, l'agent complétera ces lettres à partir des données. La correction de ces lettres passe d'abord par les responsables de la banque, considérés comme les plus chevronnés, ensuite par un département juridique afin de lui attribuer une réglementation.

3.3.5. La langue des écrits publicitaires

La publicité joue un rôle très important dans l'administration bancaire, dans notre cas, ce sont généralement des écrits accrochés aux murs ou bien des affiches accompagnées de dessins, des dépliants qu'on trouve sur des tables ou sur les comptoirs de l'administration. La particularité de ces écrits publicitaires se manifeste dans l'usage flagrant de la langue française par rapport à l'arabe classique. Nous pouvons aussi constater sur le plan de la forme qu'en présence des deux langues (le français et l'arabe) dans ces écrits, la taille de la police en français est beaucoup plus supérieure à celle de la langue arabe, donc il serait plus lisible de lire des écrits en français qu'en arabe. Même le choix des couleurs par rapport aux deux langues est apparent, le vif pour la langue française et le clair pour l'arabe.

Autre constat par rapport à ces écrits publicitaire, c'est l'écriture du dialecte algérien avec le code linguistique français, à titre d'exemple le mot « *karousti* » qui veut dire ma « voiture », « *sahla* »

qui veut dire « facile ». Dans ce contexte nous assistons à une autre transgression par rapport au choix de l'arabe dialectale par rapport à l'arabe classique qui est censé être la langue de l'écrit

3- les interactions entre les banquiers et les clients

Dans l'administration bancaire, le contact (banquiers/ clients) est très important, et une bonne communication est synonyme d'une confiance absolue entre ces deux sujets et cela favorise la réussite d'une banque. A ce sujet nous avons recensé plusieurs réponses qui se résument comme suit

Tableau 9 Les langues et les interactions

	Maitrise	Usage quotidien	Interaction agent/ client	Logiciels de travail
Français	92.30%	92.30%	76.92%	69.23%
Arabe classique	07.69%	07.69%	23.07%	00%
Anglais	00%	00%	00%	30.76%

Nous pouvons dire à partir du tableau ci-dessus que la majorité de nos enquêtés maîtrise la langue française, soit un pourcentage de 92.30%. Cette maîtrise se manifeste beaucoup plus à l'oral et à l'écrit pour la majorité, seulement deux ont répondu qu'à l'écrit. Pour ce qui est de l'arabe classique, nous constatons la présence d'une seule personne soit un pourcentage de 7.69%. Généralement, cette personne utilise l'arabe classique dans la traduction de quelques documents pour gérer des situations de conflits avec les clients et que ce dernier est pris en charge par la justice. Quant à la deuxième langue étrangère (l'anglais) nous pouvons dire que la réponse de la totalité de nos enquêtés est négative. Ils ne sont pas habitués à rédiger en anglais ni à parler en anglais, de ce fait cette maîtrise est carrément absente.

Pour ce qui est de l'usage de la langue, nous remarquons les mêmes résultats, donc la maîtrise et son application va de paire chez ces banquiers. Cette maîtrise se manifeste dans la gestion des correspondances externes et internes comme nous l'avons vu précédemment, ou bien dans la gestion des dossiers des clients et aussi dans l'utilisation des logiciels de travail.

Pour ce qui est des interactions avec les clients nous remarquons qu'un grand pourcentage est attribué à la langue française, soit 76.92%. Généralement les banquiers parlent en français avec leurs clients, l'arabe classique est carrément écarté avec un pourcentage de 23,07%. Ceci va nous mener déduire que la parfaite maîtrise de la langue de spécialité s'est répercutée sur la communication entre agents et clients. Selon les dires de nos enquêtés, la majorité des formulaires sont rédigés en langue française et que dans des cas le client trouve une difficulté à les remplir, dans de telle situation, le banquiers se charge de cette tâche et demande au client que de signer le document. Il est à souligner que dans quelques formulaires la présence des deux codes linguistiques est apparente, sauf que certains clients préfèrent utiliser la langue française quand ils les remplissent. Pour ce qui est des interactions en ligne, la banque offre à ses clients plusieurs moyens de contact permanent à l'aide de quelques applications à télécharger sur les téléphones ou sur ordinateur, dans ce cas, la seule langue de communication est le français. Ce genre d'interaction permet aux clients de gérer personnellement leurs transactions sans se déplacer à la banque.

