

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE  
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR  
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

UNIVERSITE ABDELHAMID IBN BADIS DE MOSTAGANEM

FACULTE DES LANGUES ETRANGERES  
DEPARTEMENT DE FRANÇAIS



UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

**Master 2 :**

**Langue et Communication**

**L'analyse des stratégies de conception des messages écrits  
dans une administration**

**Cas d'étude : la Banque de Développement Local**

**« BDL » Mostaganem .Agence 425.**

Présentée par :

**CHOUITI Nadira**

Membres du jury :

Promoteur: BENHALLOU Amine

Examineur 1: BENBOUZIANE Hafida

Examineur 2: MEGHRAOUI Amina

Année Universitaire 2020 - 2021

# *Dédicace*

*Je dédie ce modeste travail,*

*A la plus belle créature que Dieu a créé sur terre, A cette source de tendresse, de patience et de générosité, ma mère*

*A mon cher père qui nous a quittés brutalement, tu seras toujours proche de mon cœur*

*À mes chers frères (Abd el Rahman, Hamid), à mon âme sœur (Imane) et à ma grande mère que j'aime*

*À toute ma famille ainsi que mes amies.*

## *Remerciement :*

*Nous tenons à remercier en premier lieu « Dieu » tout puissant qui nous a donné la force et le courage ainsi que la volonté pour finir ce modeste travail.*

*On tient à remercier avec vivacité notre directeur de recherche pour son aide précieux, ses conseils, et sa grande contribution à ce travail.*

*Merci à tous nos amis (e) et proches sources d'inspiration et de courage.*

*On tient à remercier tous nos enseignants qui ont œuvré pour qu'on soit des meilleures personnes, tantôt par le savoir que par l'éducation.*

*Enfin, à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce mémoire.*

## Sommaire

Introduction générale.....	1
Chapitre I : La situation sociolinguistique en Algérie.....	3
1. La situation linguistique en Algérie.....	3
2. Le statut des langues en Algérie.....	3
2.1. Le statut de la langue arabe en Algérie.....	3
2.1.1. L'arabe classique.....	4
2.1.2. L'arabe algérien.....	5
2.2. La langue tamazight (berbère).....	6
2.3. La langue française.....	7
2.4. La langue anglaise.....	9
3. Le contact des langues en Algérie.....	11
Conclusion partielle.....	14
Chapitre II.....	17
1. Communication.....	17
1.1. Définition :.....	18
1.2. Définition :.....	19
1.3. Les méthodes de la communication.....	20
1.4. La communication orale.....	20
1.5. La communication écrite.....	20
2. La communication de l'entreprise bancaire.....	21
2.1. La communication interne.....	21
2.2. Les outils de la communication interne.....	21
2.3. La communication externe.....	22
2.4. L'usage de la langue française dans le secteur bancaire algérien.....	23
3. Les différents types des correspondances administratives.....	24
3.1. La lettre en forme administrative.....	24
3.2. La lettre en forme personnelle.....	24
3.3. La note administrative.....	25
3.3.1. Les différents types de note administrative.....	25
3.4. Le compte rendu.....	26
3.5. Le rapport.....	26
3.6. Le courrier.....	26
3.6.1. Caractéristiques d'un courrier en forme administrative.....	27
3.6.2. Le courriel.....	27

Conclusion partielle.....	28
Chapitre III .....	31
Introduction partielle .....	31
1. Présentation de l'enquête .....	31
1.1. Présentation de l'institution BDL.....	31
1.2. Présentation du corpus .....	32
2. Le déroulement de l'enquête.....	35
3. L'analyse de corpus .....	36
4. Commentaires et interprétations .....	47
Conclusion partielle.....	50
Conclusion générale .....	52
Bibliographie.....	54
Résumé : .....	58
Annexe .....	59

# ***Introduction générale***

## Introduction générale

Le paysage linguistique de l'Algérie est marqué par la coexistence de plusieurs langues ou variétés linguistiques locales mais aussi étrangères qui occupent chacune une place ou un statut spécifique. La société algérienne est plurilingue, nous distinguons, donc, la présence de quatre langues : la langue française, la langue arabe, le berbère et l'anglais. Gilbert Grand guillaume souligne dans son article que :

*« Dans l'Algérie de 2009, quatre langues sont à l'œuvre dans le paysage linguistique : la langue arabe classique, la langue arabe parlée, le berbère et le français. La langue anglaise y est de plus en plus présente, mais elle est d'introduction relativement récente et n'a pas l'implication symbolique des autres langues. »(guillaume),*

Dès la période coloniale, le français est présent dans la vie quotidienne des algériens qui l'utilisent pour communiquer, bien qu'il existe une disparité dans la maîtrise de la langue. Après l'indépendance 1962, il y'a eu l'arabisation du secteur public, le pouvoir algérien a décidé donc de remplacer la langue de colonisateur qui à l'époque coloniale était la langue officielle du pays par la langue arabe. Cette arabisation n'a pas eu beaucoup d'écho. Le français persistait au sein de l'administration algérienne.

Dans la banque de développement locale qui est une institution financière publique algérienne, et qui constitue le lieu de cette recherche, plusieurs langues apparaissent dans les écrits communicatifs de cette dernière dans la situation formelle et l'informelle. En effet, ses écrits administratifs se font généralement en langue française et rarement en langue arabe ou la langue anglaise sauf dans quelques services.

Dans la situation informelle, la BDL est une institution bilingue, autrement dit, les employés communiquent en langue française et la langue arabe à la fois. Ou parfois ils communiquent uniquement en langue française.

Le choix du sujet de cette recherche résulte du constat réalisé au sein de cette institution du fait que dans les différentes pratiques langagières, les employés produisent des énoncés dans différentes situations, et ce en utilisant plusieurs langues dans des discours qui obéissent à des stratégies différentes. Cela dit qu'à travers ce travail, nous nous fixons comme objectif, l'analyse des stratégies employées dans l'élaboration des correspondances bancaires et de détecter ainsi le type de discours utilisé dans ces écrits administratifs.

Pour cela nous nous sommes posé les questions suivantes :

Quel est le type de discours spécialisé utilisé dans la rédaction des correspondances administratives ? Et quelles sont les stratégies employées dans la réalisation de ces messages ?

Afin de répondre à ces interrogations, nous supposons :

- ❖ Le discours utilisé dans cette institution qui est la banque de la BDL relèverait du discours officiel spécialisé.
- ❖ Les stratégies employées dans la rédaction de ces correspondances bancaires tiendraient du discours publicitaire ainsi que le discours spécialisé.

Afin de valider ou d'infirmer nos interrogations, nous avons structuré notre travail en trois chapitres. Dans le premier, nous présenterons la situation sociolinguistique en Algérie. Ensuite, nous parlerons des différents statuts de langues présentent dans le pays, l'arabe classique et Derdja ainsi que le tamazight, l'anglais et le français. Puis nous verrons le phénomène du contact des langues dans notre pays.

Dans le second chapitre cette étude, nous définirons la communication en générale, puis nous nous focaliseront sur la communication dans le secteur bancaire, et l'usage du français au sein de cette institution. Nous présenterons, après, les différents types de correspondance à savoir : la lettre en forme administrative et personnelle, la note administrative et ses différentes formes, le compte rendu et enfin le courriel

Dans le dernier chapitre pratique de cette étude, nous présenterons notre protocole et terrain d'enquête, puis nous exposons notre corpus et le déroulement de notre enquête. Enfin, nous analyserons les données de notre corpus.



# *Chapitre I*

## **Chapitre I : La situation sociolinguistique en Algérie**

Dans ce premier chapitre nous allons présenter en premier lieu la situation linguistique en Algérie puis nous présenteront un à un le statut des différentes langues pratiquées dans le pays, à savoir : l'arabe classique et dialectale, le tamazight (berbère), le français et l'anglais. Enfin nous conclurons avec un point dédié au contact de ses langues en Algérie.

### **1. La situation linguistique en Algérie**

Avant de parler de la situation linguistique en Algérie il faut mentionner d'abord que la langue est un facteur essentiel dans un pays, elle marque l'identité et l'existence de ce pays. L'Algérie a une situation linguistique variée et complexe, elle est considérée comme un pays plurilinguisme. On trouve plusieurs langues, comme : la langue arabe qui est la langue nationale et officielle du pays, la langue française qui présente une langue de communication privilégiée par le citoyen algérien après la langue arabe. Puis, le tamazight est une langue nationale et officielle.

### **2. Le statut des langues en Algérie**

#### **2.1. Le statut de la langue arabe en Algérie**

L'arabe est l'une des langues officielles en Algérie à côté de la langue tamazight, il profite aussi du statut national, sur ceci Foudil CHERIGUEN (1997) dit :

*«C'est la langue que l'état s'efforce d'imposer depuis l'indépendance de l'Algérie 1962. Ayant adhéré depuis cette date à la ligue arabe, les dirigeants algériens se sont empressés d'affirmer l'arabité de l'Algérie se gardant bien toutefois de la faire figurer dans les principes généraux qui régissent la société algérienne. ».* (P.62)

Cela nous fait revenir à l'Histoire pour bien connaître les raisons qui sont derrière cette place prépondérante. Cette affaire a débuté le lendemain de l'indépendance en Algérie, lorsque le premier président de la république Ahmed Ben Bella dans sa première allocution publique et officielle, installe sans équivoque le cadre dans lequel doit se définir l'identité algérienne en déclarant :

« Nous sommes des Arabes, des Arabes, dix millions d'Arabes. [...] il n'y a d'avenir pour ce pays que dans l'arabisme » (discours du 5 juillet 1963). Cette opération d'arabisation n'était jamais facile et elle n'a pas eu ni de l'occasion ni de la participation et ni d'enthousiasme pour être appliquée en raison de l'état dégradé et ruiné dans cette époque elle n'a pas eu lieu qu'avec l'arrivée du président Houari Boumediene qu'elle a reçu des recommandations claires

et strictes en proclamant l'année 1971 comme l'année de l'arabisation ce qui signifie que les Algériens utilisent l'arabe.

L'administration de son côté a subi des changements liés au système d'arabisation, ce qui signifie que la langue arabe doit être utilisée, cela varie d'une administration à l'autre selon sa particularité. Et les fonctions attribuées à chaque département tel que l'état civil, les administrations de la sûreté et de protection police, gendarmerie ...etc. A ce propos G.GRANDIGUILLAUME (1983) affirme que :

*« ...le premier domaine concerné par cette arabisation est l'administration. Si les rapports avec l'étranger sont denses, l'arabisation est difficile, pour le commerce extérieur, l'industrie. L'arabisation représente une complication inutile par contre, des secteurs comme la justice, l'intérieur, qui concernent les populations locales, posent moins des problèmes. » (Arabisation et politique linguistique au Maghreb)*

Il existe en Algérie deux variétés d'arabe, une variété haute, prestigieuse, réservée pour l'usage officiel dite « l'arabe standard » et une variété basse minorée par les pratiques linguistique mais pratiquée par la majorité des habitants dite « l'arabe dialectale ».

### **2.1.1. L'arabe classique**

Dit « arabe standard » ou « fusha », l'arabe classique est la langue officielle de l'Algérie, elle est réservée à l'usage officiel et religieux, de plus elle jouit d'un certain prestige du fait qu'elle est la langue de l'Islam, la langue du coran selon KH.Taleb.Ibrahimi (1997) qui dit : « C'est cette variété choisie par ALLAH pour s'adresser à ses fidèles » ( p :40)comme faisant partie de l'identité nationale algérienne qui se compose, désormais, de la triade : l'Islam, l'arabité et l'amazighité. C'est la référence et l'outil symbolique de l'identité arabo-musulmane, À cet égard Boudjedra(1992) ajoute : « La langue arabe est une langue sacrée pour les Algériens, puisque langue du Texte c'est-à-dire du texte coranique.» (Boudjedra, 1992/1994 : 28-29)

Il est vrai que cette langue a un statut de langue officielle et nationale en Algérie, néanmoins ce n'est vrai qu'au niveau institutionnel, Seuls les documents en arabe sont reconnus comme officiels, car elle est généralement écrite mais elle n'est pas utilisée comme langue de communication dans la vie quotidienne des algériens, comme le souligne Chachou (2008) : « La langue arabe est utilisée à l'écrit au même titre que le français (journaux, documents officiels, et littérature) étant donné que l'Algérie est un pays bilingue » (Aspects des contacts des langues en contexte publicitaire algérien)

On la retrouve dans les médias, dans des situations de communication formelle et dans les institutions officielles, y compris dans le système éducatif. Cette variété apprise à l'école,

n'est en fait pratiquée par aucun des groupes linguistiques qui composent la société algérienne.

