



Pratiques langagières plurilingues en contexte de travail algérien

Dr Mohammed DRIDI

Labo Le FEU [E1572304 : PraTU]

Département de Lettres et de Langue Française

Faculté des Lettres et des Langues

Université Kasdi Merbah Ouargla

La présente réflexion s'inscrit dans le champ de recherche : langage et travail. Elle tentera de contribuer au développement des études sur le plurilinguisme en contexte de travail en Algérie. En adoptant l'approche sociolinguistique, notre étude portera sur le langage dans une situation de communication professionnelle dans le but de dégager les caractéristiques plurilingues des pratiques langagières dans le domaine de la poste et de la télécommunication en Algérie.

Mots-clés : *communication professionnelle, plurilinguisme, pratiques langagières, politiques linguistiques*

The present reflection falls within the field of research: language and work. It will try to contribute to the development of studies on multilingualism in the context of work in Algeria. By adopting the sociolinguistic approach, our study will focus on language in a situation of professional communication in order to identify the plurilingual characteristics of language practices in the field of postal and telecommunications in Algeria. **Keywords :** *Professional communication, multilingualism, language practices, language policies*

« Le champ de la dynamique des langues ne cesse, depuis le tournant des années 1970, d'ouvrir de nouveaux horizons en sociolinguistique. À l'orée du XXI^e siècle avec l'internationalisation des modes de production et le développement massif des mobilités professionnelles, les chercheurs en sciences sociales commencent à explorer les rapports de langues dans le monde du travail. » (A. Morel-Lab)

Esquisse d'une enquête

La présente recherche est une enquête sociolinguistique sur des pratiques langagières écrites ou orales recueillies dans des situations de travail qui relèvent du secteur bancaire et du domaine de la télécommunication en Algérie.

Nous signalons, tout d'abord, que l'objectif principal de cette étude ne consiste non plus à réaliser une analyse sociolinguistique exhaustive des pratiques langagières en situation de travail, mais plutôt à entreprendre une description qui s'attache à caractériser ces pratiques par rapport à celles de la vie quotidienne.

Pour entreprendre cette recherche qui s'inscrit dans une démarche de terrain, nous nous référons aux différentes problématiques soulevées par le champ d'investigation de la sociolinguistique dans son volet relatif aux pratiques langagières, en particulier, dans une situation de communication professionnelle. Il sera donc utile pour appréhender cette question de mobiliser les concepts de politique linguistique, de représentations sociolinguistiques, d'insécurité linguistique, de plurilinguisme, etc.

Les langues en présence en situation de travail

La situation sociolinguistique en Algérie se caractérise par un plurilinguisme qui se traduit sur le terrain par la coprésence, d'une part, de plusieurs langues maternelles recouvrant, à leur tour, plusieurs variétés linguistiques. D'autre part, des langues étrangères qui constituent une composante incontournable de ce paysage.

En contexte de travail, l'environnement linguistique paraît aussi plurilingue : la présence de l'arabe, du Tamazight, de la langue française ou d'une autre langue étrangère est une réalité incontestable ; au contraire tous les spécialistes du domaine s'accordent sur la pluralité des pratiques langagières comme le confirme la sociolinguiste algérienne Taleb Ibrahimy :

« Le paysage linguistique de l'Algérie, produit de son histoire et de sa géographie, est caractérisé par la coexistence de plusieurs variétés langagières – du substrat berbère aux différentes langues étrangères qui l'ont plus ou moins marquée en passant par la langue arabe, vecteur de l'islamisation et de l'arabisation de l'Afrique du Nord. »

- Énumérer les langues en présence ;
- Déterminer les variétés utilisées en fonction du secteur et de la région ;
- Décrire proportionnellement l'importance et la distribution fonctionnelle de ces langues au sein de ces domaines ;
- Examiner, auprès du corpus, la répartition entre forme orale et forme écrite pour chaque langue et puis établir une comparaison entre les différents résultats obtenus.

L'examen du corpus à travers l'ensemble des usages et des emplois réels récoltés auprès de multiples interactions sur le marché linguistique choisi atteste que la situation linguistique en Algérie est plurilingue.