Pour ce qui est des logiciels de travail, nous constatons l'écart flagrant de l'arabe classique et la primauté à la langue française avec un pourcentage de 69.23%. Sur ce point, nous dirons que l'administration bancaire offre à ses agents des formations et des stages de recyclage afin de se familiariser avec ces logiciels, ces formations se font généralement qu'avec la langue française. Comme nous le remarquons aussi dans ce tableau, l'apparition de l'anglais en second plan avec

un pourcentage de 30.76%. Ceci ne concerne que quelques logiciels qui ont un lien avec le monde extérieurs. Il est à signaler que les logiciels de travail se perfectionnent du jour au lendemain et l'agent doit se familiariser parfaitement et au fur et à mesure avec cette technologie

1- Les représentations que ces banquiers ont de la langue française

Nous entendons par représentations les images mentales, les associations, que les locuteurs ont établies entre l'idiome et ce qu'ils expriment, ce qu'il représente pour eux, Claude Abric nous rappelle à ce propos que la représentation est « le produit et le processus d'une activité mentale par laquelle un individu ou un groupe reconstitue le réel auquel il est confronté et lui attribue une signification spécifique »¹

Taleau10 Les représentations de la langue française

Par rapport aux propos recueillis des agents et répertoriés dans le tableau ci-dessus, nos enquêtés ont donné plusieurs réponses par rapport à l'image mentale qu'ils ont sur cette langue étrangère, pour certain, ils la considèrent comme un outil de travail indispensable à la gestion d'une banque. C'est la langue des échanges des mails, de la rédaction, de la communication avec les clients, de la formation et recyclage, de la correspondance. Pour d'autres, ils la considèrent comme la langue de la technologie qui va de paire avec le monde d'aujourd'hui. Toutes les nouvelles applications qu'on peut les utiliser dans les smartphones ou les tablettes par rapport à cette banque, fonctionnent avec la langue française.

De ce fait la majorité de nos enquêtés étaient favorables à la question relative au perfectionnement par rapport à cette langue, ils sont prêt à sacrifier tous leurs temps pour

Agents	Propos des enquêtés par rapport aux représentations
Agt1	« Dans le fait d'entreprendre avec la clientèle et l'organisation bancaire comme déjà cité. Echange de correspondances. »
Agt2	« On traite toutes les opérations en français. »
Agt3	« Il est important par rapport aux échanges de mails vers des banques confrères ou notre correspondance avec la clientèle ou en terme de notes reçue par la banque d'Algérie. »
Agt4	« Etant la langue de communication et de rédaction des documents au niveau de la banque, elle est également utilisée durant les formations. »
Agt5	« en termes de système, correspondance avec clients et documents »
Agt7	« La plus part de nos échanges+ nos circulaire/directives sont élaborées en langue française. »
Agt8	« échange quotidien »
Agt9	« c'est par rapport aux correspondances, la relation avec les clients »
Agt12	« elle ne permet de se motiver au travail »

améliorer leur niveau en langue française. Il est à souligner que certains de nos enquêtés ont même regretté de ne pas donner assez d'importance à cette langue durant leur scolarité.

¹ ABRIC, J, C, L'étude expérimentale des représentations sociales, Paris, Puf, p206

Nous pouvons aussi souligner le témoignage de quelques enquêtés par rapport à l'amélioration de leur niveau en langue française d'une façon graduelle. Pour eux, ce lieu de travail est considéré comme une source de motivations dans le quel à grand échange de communication s'effectue entre les banquiers en utilisant la langue française.

5- L'avenir de la langue française dans le secteur bancaire

En arrivant au dernier point de notre enquête, nous avons pensé à effectuer un petit entretien avec quelques banquiers afin de voir de plus près leurs impressions par rapport à l'avenir de la langue française dans le secteur bancaire. Nous avons souligné quelques déclarations qui se résument comme suit

- A. Pour la majorité, ils sont pour la fréquence des stages et des formations réalisés généralement en langue française.
- B. Du moment où l'outil informatique est omniprésent dans ce secteur, ils ne peuvent se passer de la langue française.
- C. Dans le domaine terminologique, le lexique bancaire est issu du français courant, les banquiers trouvent des difficultés à trouver des équivalences en langue arabe (classique ou dialectal).
- D. Ces banquiers souhaitent pleinement revoir le contenu des formations en LMD dans le domaine des finances. Pour eux il serait préférable d'enseigner quelques matières de spécialité en langue française et mettre à jour leurs contenus dans le but de faciliter leur intégration dans le monde du travail.
- E. Le client se rapproche de plus près de sa banque à travers des applications conçues en langue française et qu'on peut les retrouver dans leurs téléphones ou tablettes. Ils seront en contact permanent avec cette administration.