A ce propos, G.GRANDGUILLAUME (1993) affirme que :

*« (...) sans référence culturelle propre, cette langue est aussi sans communauté. Elle n'est la langue parlée de personne dans la réalité de la vie quotidienne (...) derrière cette langue nationale, il n'y a pas de « communauté nationale » dont elle serait la langue tout court, dont elle serait bien sûr la langue maternelle ».*(P :07)

### **2.1.2. L'arabe algérien**

Dit « l'arabe algérien » ou « Derdja », c'est la langue vivante la plus utilisée dans la vie courante de la majorité des algériens dans tout le pays, d'ailleurs elle joue un rôle indispensable dans la création culturelle bien qu'elle ne soit pas reconnue par les instances réglementaires ; elle accomplit une fonction essentielle même si elle est exclue de toutes les institutions gouvernementales (administration, école, etc.) et ne jouit d'aucun statut officiellement reconnu.

Le langage quotidien (l'algérien) connaît une mixture de plusieurs langues notamment le français, il contient aussi des mots originaire de la langue turc, espagnole, tamazigh sans oublier la langue arabe qui est la langue principale qui a donné naissance à ce langage, cela grâce aux différentes civilisations qui ont marqué l'Algérie à travers l'histoire ; l'arabe algérien accepte en son sein des mots et structures grammaticalement tirées de la langue française, prenant l'exemple des mots suivants :

Table – tabla, la misère- miziria, tablier—tablia ...etc.

*« Le dialecte algérien a toujours existé, c'est la langue de communication à la maison avec la famille, dans la rue avec les amis, mais ce dialecte a acquis une importance primordiale ces dernières années, car il s'utilise de plus en plus à l'écrit dans plusieurs domaines (publicité, annonce, sous-titrage, revue, radio, etc.) »* (Baya et Kerras, 2016. Discourse analysis: Algerian identity and gender. 62-77.)

D'après les recherches faites sur les propos des auteurs cités, nous pouvons affirmer que « l'arabe dialectal » ou « Derdja » est une langue essentiellement orale et utilisée par la majorité des algériens et c'est ce qui contribue à faire de l'Algérie un pays plurilingue, ce que confirme T.Djaouet (1993), il dit :

*« L'Algérie est un pays trilingue. Elle a la chance d'ouvrir sur le monde trois fenêtres au lieu d'une, de pouvoir s'alimenter à trois cultures au lieu d'une seule. Mais cette chance a été dès le départ confisquée »* (P : 15).

## 2.2. La langue tamazight (berbère)

Tout d'abord il faut souligner que la situation linguistique en Algérie est très compliquée du fait des politiques linguistiques menées dans le pays depuis l'indépendance. En outre le contexte algérien présente la spécificité de nombreuses variétés de langues qui y sont pratiquées. L'arabe, tel que parlé à l'Est, au Sud ou à l'Ouest de l'Algérie, présente des variations très sensibles. La même remarque est à relever pour les variétés de l'amazigh. Le kabyle, le chaoui, le mozabite, le targui ou le tachelhit, elles constituent des variétés dont l'intercompréhension entre leurs locuteurs est souvent difficile.

D'après ELIMAM Abdou (2004) : « tamazight est un terme générique qui symbolise les variétés Berbérophones » (Langue maternelle et citoyenneté) Autrement dit et selon Queffelec Ambroise (2002) : « historiquement les berbères ou Imazighen – pluriel de amazigh qui signifie « homme libre » (P : 31). Les romains sont les premiers qui ont utilisé le mot berbère pour représenter les habitants de L'Afrique du Nord dont ils ne comprenaient pas la langue.

La langue Tamazight ou langue berbère se trouve toujours à côté de l'arabe algérien, elle est la langue populaire et la plus ancienne langue maternelle des Algériens qui continue à rester la langue représentante de notre identité en tant que maghrébins, bien qu'elle a luttée pour émerger plus d'un demi-siècle, à ce propos Taleb-Ibrahimi(2006) confirme que :

*« Les différentes lois promulguées en Algérie sur la généralisation de l'utilisation de la langue arabe n'ont pas réussi à imposer l'arabisation auprès des Algériens qui continuent à utiliser le français et les langues populaires (arabe algérien Et le berbère) dans leur vie de tous les jours » (P : 207-218)*

C'est le 7 février 2016 que le parlement Algérien adopte officiellement la langue Amazigh ou « langue berbère » à la suite de la révision constitutionnelle. C'est à la suite d'une longue lutte depuis l'indépendance que cette langue arrive à obtenir ce statut de langue nationale et officielle à côté de l'arabe, en effet, seulement l'arabe jouissait de ce statut. Cette lutte est marquée à ses débuts par la « grève du cartable » en Kabylie à la suite duquel elle est reconnu par l'état ;

*« L'amazigh a commencé à être reconnu dans les institutions de l'Etat ... D'ailleurs, sa première reconnaissance est marquée par la création d'un Haut-commissariat à l'Amazighité (HCA) rattaché directement à la présidence et dont la mission est "la réhabilitation de l'amazighité et de la promotion de la langue amazighe" (article 4 du décret présidentiel 95-147 du 27-05-95, portant création du haut-commissariat).» (Bektache, 2018, P : 10)*

C'est alors que l'amazighe intègre le système d'enseignement et petit à petit, devient une matière enseignée à l'école en Kabylie, aussi le journal télévisé diffuse à cette époque une version en langue amazighe.

L'appellation de cette langue est utilisée pour la première fois dans un texte constitutionnel algérien en 1996(Cons. 1996. Par. 04), ce texte sera modifié à la suite des événements de 2002 « le printemps noir », l'amazighe occupe à partir de là le statut de langue nationale, ainsi il est écrit que « *Le tamazight est également langue nationale. L'Etat œuvre à sa promotion et à son développement dans toutes ses variétés linguistiques en usage sur le territoire national.* » (Cons. 2002. Art. 03bis).

Le Tamazight, a donc été constitutionnalisé au statut de deuxième langue nationale en Avril 2002 alors qu'il est enseigné à l'école depuis 1995. Selon le groupe de chercheurs, Auteurs du livre collectif « Le français en Algérie, lexique et dynamique des langues » cette langue est utilisée dans plusieurs régions de l'Algérie sous forme de plusieurs dialectes :

- Le kabyle pratiqué dans le nord de l'Algérie principalement dans les wilayas de Bejaïa, Bouira, Tizi-Ouzou...etc.
- Le chaoui employé depuis le massif des Aurès jusqu'aux contreforts de l'Atlas saharien.
- Le mzabb, le tachelhit, le targuie... sont utilisés dans le Mzabb et le massif du Hoggar.

Enfin, il devient langue nationale et officielle plus de dix ans après, en 2016.

### **2.3. La langue française**

On est tous d'accord que le Français occupe officiellement la place de première langue étrangère en Algérie, cette langue a été imposée par le colonisateur français durant sa présence en Algérie. Le Français est présent dans différents domaines de la vie quotidienne de peuple algérien, c'est ce que KH. Taleb Ibrahim (1994) laisse entendre lorsqu'elle affirme : « le français langue imposé au peuple algérien par le fer et le sang, par une violence rarement égalée dans l'histoire de l'humanité a constitué un des éléments fondamentaux de la France vis-à-vis de l'Algérie. »(Les Algériens et leur(s) langue(s)).

Cela nous explique comment le Français s'est imposé dans notre pays, tout en mettant en évidence l'intention de la France en Algérie, « dès les premières années de colonisation, une entreprise de d'arabisation et de francisation est menée en vue de part faire la conquête du pays. » (KH. Taleb IBRAHIMI, Les Algériens et leur(s) langue(s), 1994).

À cette époque, l'état français a visé d'abord les grandes villes et les lieux avantageux de centralisation culturelle comme le souligne Desirat Claude (1976) : « dans l'Algérie de 1862 le français, langue maternelle, était principalement dans les villes. » (La langue française au 20ème siècle)

Depuis 1962, la langue française est classée dans un rapport conflictuel avec la langue arabe qui occupera dès lors le statut de langue nationale et officielle, il est clair que le français sur le plan institutionnel et réglementaire est considéré comme langue étrangère, mais ce statut reste absolument théorique.

Après l'indépendance, le Français était la langue dominante dans tout le pays et il était considéré comme une dépendance culturelle à la France, le gouvernement algérien craignant une assimilation francisant, jugea nécessaire d'obtenir après l'indépendance politique de 1962, une indépendance sur le plan culturel, c'est ainsi que le plan de l'arabisation débuta dans l'école fondamentale en place et lieux de la langue Française, considéré comme la langue du colonisateur et placée au rang des langues étrangères.

Le 14 mai 1975, dans une conférence sur l'arabisation, le Président H. Boumediene situe la langue arabe par rapport à la langue française comme suit :

*« ... La langue arabe ne peut souffrir d'être comparée à une autre langue, que ce soit le français ou l'anglais, car la langue française a été et demeurera ce qu'elle a été à l'ombre du colonialisme, c'est-à-dire une langue étrangère et non la langue de la masse populaire ... La langue arabe et la langue française ne sont pas à comparer, celle-ci n'étant qu'une langue étrangère qui bénéficie d'une situation particulière du fait des considérations historiques objectives que nous connaissons ».*(Discours de H. BOUMEDIENE, (1975)

L'opération de l'arabisation n'a pas été facile comme il avait estimé par le gouvernement, en effet, elle a rencontré des problèmes didactiques étant donné que le français est la langue la plus connue par la génération de l'indépendance comme le souligne Foudil Cheriguen (1997) : *« la quasi-totalité de la population née à partir de 1962 a bénéficié d'un enseignement en français puis progressivement d'un enseignement en français. »*(pp. 62-73)

Ce même auteur explique aussi que le français n'est pas seulement qu'une langue étrangère mais qu'il occupe un statut officiel décrit par les chartes législatives :

*« Hormis les sciences sociales, arabisées relativement tôt, une grande partie de l'enseignement supérieur se fait aujourd'hui encore en français. Bien que reléguée officiellement en français au rang de la langue étrangère, les textes ne lui accordent pas moins une mention implicite de la charte (même si le terme n'est jamais cité : les chartes utilisent : « langues étrangères » ou « autres langues ». Elles évitent soigneusement d'employer « langue française »*(les chartes législatives)

Aujourd'hui, la langue française tient en réalité une grande place en Algérie. Houari Bellatreche revient sur la question de l'ambiguïté du statut du français, compte tenu de son enseignement depuis la 4<sup>ème</sup> année du système classique et de la 3<sup>ème</sup> année du cycle primaire après l'arrivée de la réforme scolaire qui a débuté en : 2006-2007, pour lui :

*« Son statut réel en Algérie demeure ambiguë. Même s'il est qualifié de langue étrangère, il continue d'être une langue de travail et de communication dans différents secteurs (vie économique, monde de l'industrie et du commerce, l'enseignement supérieur, laboratoire de médecine et de pharmacie, médias, ...etc. »- (H. BELLATRECH, 2009, pp.107-113.)*

En effet, cette situation particulière de la langue française en Algérie, nous semble, ainsi, bien décrite par T. Djaout quand (1993) il dit :

*« La langue du peuple et du récent colonisateur, le Français est resté langue véhiculaire longtemps après l'indépendance. Son statut en Algérie est complexe, mais elle est privilégiée, cette langue qu'on croyait voir un jour mourir est toujours là, plus prégnante que jamais ».(« Des acquis ? »)*

À son tour il cite, Sebaa (2002) qui confirme que :

*« Sans être langue officielle, la langue française véhicule l'efficacité. Sans être la langue d'enseignement, elle reste la langue de transmission du savoir. Sans être identitaire, elle continue à façonner l'imaginaire culturel collectif de différentes formes et par différents canons. Et sans être la langue d'université. Elle est la langue de l'université dans la quasi-totalité des structures officielles de gestion ; la langue française. » (La langue et la culture française dans le plurilinguisme en Algérie)*

Donc, le français constitue une utilité pour les administrations dans le but d'effectuer leur travail.

Nous pouvons dire que le Français, arrivé en Algérie à la suite de la colonisation de l'état Français, a pris au fil du temps une place importante dans la société algérienne et ce même après l'indépendance et le départ des colonisateurs du pays. Cette langue est présente dans les différents domaines de la vie sociale en Algérie, que ce soit dans le domaine éducatif, politique, économique ou autre, Toutefois son statut demeure ambigu.

En effet, après avoir été langue seconde à la fin de la révolution, elle est considérée de nos jours comme langue étrangère, paradoxalement, c'est le Français qui est le plus utilisé dans notre société comme précisé plus haut, elle a le titre non officiel de langue de la science, du savoir et de la modernité qu'il faut maîtriser afin d'évoluer sans difficulté dans la société, pour trouver du travail ou étudier certains domaines techniques ou scientifiques.

#### **2.4. La langue anglaise**

Nous avons expliqué plus haut la diversité du paysage linguistique algérien qui demeure indissociable du contexte historique du pays.

Et comme nous l'avons indiqué, c'est pour cette raison que le paysage linguistique en Algérie est en grande partie dominé par l'Arabe (classique et Dardja) et le Français sans oublier le Kabyle.