Mais une question pertinente se pose autour de la distribution des langues en présence sur le marché. C'est pourquoi, il nous sera indispensable d'examiner, d'abord, la nature de ce plurilinguisme (*motif, type, caractéristiques, particularités*). Ensuite, distinguer le plurilinguisme personnel (*des individus d'une entreprise donnée*) du plurilinguisme professionnel collectif relevant d'une politique linguistique et d'une vision appropriée de cette entreprise. Enfin, comprendre le rôle et l'apport de ce choix linguistique dans le développement de la société en question.

Politique linguistique et statuts des langues en milieu de travail

La gestion de la question des langues en Algérie était très souvent objet de conflits et de tensions, et un enjeu politique de pouvoir. À notre égard, les différentes interrogations portant sur les fondements idéologiques de la politique linguistique menée par l'État algérien semblent vaines et d'utilité incertaine pour notre recherche. Puisque :

« Malgré les nombreuses décisions et textes officiels rendant obligatoire l'utilisation exclusive de l'arabe standard moderne, les Algériens dans leurs pratiques quotidiennes agissent autrement. Devant cette réalité réfractaire, les autorités, par l'ordonnance de 1996, durcissent leur position en menaçant d'amendes et même de prison les contrevenants. Ces dispositions ne changent les habitudes ni des sujets parlants, ni même des institutions qui ne se plient pas à la loi. » (Cherrad-Benchefra, 2009 : 175)

C'est pourquoi, nous mettons l'accent ici sur les pratiques langagières conçues non seulement comme la mise en œuvre et l'application de la politique linguistique de l'Algérie, mais aussi comme une réalité de terrain relevant des actes individuels ou collectifs volontaires dans les différents domaines de travail. Autrement dit, une comparaison fine entre les lignes directrices de cette

politique à travers les textes officiels, et une mise en application de cette politique en milieu de travail à travers les directives ainsi que les règlements des entreprises, et surtout en tenant compte de l'exercice linguistique réel du terrain au sein de ces sociétés.

De ce qui précède, nous devons donc identifier tous les textes officiels (*les lois, les décrets, etc.*) qui régissent l'utilisation des langues en milieux de travail institutionnels ou privés. Des directives ou des notes en contexte de travail - qui interdisent, favorisent ou privilégient le recours à une langue donnée- peuvent nous renseigner sur le statut assigné à cette langue.

Dans cette perspective, nous citons quelques articles de la *loi n° 91-05 du 16 janvier 1991* portant sur la généralisation de l'utilisation de la langue arabe et qui sont applicables aux entreprises nationales voire publiques :

Article 8

- *Les concours professionnels et les examens de recrutement pour l'accès à l'emploi dans les administrations et entreprises doivent se dérouler en langue arabe.*

Article 9

- *Les sessions et séminaires nationaux ainsi que les stages professionnels et de formation et les manifestations publiques se déroulent en langue arabe.*
- *Il peut être fait usage de langues étrangères, de façon exceptionnelle et parallèlement à la langue arabe, lors des conférences, rencontres et manifestations à caractère international*

Article 11

- *Toutes les correspondances des administrations, institutions et entreprises doivent être rédigées exclusivement en langue arabe.*

Communication et compétence linguistique

Le travail défini comme activité sociale productive se déroulant dans un organisme bien structuré peut-être régi, soit par des lois explicites et règlements étatiques, soit par les traditions et les coutumes d'une communauté restreinte. Le traitement de ces deux formes est complètement différent car dans le premier cas, l'activité langagière est relativement conditionnée par la politique

linguistique. Alors que pour le deuxième modèle, le langage investi est spontané et dissocié de toute politique linguistique.

Outre cette multiplicité des formes de structuration des entreprises et des sociétés, les dénominations juridiques ou tout simplement sociales divergent : entreprise, établissement, agence, société, compagnie, organisme, administration, etc. Par conséquent, la communication au sein d'un secteur de travail bien précis doit répondre à la particularité d'organisation et de structuration de cette entreprise car les contextes de travail ne sont pas identiques. À titre d'exemple, le processus de communication dans un chantier de construction ne se déroule pas de la même façon que dans une banque (conversation orale ou correspondance écrite, échange de parole interpersonnel ou discours directif s'adressant à un groupe de personnes, communication directe ou médiatisée).