1- Conclusion

En arrivant au terme de notre travail, nous pouvons dire que les administrations en Algérie et plus précisément le secteur financier ont fait l'objet de plusieurs études qui ont montré que l'usage des langues étrangères (le français) est considéré comme une transgression du code linguistique instauré par l'Etat algérien. Alors que dans la réalité du terrain nous avons constaté à travers notre enquête effectuée au sein de la banque AGB de la ville de Mostaganem que son emploi est réservé qu'à la bonne gestion de ce type d'administration en mettant de côté tous les préjugés qu'on pourra infliger à cette dernière. Nos enquêtés étaient conscients dans leur relation avec une langue typiquement technique et qu'ils considèrent comme une langue de gestion administrative. Sa particularité par rapport à sa richesse en termes techniques pousse les usagers à sa familiariser d'avantage avec cette dernière au point où ils souhaiteraient avoir souvent des stages de perfectionnement.

On peut souligner aussi sa particularité par rapport à l'utilisation de l'outil informatique, c'est à travers cette dernière que les banquiers gèrent à merveille les logiciels de travail, ils trouvent en elle un moyen de se familiariser avec les nouvelles technologies de communication.

Nous pouvons aussi soulever à travers notre enquête le phénomène des interactions qui se manifestent à l'intérieur de cette administration entre les agents ou avec les clients. Le français est considéré comme une source d'interaction dans laquelle les usagers manifestent pleinement leur volonté de le pratiquer.

Pour ce qui des représentations que peuvent avoir les banquiers par rapport à cette langue, elles sont typiquement professionnelles, et nous les avons soulevées grâce aux propos des enquêtés recueillis lors de notre enquête. Ce qui est à remarquer, c'est que ce témoignage émane d'une catégorie d'agents appartenant à la sphère des arabophones, ayant fait leurs études universitaires de la spécialité en arabe. Ceci montre une certaine objectivité par rapport à la conception de cette langue étrangère chez eux

Il est important de souligner que le travail que nous venons de réaliser a permis de donner des réponses à nos interrogations et donner le maximum d'informations sur l'usage de la langue française dans l'administration bancaire et nous souhaiterons ouvrir dans les temps qui viennent d'autres interrogations sur ce domaine.

Bibliographie

- ABRIC, J C (1989). *L'étude expérimentale des représentations sociale*, sous la direction de JODELET, D, PUF, Paris.
- ADAM J-M, (2011). *La linguistique textuelle*. Armand Colin, Paris.
- BARTHS R, (1973). *Le plaisir du texte*, Editions du Seuil, Paris.
- BESANDON P. (2005). *De l'écriture aux écrits professionnels, contrainte, plaisir ou trahison ?* L'Harmattan, Paris.
- BLANCHET, PH (2000). *Linguistique de terrain, méthode et théorie (Une approche ethno sociolinguistique)*, Presse Universitaire de Rennes.
- BOUHAFS.A. (2014). *La communication dans l'entreprise*, office des publications universitaires. Alger
- BOURDIEU P. (1982). *Ce que parler veut dire, l'économie des échanges linguistiques*, Fayard, Paris.
- BOURGUIGNON C, (1998). *La communication professionnelle internationale (contraintes et liberté)*, L'Harmattan Paris.
- CALVET, J, L et DUMONT, P (2005). *L'enquête sociolinguistique*, L'Harmattan. Paris
- CALVET, J, L, (1993). *Sociolinguistique*, PUF, Paris.
- CHERRAD – BENCHERFA Y. & DERRADJI Y. ((2004). «La politique linguistique en Algérie». *Revue d'aménagement linguistique*, no 107 145-170,
- GALISSON R., (1983). *Des mots pour communiquer, éléments de lexico- méthodologie*, Clé International, Paris.
- LERAT, P. (1995). *Langues spécialisées* PUF, Paris.
- MARCELLESIJ, B (2003) *Sociolinguistique. Epistémologie, Langues régionales, Polynomie*, L'Harmattan. Paris
- REY. A, (1992). *La Terminologie, Noms et Notions*, 2ème édition, Presse universitaire de France, Paris.
- TALEB IBRAHIMI, Kh, (1995). *Les Algériens et leur(s) langue(s)*, Dar el hikma, Paris.
- WINDISCH, U (1999). *Représentation sociale, l'exemple du raisonnement et du parler quotidien*, sous la direction de JODELET, D, PUF, Paris.