Les politiques linguistiques ont mis le pays dans une situation « de langues en conflit entre langue dominante et langues dominées. » (Boudebia-Baala, 2012, p. 265).

Depuis quelques temps, dans ce combat linguistique opposant principalement les deux langues les plus dominantes en Algérie ; à savoir le Français et l'Arabe, s'est ajoutée la langue Anglaise, clamée par les partisans arabophones en réponse à l'argument principal de leurs opposants, qui eux, défendent le Français comme langue de la modernité.

Ainsi, les défenseurs de l'anglais présentent cette langue comme la langue des sciences et de la technologie, ouvrant des portes plus large que celles de l'univers francophone puisqu'elle est la langue de communication internationale, « de plus, pour les Algériens, cette langue jouit de l'avantage d'être historiquement neutre contrairement au français, qui est perçu comme un moyen utilisé par l'ancien colonisateur pour continuer à imposer sa domination sur le pays. »(Boudebia-Baala, 2012, p. 267).

De nombreuses réformes du système éducatif ont joué un rôle important dans le développement de cette langue et ont tenté de proposer l'anglais comme première langue étrangère en lieu et place du français

*« La réforme de l'enseignement primaire opérée en 1976 par décret présidentiel donna naissance à l'école polytechnique fondamentale qui entra en application en 1980. Cette réforme contribua à la généralisation de la langue arabe dans l'enseignement primaire et relégua le français au rang de langue seconde/étrangère. Il en fut rapidement de même dans l'enseignement secondaire. L'enseignement de la langue française fut alors introduit en 4<sup>e</sup> année (CM2) et celui de l'anglais en 9<sup>e</sup> année (3<sup>e</sup>) » (Boudebia-Baala, 2012, p. 268).*

C'est ainsi que de 1994 et jusqu'au début des années 2000, l'anglais accède au statut de première langue étrangère enseignée en Algérie.

Toutefois, cette expérience s'est soldée par un échec face au Français plus populaire chez les parents Algériens,

*« Une enquête du ministère de l'éducation nationale a révélé que 71,07 % des parents souhaitent que leurs enfants apprennent en premier le français alors que 28,72 % des parents sont plutôt favorables à l'anglais comme première langue étrangère apprise à l'école » (Boudebia-Baala, 2012, p. 268)*

Plus pratiqué par les Algériens au quotidien et surtout, plus ancré dans le système scolaire et universitaire

L'anglais continuera tout de même sa progression et reste enseigné au collège en troisième années, puis, on avancera l'initiation à cette langue à la première année du cycle moyen.

Y voyant une occasion de renforcer ces relations politique et socio-économique avec l'Algérie, les États-Unis d'Amérique, par le biais de leur ambassade, encouragent le développement de l'anglais dans le pays ainsi

*« Elle développe une coopération avec l'Algérie en proposant des échanges culturels aux universités dans le domaine de l'éducation. Elle organise des observations de l'évolution de l'enseignement de l'anglais et l'avancée des nouveaux programmes dans les différentes académies. Elle propose également aux meilleurs bacheliers algériens d'être formés dans les universités américaines. » (Boudebia-Baala, 2012, p. 269).*

Cette opposition entre la langue française et la langue anglaise est « une bataille acharnée qui est menée en coulisses entre le français et l'anglais ; l'issue en demeure incertaine à l'heure actuelle et les pronostics restent ouverts aux diverses interprétations. »(Abid-Houcine, 2007, p. 143-156).

Même si les Algériens et l'Algérie demeure attaché au Français, l'anglais est bien accueilli dans le pays, considéré « surtout par la jeune génération » comme la langue de la mondialisation, la langue internationale de communication offrant la possibilité d'établir des relations avec le monde entier, et ainsi, elle bénéficie d'un certain attrait socio-économique et scientifique (vue que les publications scientifiques sont en anglais)

### **3. Le contact des langues en Algérie**

Pour reprendre les termes de Moreau (1997), le contact des langues «inclut toute situation dans laquelle une présence simultanée de deux langues affecte le comportement langagier d'un individu » (P : 94)

Le premier à avoir utilisé ce terme est Weinreich en 1953, ce dernier précise que se contacte se produit chez le locuteur, une précision qui différencie « le bilinguisme » du « contact des langues »

*« Selon lui le contact des langues a d'abord lieu chez l'individu. Il oppose, de ce fait, la notion de contact de langues à celle de bilinguisme dans la mesure où le contact des langues renvoie à un état individuel (l'usage alternatif de deux langues) alors que le bilinguisme renvoie à la présence de (deux ou plusieurs langues) dans la société. » (LAHOUM, 2015)*

Il est à noter que le bilinguisme est un phénomène qui se définit comme étant « la situation linguistique dans laquelle les sujets parlants sont conduits à utiliser alternativement, selon les milieux ou les situations, deux langues différentes, c'est le cas le plus courant du plurilinguisme » (DUBOIS, 1994, p. 94) même s'il s'agit dans le cas de l'Algérie, comme nous le verrons plus bas d'«un bilinguisme non stable dans la mesure où l'une vise à supplanter l'autre » (DOURARI, 2003, p. 16)

Le contact des langues né par conséquent de la présence de deux langues ou plus en simultané dans une communauté linguistique, cette cohabitation ou cette coexistence de plusieurs langues affecte les locuteurs et a de nombreuses conséquences sur leurs discours et leur communication tel que l'explique Dubois (1994)

*«Les difficultés nées de la coexistence dans une région donnée (ou chez un individu) de deux ou plusieurs langues se résolvent par la commutation ou usage alterné, la substitution ou utilisation exclusive de l'une des langues après élimination de l'autre ou par amalgame, c'est-à-dire l'introduction dans des langues, de traits, appartenant à l'autre...» (p. 115)*

Il est à noter que le cas de l'Algérie est complexe, en effet, le paysage linguistique du pays est assez particulier, cela est dû notamment au passé et à l'Histoire de l'Algérie, une Histoire jalonnée de colonisation et de libération, se succèdent alors sur le territoire la venue de différentes langues qui se sont peu à peu installées et qui demeurent utilisées dans le langage courant, ayant intégré l'arabe dialectale au point qu'on oublie parfois leurs véritables origines. Espagnole, turque, ou encore dernier en liste, le français, toutes ces langues se sont implantées en Algérie à la suite des différentes occupations du pays.

Ainsi d'après la recherche de Taleb Ibrahim (2006)

*« 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 »(p. 207-218)*

Ainsi plusieurs langues cohabitent en Algérie et toutes ou presque sont utilisées quasi quotidiennement pour communiquer, c'est ce qu'on appelle une situation de plurilinguisme que CHACHOU (2011) définit comme « étant la coexistence de deux ou de plusieurs idiomes sur un même territoire » (p.59)

Comme nous l'avons vu auparavant dans le point précédent, nous pouvons citer en Alger l'utilisation des langues suivantes : arabe dialectal, arabe classique, français, tamazight et l'anglais, cette liste demeure toutefois non exhaustive puisqu'il existe plusieurs autres langues et dialecte telles que le chaoui, mozabite et autre langue qu'on regroupe dans les langues berbères.

Néanmoins ces langues entretiennent une sorte de rivalité dans le paysage linguistique puisqu'il s'agit dans notre cas « d'une polyglossie où les langues sont en concurrence entre elles, comme le sont l'arabe institutionnel avec le français et l'arabe algérien avec les langues berbères. Les premières dans la sphère officielle et la seconde dans la sphère non officielle. » (CHACHOU, 2011, p.59)

Chaque langue veut supplanter une autre, et prendre l'ascendant dans l'utilisation quotidienne des locuteurs comme le précise Taleb-Ibrahimi (1998) « Les locuteurs algériens vivent et évoluent dans une société multilingue où les langues parlées, écrites, utilisées, en l'occurrence l'arabe dialectal, le berbère, l'arabe standard et le français, vivent une cohabitation difficile marquée par le rapport de compétition et de conflit... ». (p : 22)

Le bilinguisme n'est pas la seule conséquence du phénomène de contact des langues, nous pouvons aussi citer au nombre de ses résultats le phénomène de l'alternance codique qui a été défini par Hamers et Blanc (1983) comme

*« Deux codes (ou plusieurs) sont présents dans le discours, des segments de discours alternent avec des segments de discours dans une ou plusieurs langues. Un segment (x) appartient uniquement à la langue (ly), il en va de même pour un segment (y) qui fait partie uniquement de la langue (lx), un segment peut varier en ordre de grandeur allant d'un mot à un énoncé ou à un ensemble d'énoncés, en passant par un groupe de mots, une proposition ou une phrase [...] » (p. 176)*

En effet, il est assez courant qu'un Algérien alterne entre l'utilisation de l'arabe dialectal et du français dans une communication, le cas est plus rare lorsqu'il s'agit d'autres langues mais on peut le remarquer au quotidien assez facilement « les émissions télévisées ... sont des lieux d'alternation de plusieurs langues notamment l'arabe dialectal et le français » (LAHOUM, 2015,- Contact et usage des langues dans l'espace médiatique algérien)

Enfin nous avons le code mixing à ne pas confondre avec le phénomène de l'emprunt. Le premier est défini comme un « mélange de codes, dans lequel un locuteur transfère un élément d'une langue dans la langue de base de son énoncé, comme une stratégie de communication » (LAHOUM, 2015,- Contact et usage des langues dans l'espace médiatique algérien)

Tandis que l'emprunt est un mot, ou une expression empruntée à une autre langue et intégré tels quel sans traduction, pour ce qui du cas de l'emprunt chez les locuteurs algériens LAHOUM explique que « l'emprunt algérianisé, se manifeste par une sorte de combinaison des traits linguistiques de l'arabe dialectal et du français. Il s'agit d'un métissage linguistique qui met en lumière l'émergence néologique, engendrée principalement par des situations de communications vécues par les locuteurs. » (LAHOUM, 2015,- Contact et usage des langues dans l'espace médiatique algérien)

Ainsi nous pouvons dire que le mélange des codes « transfère des éléments à des unités appartenant à tous les niveaux linguistiques et pouvant aller de l'item lexical à la phrase entière... » (Hamers et Blanc, 1989, p. 204) alors que l'emprunt se limite généralement à des mots, morphème ou unité lexicale.

Sans trop nous attarder sur ces points, nous pouvons remarquer que la présence de plusieurs langues au niveau national sur le territoire algérien, qu'elles soient d'origine coloniale ou berbère crée de nombreux phénomènes linguistiques à la suite des contacts qui existent entre elles grâce aux échanges qui surviennent entre les différentes communautés linguistiques. Mais le plus particulier dans ces phénomènes, c'est la rivalité présente entre ces langues qui se concurrencent quotidiennement, ainsi chaque langue tente de supplanter l'autre et cela par le biais de décisions politiques ou autre, ce qui fait qu'un locuteur algérien utilisera généralement deux à plusieurs langues dans un même discours et cela naturellement, il aura recours à l'emprunt de mots français ou autre et alternera entre les deux langues.

### **Conclusion partielle**

Nous avons pu voir dans ce chapitre que la situation linguistique en Algérie est assez particulière et complexe. Ainsi, comme nous l'avons montré, conséquence d'une histoire mouvementée, plusieurs langues se sont implantées dans le pays et elles coexistent dans une relation parfois de rivalité dans la mesure où l'une cherche à prendre le dessus sur les autres et cela, par le biais de mesures politiques modifiant à de nombreuses reprises depuis l'indépendance du pays en 1962 jusqu'à aujourd'hui, le statut des différentes langues pratiquées et enseignées dans le milieu scolaire en Algérie. N'en demeure que le français garde son statut de langue la plus utilisée dans le pays et dans les milieux officiels malgré l'avancée inexorable de l'anglais prôné par les arabophones comme langue internationale de la mondialisation et de la communication en opposition au français chargé d'un passé colonial trop lourd et encore dans les mémoires.

# *Chapitre II*

## Chapitre II

Le deuxième chapitre de cette étude traitera tout d'abord de la communication puis nous nous focaliserons dans un second point sur la communication dans le secteur bancaire ainsi nous verrons les différents usages de la langue française dans le secteur bancaire algérien puis nous présenterons plus en détail les types de correspondances administratives.

### Qu'est-ce que la communication ?

#### 1. Communication

En communication, deux opérations cognitives sont à considérer : « L'une repose sur le choix de termes qui expriment des idées ; l'autre est l'interprétation de mots stéréotypés compris par l'interlocuteur. » (Saint-Germain et Boucher, 2010, page 12). Par conséquent, la communication implique l'interaction entre l'expéditeur et le destinataire ; l'expéditeur est responsable du choix de l'information et de la manière de transmettre l'information, et lorsque l'information est reçue, la « communication » commence. En effet, il doit choisir la manière dont il va communiquer, et il doit s'adapter à son interlocuteur.

La communication «se situe simultanément à plusieurs niveaux affectifs, ce qui requiert beaucoup d'attention et de sensibilité aux enjeux inhérents à ce processus. » (Bissonnette, 2010, p. 28). En ce sens, certaines professions exigent des habilités affinées en communication dont celles des directrices et directeurs d'école.