La schématisation de ce processus nous aide à comprendre le déroulement de la boucle de la communication au sein d'une société quelconque et nous permet aussi de comprendre le lien entre les différents éléments qui interviennent dans cet acte communicationnel. Enfin, nous pouvons tisser le réseau ou le circuit de communication pour un contexte de travail donné.

La compétence communicative des sujets intervenants dans la communication (employés, clients, employeurs) est un volet important dans notre étude et nous conduit à analyser le répertoire linguistique des individus en milieu de travail.

Cet élément nous donne une idée sur les facteurs de la réussite de la communication dans une société donnée, ou bien au contraire, il peut nous livrer une explication sur l'échec ou le dysfonctionnement de la communication qui, à son tour, influence la production et le rendement de l'entreprise.

Contact des langues en situation de travail

La diversité linguistique et l'exposition à des langues étrangères mettent en contact les langues en présence en contexte de travail qui, à son tour, se manifeste par des comportements et des pratiques langagières très particulières pour cette communauté.

La diversité des situations ainsi que des domaines de travail rend réductrice et non représentative de la réalité diversifiée du terrain, toute tentative de description et de caractérisation de ce contact dans un contexte donné.

Ce contact des langues affecte les pratiques langagières qui interprètent des idiomes dans une situation de communication donnée. Ainsi, des stratégies discursives des locuteurs seront adoptées en fonction de leurs compétences linguistiques et surtout en fonction de la nature de la situation formelle ou informelle.

Ce mélange des langues observé dans les échanges langagiers en contexte de travail produit le phénomène de l'alternance codique ainsi que d'autres phénomènes lexicaux à savoir l'emprunt.

Cette alternance codique est remarquable dans notre corpus, mais il reste à déterminer les différents types adoptés et à procéder à une catégorisation spécifique à notre contexte. S'interroger sur les différentes fonctions attribuées à ces types d'alternances sera un défi à surmonter par l'établissement d'une corrélation entre le type d'alternance utilisée et la fonction assurée.

Dans ce point de notre réflexion, nous nous intéressons aussi aux caractéristiques linguistiques, textuelles et pragmatiques des langues utilisées dans le domaine bancaire et celui de télécommunication. Car ces langues de spécialités sont révélatrices de l'appartenance à un secteur de travail donné.

Pour réaliser cette tâche, il est utile de mettre en correspondance les différentes propriétés linguistiques du corpus et les spécificités des domaines étudiés. Pour ce faire, nous tenterons de dégager de notre corpus les spécificités (lexicale, structurale, énonciative, typologie textuelle) qui peuvent renvoyer et révéler un domaine de travail donné.

Représentations linguistiques et identité professionnelle

La pratique et l'usage d'une langue donnée au sein d'une entreprise quelconque ou l'alternance entre plusieurs codes traduisent un choix conscient et une politique de l'entreprise servant à exprimer son identité professionnelle. Autrement dit, le recours à un répertoire linguistique précis (monolingue, bilingue, plurilingue ou codes mixtes) dans toute situation de communication par les membres de cette société est considéré comme une expression de leur identité et comme un symbole commun de solidarité.

Cette identité professionnelle semble irriguée par une vision assignée aux langues en présence. Elle est liée directement à l'idéologie qui ne convient pas nécessairement aux connaissances conceptualisées sur ces langues. En milieu de travail, ces représentations conduisent à la question des contacts de langues ou de registres d'une même langue. La pratique de l'alternance codique (le

fréquent passage d'une langue à l'autre dans une société donnée) ainsi que la surestimation de l'oral par rapport à l'écrit pour une langue précise relèvent directement de ces représentations linguistiques.

En ce qui concerne les domaines choisis, l'analyse sociolinguistique des représentations conduisant à construire une identité professionnelle des entreprises susmentionnées doit donc, s'appuyer sur les attitudes en situation réelle de communication.