De plus, la communication est un concept qui possède deux dimensions assez distinctes, mais pourtant bien imbriquées dans leur complémentarité : la dimension mécanique de la transmission et la dimension relationnelle.

Premièrement, la communication, c'est «l'action de transmettre une information. » (Le nouveau Petit Robert, 2009) Étymologiquement, ce terme provient du latin classique qui signifie « mise en commun, échange de propos, action de faire part». (Pierrel, 2009, n.p.) .Ainsi, la communication est l'action de transmettre un contenu ou un message.

Ensuite, selon Peraya (1998), «Les théories de la communication nous apprennent que communiquer c'est transmettre un contenu, mais aussi instaurer une relation sociale.» (p. 171) En ce sens, la communication est également

*« Le fait d'être en relation. [...] Relation dynamique qui intervient dans un fonctionnement. Passage ou échange de messages entre un sujet émetteur et un sujet récepteur au moyen de*

*signes, de signaux. {...] (Le nouveau Petit Robert, 2009, p. 480) La communication est en quelque sorte un passage obligé pour entrer en relation.  
Concrètement, nous pourrions considérer la communication comme étant un «processus par lequel une source d'information A tend à agir sur un récepteur d'informations B de manière à provoquer chez celui-ci l'apparition d'actes ou de sentiments permettant une régulation des activités de B ou du groupe auquel appartiennent A et B. » (Henriquez, 1971)*

Ce processus inclut «une marge d'erreurs possibles (due, d'une part, au codage de la langue parlée ou écrite, langage gestuel ou autres signes et symboles, par l'émetteur, puis au décodage du message par le récepteur, d'autre part au véhicule ou canal de communication emprunté).» (Pierrel, 2009, n.p.)

De ce fait, la communication fait intervenir des notions interpersonnelles elle devient alors [...] un système complexe qui prend en compte tout ce qui se passe lorsque des individus entrent en interaction et fait intervenir à la fois des processus cognitifs, affectifs et inconscients. Dans cette optique, on considère que les informations transmises sont toujours multiples, la transmission d'informations n'est qu'une partie du processus de communication et que différents niveaux de sens circulent simultanément. (Wikipédia-Communication, 2007)

Ainsi, afin d'allier toutes les dimensions possibles de ce concept, dans le cadre de cette recherche, nous retiendrons une définition assez générale de la communication comme étant un processus complexe de partage d'un message qui implique nécessairement une interaction entre un émetteur et un récepteur.

La communication a différentes définitions tout dépend des auteurs d'ouvrages ou d'autres. Parmi ces définitions on vous propose celles-ci :

### **1.1.Définition :**

D'après Chaffee et Berger 1986 :

*« la science de la communication cherche à comprendre la production, le traitement et les efforts des symboles et des systèmes de signes par des théories analysables contenant des généralisations légitimes permettant d'expliquer les phénomènes associés à la production, au traitement et aux effets » (Iazar, 1993) (P : 04)*

L'avantage de cette définition est d'être suffisamment général pour permettre de toucher des différents contextes communicationnels : interpersonnel, organisationnels, institutionnels ou autres.



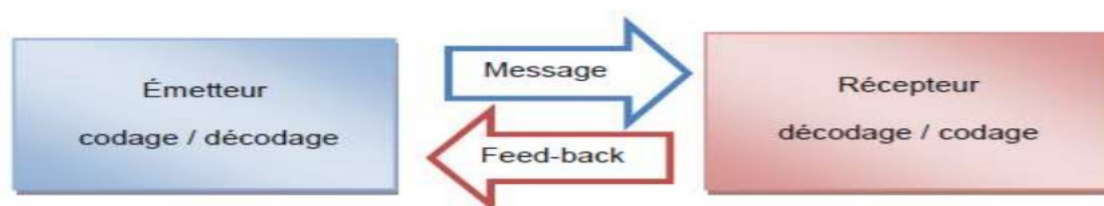
## 1.2.Définition :

La communication est l'action de communiquer, de transmettre, d'informer. Cette fonction désigne l'étude générale du langage sous trois aspects :

- L'expression (celui qui utilise ce type de communication cherche à communiquer une intention, une émotion, un état de conscience) ;
- La représentation (donne des informations sur les événements, retransmet un savoir)
- L'action sur autrui (cherche à convaincre, à séduire, à influencer, transmet des ordres).

La communication déborde l'expression verbale et utilise de nombreux signaux mimiques ou gestuels, des techniques nouvelles et de nouveaux supports (informatique, téléphone mobile, numérique ...). Elle permet l'échange d'informations entre les personnes (échange interpersonnel) mais aussi à travers notre société par le biais des acteurs de la communication. Ainsi, l'entreprise dispose de moyens et de techniques qui lui permettent de véhiculer ces informations. Elle adopte des différentes stratégies afin de pouvoir se développer. (Joly, 2009)

Elle s'agit de l'ensemble des stratégies mises en place, par une personne ou un groupe de personnes, pour échanger des ressources et des représentations avec d'autres. La communication peut être représentée d'une manière simplifiée comme suit :



C'est l'intention d'un émetteur, traduite dans un message, interprétée par un récepteur et ayant un effet sur lui. Un message est alors émis en retour (feedback). Chacun des interlocuteurs occupe tour à tour la position d'émetteur et de récepteur.

Lors de la transmission d'un message entre l'émetteur et le récepteur, intervient un certain nombre de filtres. Ces derniers sont constitués par plusieurs éléments (l'éducation, les préjugés, les expériences personnelles) issus du contexte. Ils ont un rôle particulier dans le système de codage / décodage de chacun et donc dans l'interprétation du message.

La relation entre les interlocuteurs est définie à travers leur communication. Notre manière de communiquer exprime la position que l'on souhaite occuper et corrélativement la position que l'on attribue à notre interlocuteur ; positions réciproques qui peuvent être fondées sur la similarité ou la complémentarité, c'est-à-dire sur l'égalité ou la différence.

### **1.3.Les méthodes de la communication**

La Communication désigne à l'oral ou à l'écrit la verbalisation d'idées, de sentiments en vue d'échanger dans des situations données.

### **1.4.La communication orale**

La communication orale est le mode de communication le plus répandu, elle est la plus spontanée et la plus facile. D'où l'importance des communications orales, qu'elles soient : • directes :- dialogues, entretiens, réunions - ou indirecte : médiatisées - téléphone, messagerie vocale.

### **1.5.La communication écrite**

L'écrit reste essentiel dans notre environnement car on trouve beaucoup de messages tels que :

- Affichage, signalisations parviennent sur des supports écrits.
- Presse, prospectus, page-écran Minitel.
- Modes d'emploi d'appareils, de produits d'entretien.
- Formulaires divers.

Dans l'entreprise, de nombreux messages sont écrits et souvent transmis sur papier.

- Un document écrit est "pensé" :
- Il est adapté au destinataire.
- Tous les points importants sont précisés.
- Une argumentation peut être développée.

L'écrit reste : Un message reçu sur papier ou imprimé à partir d'une page écran peut être consulté par la suite cette permanence de l'information évite toute déformation du message.

## **2. La communication de l'entreprise bancaire**

La communication de la banque est considérée comme la matière première pour la réalisation de sa stratégie envisagée. C'est pour cette raison que la communication doit être au centre de l'attention des dirigeants de banque. La communication d'entreprise peut être définie comme la production d'informations dans des environnements internes et externes, c'est-à-dire la création d'interfaces. La communication fait de l'entreprise ou de l'organisation le système d'information et de décision de son environnement. Il organise et gère les flux d'informations au sein de l'organisation (communication interne) ou entre l'organisation et son environnement (communication externe). Il s'agit d'échanger des informations pour qu'il puisse fonctionner comme un système et se positionner dans son environnement. (C, 1996)

### **2.1.La communication interne**

La communication interne est le deuxième axe auquel le responsable de la communication prête attention. En effet, l'importance de la communication interne n'est pas la moins importante, surtout dans le secteur bancaire, où les employés déterminent la qualité des services fournis. Elle a de multiples fonctions : présenter des résultats et des rapports, fournir un savoir-faire et des informations, et interpréter des nouvelles et des orientations. Dans l'environnement, la communication interne est un maillon et une courroie de transmission importante pour réaliser la stratégie globale. Comme l'a déclaré un responsable de la communication du Groupe PSA : « Communiquer avec l'extérieur est une chose, faire passer un message à l'intérieur du groupe en est une autre, au moins aussi importante... avant d'atteindre le zéro défaut, l'entreprise devrait essayer de tendre vers le zéro mépris, eh bien, la communication interne, c'est ce la ». (C.SCHNEIDER, 1990) (P : 50)

### **2.2.Les outils de la communication interne**

Tout d'abord pour être efficace, la communication interne, au même titre que la communication externe, elle doit être multimédia, les supports les plus efficaces, sont ceux qui sont les plus proches de la culture d'entreprise. Pour trouver les outils on doit résulter d'un compromis entre la culture d'entreprise et la communication interpersonnelle, la recherche des outils de communication interne susceptible de répondre aux objectifs fixés doit se faire de la façon la plus créative possible.

-Le projet d'entreprise : la banque doit développer en interne une culture d'entreprise et un esprit de corps, à cet effet, elle doit mobiliser son personnel autour d'un projet d'entreprise, car c'est le moyen adéquat pour réunir l'ensemble du personnel, tous niveaux hiérarchiques confondus, autour d'un corpus commun.

-Le journal interne : il reste le premier support écrit de la communication, c'est un média riche et souple, il peut être utilisé comme organe d'information, instrument de formation, tribune d'expression du personnel, il est destiné au personnel, pour objectif de tenir ce dernier au courant de ce qui se passe dans la banque. Il informe le personnel sur les résultats, les objectifs commerciaux et les stratégies de la banque.

-Les notes de services : elles sont par excellence, le signe du pouvoir à l'intérieur de l'entreprise, elles donnent en général une information ou une direction d'action pour les destinataires, à cet effet, il faut éviter les notes de service faites par impulsion, prendre le temps pour connaître l'ensemble des problèmes à résoudre et surtout consulter au préalable le personnel pour repérer éventuellement les obstacles à la bonne exécution de l'ordre.

- La journée d'informations : son rôle est de faire comprendre aux salariés le fonctionnement et la politique de la banque.

-Les réunions : les réunions sont des lieux privilégiés de communication, qu'elles soient fonctionnelles ou improvisées pour optimiser l'efficacité des réunions de travail ça nécessite une réflexion sur ses objectifs, ses fonction, ses participants, ses facteurs d'efficacité, ses types et la répartition de ses rôles.

-Les supports de la communication externe : consiste à faire circuler à l'intérieur de la banque les documents qui la représentent à l'extérieur, cela influence favorablement sur l'image de l'entreprise et son climat interne.

### **2.3.La communication externe**

La communication externe d'une entreprise comprend : « l'ensemble de toutes les informations, messages et autres signaux de toute nature que l'entreprise émet volontairement ou non, en direction de tous les publics »(1 J.LENDREVIE) (P : 447)

L'entreprise applique cette politique pour « *influencer les attitudes et les comportements des différents publics auxquels elle s'intéresse : clients, consommateurs, prospect, prescripteurs, distributeur, fournisseurs, milieux bancaires et financiers etc. et elle utilise pour cela de multiples moyens publicitaires, médias et hors médias* ».

De plus, la communication externe peut être déclinée selon plusieurs thèmes et objectifs :

*« Informative, elle porte sur les produits, elle a des objectifs d'image ou de notoriété, tous ces messages peuvent émaner soit d'une enseigne, soit d'organisations professionnelles. Depuis quelques années, toutes ces variantes ont été exploitées pour les messages bancaires »*(2D.ZOLLINGER, 2004) . (P : 136)

Chaque action de communication est efficace selon le type de produit ou service à promouvoir, la cible à viser, le contenu du message à transmettre et le budget dont elle dispose.

- La communication mix présente plusieurs avantages pour la banque :
  - Un bon positionnement par rapport aux entreprises concurrentes.
  - Une personnalité reconnaissable par son public.
  - Une place stratégique sur le marché.
  - L'influence positive sur les attitudes et les comportements des différents publics.

Il est nécessaire pour l'entreprise d'avoir une vision globale de sa politique de communication afin d'assurer la cohérence et l'efficacité maximale de ses actions.

#### **2.4.L'usage de la langue française dans le secteur bancaire algérien**

Le secteur bancaire est un établissement financier qui reçoit des fonds du public et des emplois pour effectuer des opérations de crédit et des différentes opérations financières et chargé de l'offre et de la gestion des moyens de paiement (Larousse, s. d.).

Tout d'abord, l'usage de la langue française dans le secteur bancaire algérien est présent à l'oral et à l'écrit, puisque l'Algérie fait partie des pays francophones. *« La présence et l'usage du français dans différents secteurs font de l'Algérie le deuxième pays francophone au monde après la France et permettent aux algériens de s'ouvrir sur le monde »* (Bellatreche, 2009, p.112). En Algérie, la langue française est considérée comme une langue de travail et de communication notamment dans le secteur bancaire, d'après Houari Bellatreche : *« il apparaît que le français et l'arabe sont les langues de communication et de fonctionnement au sein de la banque, le travail technique (comptabilité, analyse financière, gestion, etc. »* (Bellatreche, 2009, p. 109).

Ce même auteur continue à écrire : *« le français est une langue de travail et de négociation avec l'ensemble des partenaires, qu'ils soient nationaux ou qu'ils soient étrangers parce que tous les contacts sont rédigés en français »* (Bellatreche, 2009, p. 109).

En effet, concernant la communication au sein du secteur bancaire algérien, Chahinez Soussi montre que la communication se passe en plusieurs langues au sein de la banque, notamment en français malgré la politique d'arabisation des administrations algériennes. Ce système d'arabisation n'est pas réussi car les banques sont à l'origine des instructions françaises. « *L'Algérie a imposé par la loi l'usage unique de la langue arabe. Mais cette politique a été un échec d'une part, parce que les banques algériennes sont à l'origine des banques françaises* » (Soussi, 2013, p. 138)

Après 1962, les algériens n'étaient pas compétents en langue arabe parce que tout était en langue française, autrement dit, même après la nationalisation des banques, elles restent toujours francisées que ce soit dans la manière de travailler ou ce qui concerne le déroulement des opérations. « ... *Qui ont été nationalisées après l'indépendance et qui emploient toujours les techniques de travail française* » (Soussi, 2013, p. 138)

Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'arabisation des administrations Algériennes ne se limite pas aux banques, parce qu'elles sont à l'origine française. Cela veut dire que tous les documents, les archives, les formulaires... avec les partenaires se font en langue française. « *Toutes les opérations qui se déroulent à la banque se font également en français* » (Soussi, 2013, p. 138)

### **3. Les différents types des correspondances administratives**

Il existe plusieurs types de correspondances administratives parmi lesquelles on cite les documents les plus utilisés dans les administrations :

#### **3.1.La lettre en forme administrative**

Cette forme de lettre est utilisée lors d'échanges de correspondance entre deux administrations distinctes autrement dit entre des structures administratives et comportant un caractère professionnel donc elle est destinée à toute personne appartenant à l'administration.

#### **3.2.La lettre en forme personnelle**

Cette forme de lettre est destinée à une personne qui ne fait pas partie de l'administration, elle est utilisée dans le cadre d'une correspondance entre l'administration et un usager. De plus,

elle peut être également employée entre les deux services si on souhaite mettre l'accent sur la personnalisation et la politesse de la correspondance.

### **3.3.La note administrative**

Elle s'agit d'un écrit de correspondance administratif interne, c'est-à-dire un document circulant au sein d'une même unité administrative et qui traite d'une affaire courante. Elle fait partie du processus de prise de décision ; elle n'est pas considérée ni comme une thèse culturelle générale ni comme une thèse juridique. La note doit être claire, simple, pratique, brève et concise.

Son objectif est de clarifier une question ou de provoquer des instructions ainsi de faire gagner du temps au locuteur, cela veut dire qu'elle doit résumer d'une manière synthétique l'ensemble de la question logique. De plus, la note doit identifier les problèmes, présenter clairement les faits, les discuter et conclure en proposant des solutions aux problèmes en question.

- Elle peut avoir différents destinataires :
- Un supérieur hiérarchique.
- Un service ou un ensemble de services.
- Les usagers du service public.

#### **3.3.1. Les différents types de note administrative**

Cet écrit, plus communément, appelé note dans l'administration, elle peut être :

**Une note de service :** elle est couramment utilisée. Elle a pour objet de renseigner tout ou partie de la disposition officielle de salarié sur l'organisation de service.

**Une note explicative :** elle reprend un sujet qui a été déjà traité et y ajoute des explications c'est-à-dire donner plus de détails, elle a pour objet de fournir au destinataire des informations détaillées qui lui autoriseront l'action et lui permettront d'agir.

**Une note impérative :** Différemment à la note explicative, cette note est plus directe et plus sèche, elle constate des erreurs ou des omissions.

**Une note de synthèse :** il s'agit de rédiger un document clair et précis basé sur une variété d'information provenant de différentes sources. Les décisions sont généralement prises à partir de notes de synthèse.

### **3.4.Le compte rendu**

Tout d'abord le compte rendu décrit les événements passés. Il s'agit d'un document administratif synthétique qui ne compile que les idées essentielles et qui montre tout où une partie d'une réunion ou activité. Il peut être à la fois la mémoire individuelle et la mémoire de groupe, au cas où nous en aurions besoin, nous nous y référons pour savoir ce qui s'est passé. Il est rédigé de façon simple, sans règles précises comme il peut faire l'objet d'une présentation de type de lettre administrative.

Le compte rendu exhaustif comprend une diffusion de l'intégralité du contenu d'une réunion ou d'un débat. Par exemple, il pourrait s'agir d'une retransmission intégrale d'un discours entier ou d'un seul discours.

Le compte rendu a fait des déclarations sélectives ou finales et des décisions prises et rapporte les informations les plus mémorables et les plus importantes à retenir.

### **3.5.Le rapport**

C'est l'une des manières dont nous rapportons à l'autorité responsable une question importante dans sa position par voie suggérée. Il s'agit d'un document qui sert à partir d'une recherche de problème ou d'une analyse d'une situation à suggérer. C'est, donc, un outil de travail au service d'une responsable hiérarchique pour l'aider à prendre une décision à froid, c'est-à-dire avec le recul et la réflexion nécessaires.

Le rapport est différent de la note qui expose toujours des sujets de l'actualité comme du compte rendu et du procès-verbal qui se limitent à décrire simplement ce qui s'est passé. Il est basé sur des faits, des événements ou des actions pour identifier certaines informations ce qui permettra aux éditeurs de se former une opinion raisonnable et de fournir des conseils pour l'action.

Le rapport exige des qualités générales de synthèse, de précision et de clarté comparable à celles de la note ou du compte rendu, donc Il doit être précis, complet, solidement construit et argumenté.

### **3.6.Le courrier**

La définition du Petit Robert précise : « *Écrit que l'on adresse à quelqu'un pour lui communiquer quelque chose* » (le petit robert (, cela nous explique que le courrier est avant



tout une lettre adressée à une quelconque personne pour lui faire parvenir un message. De ce fait, cette correspondance est toujours employée pour des échanges avec les services extérieurs d'une même administration, les autres administrations et même les particuliers. Son objet varie selon les sujets.

Le courrier en tant que lettre administrative comporte deux types :

- Un courrier qui est adressé à une autre administration
- Un courrier qui est adressé à quelqu'un qui ne fait pas partie de l'administration.

### **3.6.1. Caractéristiques d'un courrier en forme administrative**

- Le LOGO
- Le lieu et la date
- Le timbre
- La suscription
- L'identification de l'expéditeur
- L'objet
- Le corps de la lettre
- La signature
- PJ et la mention « copie à »

Ces caractéristiques sont présentes et suivies dans tous les courriers que ce soit le courriel ou celui qui est écrit sur un support traditionnel. Néanmoins, la signature se trouve généralement dans un courrier écrit manuscritement et bien évidemment sur un support papier.

### **3.6.2. Le courriel**

Le courriel, une appellation française donnée au terme courrier électronique (message + messagerie électronique), qui se substitue au mail et à l'e-mail (abréviation d'électronique mail), ces deux termes constituant des anglicismes. Depuis le 20 Juin 2003, cette appellation est devenue officielle et rendue obligatoire depuis dans l'Administration française.

Ainsi, il est défini par un message écrit envoyé par voie électronique à son destinataire d'une manière quasiment instantanée. C'est donc un écrit tel que la lettre ou la note de type classique et pour cela il doit respecter un certain nombre d'exigences des écrits administratifs.

C'est aussi un moyen de communication plus souple et plus simple, qui peut parfois remplacer le téléphone. Pour cette raison, la forme d'écriture administrative classique n'est pas toujours parfaitement adaptée à ce support. Donc Le courrier électronique se situe quelque part entre la communication écrite et orale. C'est pourquoi il mérite de l'attention, il peut être source d'erreurs qui peuvent avoir de graves conséquences

Dans le cadre juridique, le Code civil reconnaît-il l'écriture sur les médias ? L'électronique est acceptée comme preuve au même titre que l'écriture sur papier, à condition que la personne qui est formellement identifiée comme la source du texte, et rédigée et conservée sous certaines conditions comme assurer l'intégrité

## **Conclusion partielle**

Dans cette partie nous nous sommes intéressés à la communication d'une manière générale et à la communication écrite d'une manière précise ainsi que la communication dans le secteur bancaire. Il est à noter que la communication dans l'administration est basée sur l'écrit selon des normes et des usages spécifiques.

Il est évident que les écrits administratifs occupent une partie intégrante du travail quotidien de toutes les administrations, elles permettent à celles-ci de communiquer avec elle et l'extérieur. Toute administration produisant de l'écrit s'appuie sur des références répondant à son besoin spécifique afin de donner une image cohérente de ses travaux.

Cette rédaction des correspondances administratives est un travail délicat, qui demande une grande attention car il engage la responsabilité du rédacteur et le service auquel il dépend. Pour cela elle a certaines caractéristiques.



# *Chapitre III*

## **Chapitre III**

### **Introduction partielle**

Nous présenterons dans ce chapitre l'enquête que nous avons menée auprès de l'institution BDL, nous présenterons aussi l'institution, par la suite nous présenterons la constitution de notre corpus et le déroulement de l'enquête. C'est alors que nous entamerons l'analyse des différentes correspondances, enfin nous proposerons notre interprétation.

### **1. Présentation de l'enquête**

#### **1.1. Présentation de l'institution BDL**

La Banque de Développement Local par abréviation BDL est un organisme financier, public, économique qui a été créé par décret N° 85 / 84 du 30 avril 1985 sous la forme de société nationale de banque pour prendre en charge notamment le portefeuille des entreprises locales. Elle sera transformée dans le cadre de l'autonomie des entreprises publiques en société par actions le 20 février 1989 avec un capital social de 1 440 millions de Dinars.

La BDL a entamé ses activités avec trente-neuf (39) agences transférées du crédit populaire d'Algérie, son réseau s'est développé progressivement pour atteindre 153 agences en 2001 couvrant l'ensemble des wilayas (48) du pays.

A l'instar des autres banques publiques Algériennes la BDL traite toutes les opérations de banque, elle est cependant la seule banque publique à prendre en charge l'activité du prêt sur gages or héritée des ex-caisses de crédit municipal ainsi sur les 153 agences que compte, la BDL, cinq (05) d'entre elles sont spécialisées dans cette activité de prêt sur gages dont le volume représente 10% des emplois de la banque.

La BDL est une banque qui a plusieurs fonctions à jouer, parmi ses missions on cite :

- Sa participation avec d'autres banques a des financements de types consortiaux lorsque l'opportunité se présente.
- Elle finance aussi les micro-entreprises, (dispositif ANSEJ).
- Veiller au financement des professions libérales.
- Veiller à la rentabilité optimale de la trésorerie.
- Veiller à la formation et à la gestion du personnel.

- Traiter les opérations bancaires confiées par la clientèle publique et privée.
- Tenue des comptes des clients et s'assure de leur sincérité.

L'organisation de ma banque se présente comme suit :

- Directions générales adjointes.
- Du cabinet du PDG.
- Des directions centrales.
- Des directions des groupes d'exploitation (succursales).
- Des réseaux d'agence.