Conclusion et perspectives

L'enquête esquissée a illustré aux rapports entretenus entre la composante linguistique et les activités de travail. Toutefois, cette étude sociolinguistique des pratiques langagières en situation de travail reste insuffisante et ne reflète que partiellement la réalité de cette dichotomie langage/travail car nous ne possédons pas un appareil conceptuel ni un arrière-plan théorique appropriés à cette thématique sociolinguistique. Raison pour laquelle, cette contribution propose un ensemble de recommandations et de réflexions susceptibles de tracer une piste de recherche en préparant à une analyse méthodologique des pratiques langagières en milieu de travail :

- La richesse et la diversité des activités langagières : interaction orale, communication écrite et multiplicité des supports (téléphonique, informatique, numérique, classique tel que le support papier, etc.).
- La présence de tous les codes ou de toutes les formes de langage : linguistique, gestuel, iconique, etc. L'analyse de la distribution fonctionnelle de ces codes sera très bénéfique et utile pour notre étude car l'alternance et l'interférence de ces codes semblent régularisée.
- La variation des registres de langue en fonction des domaines. Cette remarque, nous conduit à évoquer les spécificités linguistiques relatives à chaque domaine formant à leur tour des langues spécialisées ;
- Bien plus, au sein de toute entreprise, nous déterminons des microstructures. Autrement dit, il y a une hiérarchisation des groupes des employés qui dépend de l'organigramme de l'entreprise. La communication au sein de chaque groupe varie selon le rang. Ainsi, la communication inter-groupe n'est pas identique ;
- Le caractère bilingue, plurilingue, ou parfois diglossique des pratiques langagières. À ce propos, notre réflexion doit être

menée autour des langues ou ses variantes présentes aux entreprises et leur rapport avec la nature du secteur ainsi que son impact sur le développement de la société. Autrement dit, nous devons nous interroger sur les mécanismes de contribution et le rôle du langage et du capital linguistique dans les processus de développement économique du pays.

Principales références bibliographiques

- BAUTIER (E.), *Pratiques langagières pratiques sociales*, L'Harmattan, Paris, 1995.
- BLANCHET (P.), *La linguistique de terrain. Méthode et théorie. Une approche ethno-sociolinguistique*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2000.
- BORZEIX (A.) & FRAENKEL (B.), *Langage et travail. Communication, cognition, action*, Paris, CNRS, 2001.
- BOYER (H.), (sous la dir.), *Sociolinguistique : territoire et objets*, Lausanne, Paris, Delachaux et Niestlé, 1996.
- , *Langues en conflit. Études sociolinguistiques*, Paris, L'Harmattan, 1991.
- GARDIN (B.), *Langage et travail. Études sociolinguistiques de discours ouvriers en entreprise*, thèse d'État, tome 1, Université de Rouen, 1988.
- LABOV (W.), *Sociolinguistique*, Paris, Éditions de Minuit, 1976.
- LAROUSHI (F.), (sous la dir.), *Langues, identités et insularité. Regards sur Mayotte*, Rouen, Publications des PURH, 2009.
- MONDADA (L.), « Interactions en situations professionnelles et institutionnelles : de l'analyse détaillée aux retombées pratiques ». *Revue française de linguistique appliquée*, XI (2), 5-16. 2006.
- MOREAU (M.-L.), *Sociolinguistique. Les concepts de base*, Paris, Mardaga, 1997.
- MOREL-LAB (A.), « Le plurilinguisme au cœur de l'action », in *Recherches en didactique des langues et des cultures* [En ligne], 11-2 | 2014, mis en ligne le 07 juin 2014, consulté le 10 Septembre 2017. URL : <http://rdlc.revues.org/1770> ; DOI : 10.4000/rdlc.177.
- MOURLHON-DALLIES (F.), « Langue et travail », *Le français dans le monde*, 42. 2007.
- TALEBIBRAHIMI (K.), « L'Algérie : coexistence et concurrence des langues », *L'Année du Maghreb*, I | 2006, 207-218.
- ZARIFIAN (P.), *Travail et communication : essai sociologique sur le travail dans la grande entreprise industrielle*, Paris, Presses Universitaires de France, 1996.