## **1.2. Présentation du corpus**

Notre corpus est composé de cinq correspondances collectées au niveau de la BDL

<b>Corpus</b>	<b>Le type de correspondance</b>	<b>L'objectif de correspondance</b>
01	<p>En premier lieu, cette correspondance est une lettre administrative envoyée par le pôle commercial Mostaganem à la direction de système informatique qui est la direction générale DSI, donc Elle est utilisée pour communiquer avec les services d'une même administration ou d'autres administrations et des particuliers.</p> <p>En deuxième lieu, cet écrit s'agit d'une demande de réclamation de finalisation de l'ouverture de code APE sur le SAB, on peut définir cette dernière par l'action destinée à l'autorité pour se plaindre quelque chose, pour protester ou même signaler une malfaçon.</p> <p>Une chose de plus qui caractérise cette lettre administrative, est le papier utilisé, c'est un papier en tête propre à la BDL qui englobe quelques informations concernant la direction générale.</p>	<p>Cette demande a été faite suite à une demande d'un client afin d'ouvrir un compte commercial, sachant que chaque compte commercial exige un code APE mais ce dernier ne peut pas fonctionner sur leur système SAB sans l'autorisation de la DSI est pour cela le pôle commercial de la BDL a écrit cette correspondance pour le biais de finalisation l'ouverture du code APE sur le système SAB.</p>

02	<p>Notre correspondance est écrite par le développement du recouvrement et du contentieux régional DRCCR et adressée à l'ensemble des agences rattachées est en premier lieu, une lettre administrative et en deuxième lieu est une note de service, elle est considérée comme un outil de communication groupée, interne à l'entreprise. Son objectif est de transmettre une information concernant l'activité de l'entreprise.</p>	<p>Ce document a été écrit par le développement du recouvrement et du contentieux régional pour le biais d'informer l'ensemble des agences rattachées de changement récent concernant les dossiers des dégrèvements des pénalités de retard de paiement ainsi qu' ils ont exigé aux agences la nécessité de mettre les originaux des documents cités dans la note.</p>
03	<p>Cette correspondance est un courriel ou un e-mail professionnel rédigé par Mr. Beldjillali qui est le Directeur Adjoint Part-Prof de la BDL destinée à Mme. Benhalima employé dans la DSI, cet écrit s'agit d'un rappel, Comme nous l'avons vu, une simple mention telle que l'expression suivante : « ...nous sommes toujours en attente de votre retour » dans le mail de notification suffit de différencier un rappel d'un autre type.</p>	<p>Ce rappel a été réalisé suite à une demande déjà faite de la part de Directeur Adjoint de la BDL adressée à la direction générale DSI pour l'activation du code APE et comme ils n'ont pas eu une réponse ils ont rédigé ce rappel pour faire rappeler leur destinataire afin de faciliter la tâche et les permettre l'activation du code APE de leur client.</p>



04	<p>Cette correspondance est un Bordereau réalisé par le Pôle Commercial, Dahra 425 Mostaganem destinée à la direction du juridique et du contentieux DJC.</p>	<p>Le but de ce bordereau est de transmettre les dossiers de succession à la DJC et les informer sur le décès de ces clients mentionnés dans le document pour prendre une décision et permettre au pôle commercial de partager les sommes des comptes bancaires des clients décédés entre les héritiers selon l'acte de Fridah.</p>
05	<p>Cette correspondance est en premier lieu un courriel réalisé par un cadre de la direction générale DSI destinée aux destinataires suivants :</p> <p>L'Adjoint directeur et le chef service caisse.</p> <p>Elle s'agit en deuxième lieu d'une information qui a pour le but de renseigner les employés sur quelque chose telle qu'une note ou une décision prise récemment...etc.</p>	<p>Cette correspondance a été écrite suite à une note déjà reçue pour informer l'Adjoint directeur et le chef service caisse que quand t'il y a un chèque bancaire avec une somme de plus de 500000000 DA il est nécessaire d'authentifier ce chèque et confirmer cette opération dans un délai précis et si ce n'est plus le cas ils seront à l'obligation de saisir la direction de l'inspection générale la DIG.</p>

## 2. Le déroulement de l'enquête

Rappelons que notre étude porte sur l'analyse des correspondances dans une boîte de communication. De ce point, nous avons opté pour une enquête de terrain dans la Banque de Développement Local, Agence 425 qui se situe à la cité 400 logements, route d'Oran, Mostaganem. Dans l'objectif de l'analyse des stratégies employées dans l'élaboration des correspondances bancaires ainsi de mieux comprendre le type de discours utilisé dans ces écrits administratifs.

L'enquête a été réalisée vers la fin du mois de mars de l'année en cours. Elle a ciblé le Directeur Adjoint Part-Prof ainsi qu'un autre cadre dans la banque, dès notre première visite à

la banque, tout était bien passé, les employés nous ont bien accueilli. Et ils nous ont aidés par rapport à notre enquête.

Parmi les difficultés rencontrées lors de notre enquête, une chose que nous avons ignoré au début car en premier lieu nous avons envisagé de faire la collecte des documents administratifs directement auprès des responsables de services, mais cette tâche n'était pas facile comme nous avons cru, parce que l'accès au document administratif est strictement interdit aux personnes étrangères.

Pour résoudre ce problème nous avons demandé auprès le directeur général de l'entreprise une autorisation afin de pouvoir avoir accès aux correspondances.

### 3. L'analyse de corpus

Notre analyse porte sur les correspondances de Banque de Développement Local afin de répondre à notre problématique de départ.

#### Corpus 01



#### 1-Présentation de la correspondance

Cette correspondance est une lettre administrative envoyée par une administration qui est le Pôle commercial Mostaganem 425, Banque de Développement Locale à une autre administration qui est Direction de Système Informatique DSI, son objectif est de transmettre une information concernant l'activité de l'entreprise, mais elle n'a pas de caractère obligatoire car elle explique, sans chercher à convaincre. Pour rédiger cette lettre administrative on doit utiliser un style clair, concis, impersonnel et impératif.

Cet écrit s'agit aussi d'une demande, Pour rédiger correctement une lettre administrative, il faut avant tout bien déterminer ce qu'on souhaite demander ou déclarer. Il

faut surtout aller à l'essentiel en évitant d'exposer des éléments qui n'auraient rien à voir avec votre affaire. Donc pour être sûr d'être compris du premier coup

## **2- Contextualisation de la correspondance**

La situation d'énonciation :

Qui : Pôle commercial Mostaganem 425, Banque de Développement Locale.

A qui : Direction de Système Informatique DSI

Où : Mostaganem

Quand : 25 Janvier 2021

Pourquoi : Demande d'intégration du code APE sur SAB

## **3-Analyse de la correspondance**

### **Les langues utilisées dans la correspondance :**

D'après ce qu'on a constaté dans cet écrit, cette correspondance est écrite dans une situation formelle en deux langues ; la langue française et la langue arabe. Cette analyse nous permet de dire que dans ce document, la langue française est la plus utilisée et présente à 90 % par rapport à la langue arabe, dite classique, qui ne marque sa présence que dans l'expression العاب جواله.

### **-le type de discours utilisé**

Afin de montrer le type de discours utilisé dans notre correspondance, nous allons tenter de dégager les caractéristiques de ce message :

- l'expéditeur de ce message qui est l'ensemble du pôle commercial de Mostaganem 425 et le destinataire qui est la DSI sont des spécialistes du même domaine qui est le domaine ou le secteur économique.

-L'objet de cette lettre est centré sur le domaine économique ou bancaire.

-L'emploi exclusif de pronom « impersonnel » nous qui représente la globalité et non la pluralité.

-L'utilisation d'un présent à valeur intemporelle, exemple : Nous vous prions...

-Economie linguistique : APE, SAB, DSI, BDL

-Termes de spécialité : le code APE,

- Précision thématique (1domaine= 1 thème) (domaine économique= Demande d'intégration du code APE sur SAB)

- les usages stricts marqués dans la lettre tels que : l'en-tête, le numéro d'ordre, lieu et date, l'objet, les références, le corps de la lettre, la signature manuscrite précédée du titre du signataire et suivie de son nom et prénom.

Les éléments relevés nous amène à affirmer que le discours utilisé est : le discours de spécialité, dit discours spécialisé ainsi le discours administratif officiel.

### **-les procédés de formation des mots utilisés dans le discours**

- **Les Sigles**

BDL : Banque de Développement Locale

DSI : Direction de Système Informatique.

APE : Activité Principale exercée.

SAB : Système Informatique Bancaire.

RC : Registre de Commerce.

- **Dérivation propre**

- **La suffixation**

Finalisation

Collaboration      le suffixe « ation »

Salutation

- **Dérivation dégressive**

-Copie : un nom

-Copier : un verbe

## Corpus 02



### 1-Présentation de la correspondance :

Cette correspondance est une lettre administrative qu'on appelle « note de service » dans le jargon administratif. C'est un outil de communication groupée, interne à l'entreprise. Ce document a pour objectif de transmettre une information concernant l'activité de l'entreprise, mais n'a pas de caractère obligatoire car elle explique, sans chercher à convaincre.

Elle est utilisée également pour rappeler des règles de sécurité, de bonne conduite, donner des instructions sur l'utilisation d'un outillage ou encore informer de l'arrivée de nouveaux collaborateurs.

Le style utilisé doit être clair, concis, impersonnel et impératif. Pas de «JE» ni «NOUS». Il n'existe pas de présentation normalisée, néanmoins un certain nombre d'éléments sont obligatoires.

### 2- Contextualisation de la correspondance

La situation d'énonciation :

Qui : Département du Recouvrement et du Contentieux Régional 934 Mostaganem  
DRCR

A qui : l'ensemble des agences rattachées.

Ou : Mostaganem

Quand : le 05- 09-2021

Pourquoi : Les nouvelles renseignements sur les dossiers de retraitement des pénalités de retard.

### **3- Analyse de la correspondance**

#### **-Les langues utilisées dans la correspondance**

D'après l'analyse de cet écrit, on comprend que la langue utilisée dans ce dernier est bien évidemment la langue française, cette note de service est rédigée entièrement en français, notamment le message lui-même mais le corps de cette lettre aussi, donc ici la langue française est présente à 100 %.

#### **-le type de discours utilisé**

Pour le biais d'affirmer que le type de discours utilisé dans cette correspondance est bien évidemment le discours spécialisé ainsi le discours administratif officiel car il s'agit d'une note de service, il est nécessaire de dégager la situation suivante :

- l'expéditeur de ce message qui le Département du Recouvrement et du Contentieux Régional 934 Mostaganem DRCR et le destinataire qui est l'ensemble des agences rattachées sont des spécialistes du même domaine qui est le domaine ou le secteur économique bancaire.

-L'objet de cette lettre est centré sur le domaine économique ou bancaire.

-L'emploi exclusif de pronom « impersonnel » nous qui représente la globalité et non la pluralité.

-L'utilisation d'un présent à valeur intemporelle, exemple : Nous vous demandons...

-Economie linguistique : BDL, DRCR, BTG, PNR, ATD

-Termes de spécialité : retraitement de pénalité, autorisation du crédit, convention du crédit, remboursement, fiche de synthèse...etc.

- Précision thématique (1domaine= 1 thème) (domaine économique= des dossiers de retraitement des pénalités de retard.)

- les usages stricts marqués dans la lettre tels que : l'en-tête, le numéro d'ordre, lieu et date, l'objet, les références, le corps de la lettre, la signature manuscrite précédée du titre du signataire et suivie de son nom et prénom.

#### **-les procédés de formation des mots utilisés dans le discours**

## Les sigles

BDL : Banque de Développement Local.

DRCR : Département du Recouvrement et du Contentieux Régional.

BTG : Bordereau de Transmission des Garanties.

PNR : Prés Nom Rémunéré.

ATD : Avis à Tiers Détenteur.

### • Dérivation propre

#### La suffixation

Direction

Instruction

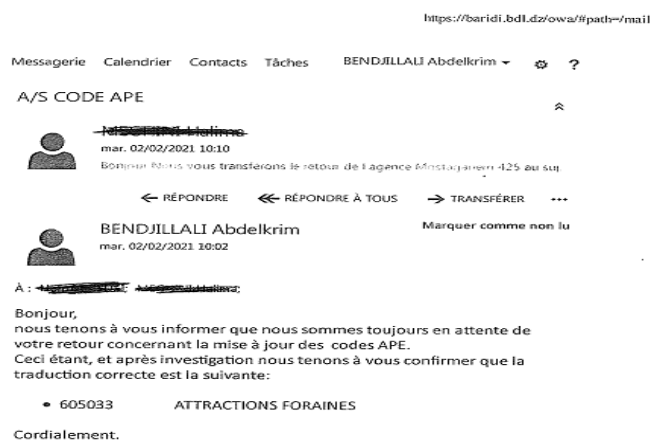
Recouvrement

### • Dérivation dégressive

-saisir « verbe »

-saisie « nom »

## Corpus03



### 1-Présentation de la correspondance

Notre correspondance est un courriel ou e-mail envoyé par BENDJILLALI Abd El Karim Directeur Adjoint Part-Prof destiné à MEGHINI Halima, secrétaire de la DSI.

On peut le définir par un service Transmission des informations écrites et des documents envoyés Par voie électronique dans la boîte aux lettres via Internet E-mail du destinataire sélectionné par l'expéditeur. Pour envoyer et recevoir des messages par e-mail, vous devez Avoir une adresse e-mail et un client de messagerie ou Web mail qui permet d'accéder aux messages via un navigateur Web.

Ce courrier électronique a une autre fonction qui est un rappel, ce dernier est défini selon le dictionnaire de La Rousse par l'action de rappeler de faire revenir.

## **2- Contextualisation de la correspondance**

### **La situation d'énonciation**

Qui : BENDJILLALI Abd El Karim - Directeur Adjoint Part-Prof

A qui : MEGHINI Halima, secrétaire dans la DSI

Où : La BDL - Mostaganem

Quand : Mardi 02-02-2021 à 10 :02

Pourquoi : la mise à jour des codes APE

## **3- Analyse de la correspondance**

### **-Les langues utilisées dans la correspondance**

On continue notre analyse avec cette correspondance et on constate que dans ce courriel la langue utilisée est seulement la langue française et qui marque sa présence totale dans le corps et le contenu de cet e-mail.

### **-le type de discours utilisé**

En basant sur les caractéristiques suivantes, on peut dire que le type de discours utilisé est le discours de semi-vulgarisation à côté du discours officiel car il s'agit d'un message administratif.

Il est remarquable que l'émetteur de cette correspondance est le Directeur Adjoint de la BDL qui est un spécialiste dans le domaine bancaire quoi que le récepteur de ce message s'agit d'une secrétaire dans la direction générale la DSI qui n'est pas forcément une spécialiste dans ce domaine mais certainement elle a de solides connaissances de base et une culture assez étendue sur le domaine bancaire.

Ensuite, la présence d'une terminologie propre à la banque.



La population et la socialisation des termes utilisés.

L'emploi d'un style facile à comprendre.

### -les procédés de formation des mots utilisés dans le discours

- **Les sigles**

APE : Activité Principale Exercée.

- **Dérivation propre**

- **La suffixation**

-Investigation                      -l'utilisation de suffixe « ation »

-Traduction –Attraction      -l'utilisation de suffixe « tion »

-Cordialement                      -l'utilisation de suffixe « ment »

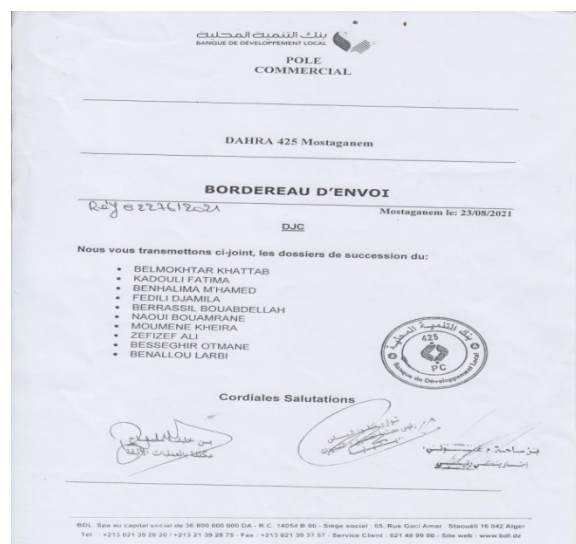
- **Dérivation impropre**

**-mise**

Mise : Action de mettre (quelque part) ex : la mise en place.

Mise : féminin de l'adjectif masculin « mis » qui veut dire ; posé, dressé ou vêtu, et il est invariant en nombre.

## Corpus 04



## 1-Présentation de la correspondance

Cette correspondance est un Bordereau envoyé par le Pôle Commercial Dahra 425 Mostaganem à la Direction du Juridique et du Contentieux, C'est un document utilisé pour gérer le routage interne du département (Entre deux services administratifs), à condition que ce transfert n'implique pas de commentaires Justifiera la rédaction d'une lettre de motivation administrative. Le document contient les détails habituels de la lettre administrative (En-tête, adresse, lieu et date, cachet, griffe et signature)

## **2- Contextualisation de la correspondance**

La situation d'énonciation :

Qui : Pôle Commercial Dahra 425 Mostaganem.

A qui : Direction du Juridique et du Contentieux

Où : Mostaganem

Quand : 23-08-2021

Pourquoi : Transmission des dossiers de succession des clients décédés.

## **3- Analyse de la correspondance**

### **-Les langues utilisées dans la correspondance**

En analysant cette correspondance on trouve que la langue utilisée dans ce Bordereau est effectivement la langue française, cet écrit purement administratif est réalisé entièrement en français, notamment le message lui-même mais le corps de cette lettre aussi, donc ici la langue française est présente à 100 %.

### **-le type de discours utilisé**

Pour savoir quel type de discours est utilisé dans notre support administratif, nous allons essayer de déterminer les caractéristiques de ce message :

-l'expéditeur de ce message qui représente le Pôle commercial-Dahra425 Mostaganem et le destinataire qui est la direction du Juridique et du Contentieux DJC sont des spécialistes du même domaine qui est le domaine ou le secteur économique bancaire.

-L'objet de cette lettre est centré sur le domaine économique ou bancaire.

-L'emploi exclusif de pronom « impersonnel » nous qui représente la globalité et non la pluralité.

-L'utilisation d'un présent à valeur intemporelle, exemple : Nous vous transmettons...

-Economie linguistique : DJC

-Termes de spécialité : les dossiers de succession

- Précision thématique (1domaine= 1 thème) (domaine économique= transmission des dossiers de succession des clients décédés.)

- les usages stricts marqués dans la lettre tels que : l'en-tête, le numéro d'ordre, lieu et date, l'objet, les références, le corps de la lettre, la signature manuscrite précédée du titre du signataire et suivie de son nom et prénom nous affirme l'utilisation de discours administratif officielle.

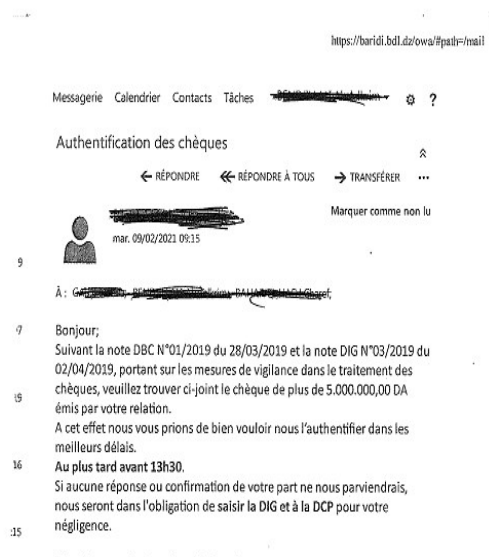
Les facteurs identifiés nous aident à affirmer que le discours utilisé dans notre correspondance est bien évidemment le discours spécialisé ainsi que le discours officiel administratif.

## **-les procédés de formation des mots utilisés dans le discours**

### **Les sigles**

DJC : Direction du Juridique et du Contentieux.

### **Corpus05**



## **1-Présentation de la correspondance**

Cette correspondance est un courrier électronique envoyé par un cadre de la direction générale adressé au Directeur Adjoint ainsi le chef service caisse.

Ce courriel s'agit d'une note d'information. Comme son nom l'indique, les notifications d'informations envoient des informations sur la vie ou les services de l'entreprise, des informations ou des actualités à une ou plusieurs personnes, plutôt qu'obligatoires. Le style des notes doit être clair, concis et objectif.

## **2- Contextualisation de la correspondance**

La situation d'énonciation :

Qui : un cadre de la direction générale

A qui : Directeur Adjoint et le chef service caisse.

Où : Mostaganem

Quand : Mardi 09-02-2021

Pourquoi : authentification des chèques.

## **3- Analyse de la correspondance**

### **-Les langues utilisées dans la correspondance**

En analysant cette correspondance, nous avons constaté que la langue utilisée dans cet écrit est seulement la langue française dans un contexte formelle et qui marque sa présence à 100 dans notre courriel, ce courrier électronique est rédigé entièrement en français non seulement son contenu mais le corps de cette lettre aussi.

### **-le type de discours utilisé**

Selon les caractéristiques qu'on va les citer par la suite, on peut dire que le type de discours utilisé dans cette correspondance est le discours spécialisé ainsi que le discours officiel.

- l'expéditeur de ce message qui est un cadre dans la direction générale et les destinataires qui sont le Directeur Adjoint ainsi le chef service caisse de la BDL sont des spécialistes du même domaine qui est le domaine ou le secteur économique.

-L'objet de cette lettre est centré sur le domaine économique ou bancaire.

-L'emploi exclusif de pronom « impersonnel » nous qui représente la globalité et non la pluralité.

-L'utilisation d'un présent à valeur intemporelle, exemple : Nous vous prions...

-Economie linguistique : DBC, DIG, DCP

-Termes de spécialité : la note DBC, la note DIG, le traitement des chèques, sais

- Précision thématique (1domaine= 1 thème) (domaine économique= Authentification des chèques)

- les usages stricts marqués dans la lettre tels que : lieu et date, l'objet, les références, le corps de la lettre, destinataires mentionnés ainsi que cette correspondance est écrite par un élément de supérieur adressée à un subordonné, ces caractéristiques nous prouvent l'existence de discours officiel dans ce document.

### **-les procédés de formation des mots utilisés dans le discours**

#### **Les sigles**

DBC : Direction de la Banque Classique.

DIG : Direction de l'Inspection Générale.

DCP : Direction de Contrôle Permanent.

- **Dérivation propre**
- **La suffixation**

Authentification

Confirmation

l'utilisation de suffixe « action »

Obligation

- **Dérivation dégressive**

Mesure « nom »

Mesurer « verbe »

#### **4. Commentaires et interprétations**

D'après l'enquête et l'entretien que nous avons faits, notre but c'était de répondre sur les questions posées dans la problématique à travers la méthode qualitatif pour collecter les informations concernant la langue la plus utilisée ainsi que le type de discours utilisé dans les écrits administratifs et l'usage de la langue française dans notre terrain de recherche qui est la banque de Développement Local, Mostaganem, agence 425.

D'abord et après l'analyse des correspondances qu'on a pu collecter, on constate que le discours le plus utilisé dans l'élaboration de ces écrits est bien évidemment le discours officiel ainsi que le discours spécialisé, cela ne veut pas dire qu'ils ne font pas appel aux autres discours tels que le discours publicitaire ou de semi vulgarisation.

Selon les résultats qu'on a eus, nous avons constaté que le choix d'utilisation de type de discours n'est pas au hasard, car il dépend aux destinataires, expéditeurs, l'objet et l'objectif de cette correspondance ainsi que la situation formelle ou informelle, tous ces points traités font la raison d'emploi de chaque discours.

D'après notre analyse, nous avons retenu que :

Le discours administratif officiel est présent à 90% dans les écrits de la BDL car ils s'agissent de document administratif envoyés par une administration à une autre ou même entre les employés au sein d'une même administration donc cela est justifié par le biais règlementaire de l'administration.

Étant donné que les destinataires ainsi que les expéditeurs précédents sont des spécialistes du même domaine qui est le secteur bancaire, il est absolu qu'ils utilisent le discours spécialisé pour communiquer avec eux et pour donner plus de valeur à cette correspondance, par conséquent nous justifions la présence de discours spécialisé dans la majorité des documents administratifs tels que les notes de services, le bordereau, les lettres administratives...etc.

Pour ce qui est de discours publicitaire, on trouve généralement qu'il est utilisé en grande partie dans leurs correspondances ciblées au client par souci d'attirer son attention afin de commercialiser leur produit.

Ce qui concerne le dernier discours qui est le discours de semi-vulgarisation, il est utilisé par les membres de la banque pour communiquer avec le client ou quelqu'un qui n'est pas spécialiste dans ce domaine.

Ensuite, la majorité des correspondances de la banque BDL contiennent des sigles, durant notre enquête nous avons demandé à l'agent, pourquoi ils utilisent ces sigles ? Par la suite ils nous ont expliqué que c'est un système universelle et des termes internes qu'ils les utilisent lors de leur communication au sein de l'administration, donc ils sont propre à la banque, de plus ils sont faciles à apprendre, mais s'il s'agit d'une communication avec un client ou quelqu'un étranger, ils mentionnent leurs indications pour qu'il puisse comprendre,

cela nous affirme que les sigles sont un des représentatifs de discours spécialisé. Les sigles sont généralement utilisés par souci d'économie linguistique.

Comme tous les commerçants de différentes activités, les employés de la banque se considèrent aussi comme des commerçants, et donc pour atteindre leur but de commercialiser leurs produits « carte via, carte CIB de paiement, crédit bancaire, ouverture du compte...etc. » eux aussi ont des stratégies efficaces qui tiennent une place importante dans la réalisation des ventes de produits.

Parmi les stratégies qu'ils les utilisent dans leurs correspondances avec le client, pour bien représenter leur administration et pour donner plus de valeur au client que ce soit un grand commerçant ou un petit salarié, est l'emploi exclusif du pronom « vous » ainsi l'utilisation des formes d'ouverture ou de clôture et même les salutations. Ainsi que l'emploi des expressions telles que : nous assurons que..., nous confirmons que..., Par souci d'attirer l'attention du client.

Suite à notre analyse, nous avons constaté que Les écrits administratifs adressés à un autre service ou même à une autre administration sont toujours rédigés en langue française, représentent 90 % alors que les 10% restées représentent les écrits du service juridique et contentieux parce qu'ils utilisent la langue arabe ou pour communiquer avec notre interlocuteur qui est le client « invitation, main levée, mise en demeure... »

De ce fait, on affirme que la langue la plus utilisée dans l'élaboration des correspondances de la banque, est effectivement la langue française, cela revient au premier lieu à l'existence de la BDL dès la période coloniale, et pour cela les employés ainsi que les cadres de cette instruction continuent à utiliser cette langue, notamment dans leur travail mais aussi dans leur vie quotidienne.

Par rapport à la langue arabe, on trouve que la langue arabe n'est plus utilisée que dans le service juridique et contentieux à cause de la politique d'arabisation de l'administration après l'indépendance 1962 et la nationalisation des banques étrangères en Algérie, et aussi c'est une obligation par la loi.

Pour conclure nous tenons à dire que la langue française est une langue qui occupe une place essentielle dans le secteur bancaire et surtout dans la situation formelle, autrement dit, dans les écrits administratifs.

## **Conclusion partielle**

Dans ce chapitre nous avons mis l'accent sur q le type et la langue les plus utilisés dans la rédaction des correspondances de la BDL, selon notre enquête, nous avons constaté que le type de discours le plus utilisé est bien sur le discours officiel ainsi le discours spécialisé. Il est remarquable que 90% des écrits administratifs être rédigés à la langue française. Sauf le service juridique et contentieux utilise la langue arabe à cause de la nationalisation des banques étrangères en Algérie, et aussi c'est une obligation par la loi.



# *Conclusion générale*

## Conclusion générale

Dans notre travail de recherche concernant le discours employé au sein des banques, nous avons mis l'accent sur le type de discours ainsi que sur les stratégies utilisées dans l'élaboration des correspondances de la Banque de Développement Local. Nous avons opté pour une enquête de terrain dont l'objectif est d'analyser les stratégies employées dans l'élaboration des correspondances bancaires pour mieux comprendre le type de discours utilisé dans ces écrits administratifs et afin de répondre à toutes nos interrogations de départ.

Tout au long de la réalisation de notre recherche, nous nous sommes centrés en premier lieu sur la situation linguistique en Algérie que nous avons abordée dans le premier chapitre et qui se caractérise par une histoire mouvementée. Plusieurs langues se sont implantées dans ce pays et elles coexistent dans un rapport parfois concurrentiel, de sorte que l'on essaie de prendre le dessus dans d'autres langues. À travers des mesures politiques qui ont été maintes fois révisées depuis l'indépendance du pays en 1962, jusqu'à aujourd'hui, le statut des différentes langues pratiquées et enseignées dans le milieu scolaire algérien demeure conflictuel.

Cependant, même si les arabophones prônent l'anglais comme langue internationale pour la mondialisation et la communication contre le français, le français maintient toujours son statut de langue la plus utilisée dans le pays et dans les cercles officiels. Dans le deuxième chapitre, nous avons défini la communication d'une manière générale ainsi que la communication écrite d'une manière précise tandis que la communication dans l'administration qui est basée sur l'écrit selon des normes et des usages spécifiques. Pour ce faire, nous nous sommes intéressés à la communication dans le secteur bancaire ou administratif et son importance dans les administrations sans oublier de parler de statut de langue française dans nos administrations ainsi que la banque de la BDL, en dernier nous avons traité les différents types de correspondances administratives telles que les notes de service, le compte rendu, la lettre administrative...etc.

Notre partie pratique est axée sur une enquête de terrain réalisée auprès de la BDL, elle comprend essentiellement cinq différentes correspondances collectées au niveau de la BDL.

A la lumière de l'analyse des données obtenues, nous avons constaté que le type de discours le plus utilisé est le discours officiel ainsi que le discours spécialisé, ce résultat

obtenu ne veut pas dire qu'ils n'utilisent pas d'autres types de discours tels que le publicitaire ou de vulgarisation, mais ces deux sont les plus récurrents dans leurs correspondances.

Ainsi, nous avons pu retenir que 90% des écrits administratifs sont rédigés en langue française, sauf le service juridique et contentieux utilisent la langue arabe à cause de la politique d'arabisation des banques étrangères en Algérie. Nous avons remarquée, aussi, que lors de notre enquête que cette banque emploie des stratégies discursives afin de commercialiser ses produits au niveau de l'écrit comme à l'oral. Dans notre travail de recherche, nous avons constaté que dans la majorité des écrits administratifs on trouve des sigles et des différentes dérivations.

Pour finir une bonne communication, c'est l'art de se comprendre, d'échanger des informations sans brouiller le message et d'assurer une bonne gestion des flux Informationnels au sein de l'entreprise. Il apparait clairement dans notre travail de recherche que la communication en langue française est un facteur essentiel dans la BDL, car dans le secteur bancaire algérien ou dans les administrations le français est très présent cela veut dire que dans le coté formel on le trouve toujours en langue française car cette dernière est considérée comme une langue de travail ainsi que de communication afin de faire comprendre et de comprendre les partenaires pour arriver à prendre des décisions et pour arriver à un terrain d'entente.

# ***Bibliographie***

## **Bibliographie**

### **Ouvrages théoriques**

- Baya, M. L. et Kerras, N. (2016). Discourse analysis : Algerian identity and gender. dans International Journal of Linguistics, Literature and Culture, 3(3), 62-77.
- Blanc, M., & Hamers, J. F. (1989). Bilinguisme et bilinguisme. Mardaga éditions.
- DJAOUT, T. (1993), « Des acquis ? », Ruptures, N°15, 20 au 26 avril 1993
- DOURARI, A. (2003), Les malaises de la société algérienne, crise de langue et crise d'identité. Casbah.
- DUBOIS, J. (1994), dictionnaire de la linguistique et des sciences du langage, Larousse, Paris.
- FENDREVIE. J et FINDOM. C, « Mercator », 5eme édition Dalloz, Paris, 1996, p11
- GRANDGUILLAUME Gilbert, arabisation et politique linguistique au Maghreb, Ed : G.-P. Maisonneuve et Larose, 1983.
- Grand guillaume, Gilbert, l'Algérie pays francophone
- HENRIQUEZ, 1971, dans Legendre, 2005, p. 240
- LAZAR J, la science de la communication, édition Dahleb, paris 1993, p04
- Le nouveau Petit Robert, 2009. p. 480
- MOREAU, M. (1997). Sociolinguistique : Les concepts de base. Mardaga éditions.
- C.SCHNEIDER, «Communication, nouvelle fonction stratégique de l'entreprise », Masson 1990, P50
- 2D.ZOLLINGER, E. La marque, « Marketing et stratégies de la banque », Edition DUNOD, 2004, p136.

### **Articles scientifiques**

- Abid-Houcine, S. (2007). Enseignement et éducation en langues étrangères en Algérie : la compétition entre le français et l'anglais. Droit et cultures, 54, 143-156. <https://journals.openedition.org/droitcultures/1860#quotation>
- Bektache, M. (2018b). Officialisation de la langue amazighe en Algérie : impact sur les attitudes et représentations sociolinguistiques de quelques locuteurs algériens. Multilinguales, 10. <https://doi.org/10.4000/multilinguales.3764>
- Bellatreche, H. (2009). L'usage de la langue française en Algérie, cas d'étude : le secteur bancaire. Synergies Algérie, 8, 112. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKewiVxsaOuOLyAhXDmFwKHS18CSgQFnoECAIQAQ&url=http%3A%3A>

2F%2Fe-biblio.univ-  
mosta.dz%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F7143%2FSOUKHAL\_Ho  
uria\_M2\_FOS.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&usg=AOvVaw3WX  
vqtI4y1L5HqiKGutXRr

Boudebia-Baala, A. (2012). Langue et identité. La place du français et de l'anglais dans le conflit sociolinguistique algérien : Représentations d'enseignants de français du sud algérien. *Synergies Royaume-Uni et Irlande*, 5, 265-277. [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiMqoqgks\\_yAhWLEBQKHUubUD7oQFnoECAMQAQ&url=https%3A%2F%2Fgerflint.fr%2FBase%2FRU-Irlande5%2Fboudebia.pdf&usg=AOvVaw32wic-IaSkBvA5vbgYzIMp](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiMqoqgks_yAhWLEBQKHUubUD7oQFnoECAMQAQ&url=https%3A%2F%2Fgerflint.fr%2FBase%2FRU-Irlande5%2Fboudebia.pdf&usg=AOvVaw32wic-IaSkBvA5vbgYzIMp)

Boudebia-Baala, A. (2013). Les incidences du contexte sociolinguistique sur l'enseignement-apprentissage du français dans le Sud algérien. *Recherches en didactique des langues et des cultures*, 10(3). <https://doi.org/10.4000/rdlc.2583>

Soussi, C. (2013). L'usage du français dans l'administration algérienne. *Résolang*, 9, 137. <http://sites.univ-lyon2.fr/resolang/no09.php>

Taleb Ibrahim, K. (2006). L'Algérie : coexistence et concurrence des langues. *L'Année du Maghreb*, 1, 207-218. <https://doi.org/10.4000/anneemaghreb.305>

Burno Joly, La communication, Groupe de Boeck s,a, Editions de Boeck Université, Bruxelles, 2009

1 J.LENDREVIE, J.LEVY, D.LINDON, op.cit., p447

## **Thèses**

CHACHOU, I. (2011). Aspects des contacts des langues en contexte publicitaire algérien : Analyse et enquête sociolinguistiques. (Thèse). <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00650009>

Taleb-Ibrahimi K. 1998. « De la créativité au quotidien, le comportement langagier des locuteurs algériens ». In *De la didactique des langues à la didactique du plurilinguisme*, J. Billiez (dir.), Lidilem, Université de Grenoble 3.

<https://mail.google.com/mail/u/1/#inbox?projector=1>

## **Sitographie**

### **Sites**

JeuneAfrique.com. (2016, 7 février). L'Algérie consacre la langue berbère après une longue lutte – Jeune Afrique. <https://www.jeuneafrique.com/depeches/300391/societe/lalgerie-consacre-langue-berbere-apres-longue-lutte/>

LAHOUAM, M. (2015). Mémoire Online - Contact et usage des langues dans l'espace médiatique algérien : de la créativité au quotidien - Moussa LAHOUAM. Mémoire Online. <https://www.memoireonline.com/02/17/9574/Contact-et-usage-des-langues-dans-lespace-mediatique-algerien-de-la-creativ.html#fnref21>

Larousse, Æ. (s. d.). Larousse.fr : encyclopédie et dictionnaires gratuits en ligne. Larousse. Consulté le 2 septembre 2021, à l'adresse <https://www.larousse.fr/>

Lettre (courrier) — Wikimini, l'encyclopédie pour enfants. (s. d.). Wikimini. Consulté le 3 septembre 2021, à l'adresse [https://fr.wikimini.org/wiki/Lettre\\_\(courrier\)](https://fr.wikimini.org/wiki/Lettre_(courrier))

SEBAA, R, La langue et la culture française dans le plurilinguisme en Algérie, [http://www.initiatives.refer.org/\\_notes/sess603.htm](http://www.initiatives.refer.org/_notes/sess603.htm)

Wikipédia contributors. (2021, août 23). Langues berbères. Wikipedia. [https://fr.wikipedia.org/wiki/Langues\\_berb%C3%A8res#:~:text=L'Alg%C3%A9rie%20est%20le%20premier,dans%20la%20constitution%20de%202002](https://fr.wikipedia.org/wiki/Langues_berb%C3%A8res#:~:text=L'Alg%C3%A9rie%20est%20le%20premier,dans%20la%20constitution%20de%202002).

Grand guillaume, Gilbert, l'Algérie pays francophone, [en ligne], 2010, disponible sur le site : <http://www.ggrandguillaume.fr/titre.php?recordID=45>

Wikipédia-Communication, version du 11 juin 2007, consulté le 20 mars 2011

<https://fr.scribd.com/doc/52910287/rapport-de-stage-BDL>

[https://www.memoireonline.com/01/09/1851/m\\_le-credit-hypothecaire-dans-le-systeme-bancaire--algerien4.html](https://www.memoireonline.com/01/09/1851/m_le-credit-hypothecaire-dans-le-systeme-bancaire--algerien4.html)

<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/r%C3%A9clamation/67049>

[https://www.i-manuel.fr/sp\\_ad1tga/sp\\_ad1tgadocfic10.htm](https://www.i-manuel.fr/sp_ad1tga/sp_ad1tgadocfic10.htm)

### **Fichier PDF**

Abdou Elimam, Langues maternelle, et citoyenneté en Algérie, éd : Dar El Gharb, 2004, p269.

AMMARI, A. L. I. (s. d.). La Rédaction Administrative. Elaboré par Mr AMMARI ALI - PDF Free Download. <http://docplayer.fr/76981150-La-redaction-administrative-elabore-par-mr-ammari-ali.html>. Consulté le 3 septembre 2021, à l'adresse <http://docplayer.fr/76981150-La-redaction-administrative-elabore-par-mr-ammari-ali.html>

Les différents types d'écrits. (s. d.). Circonscription de Montivilliers académie normandie. Consulté le 3 septembre 2021, à l'adresse [http://montivi-circ.spip.ac-rouen.fr/IMG/pdf/2.\\_types\\_écrits.pdf](http://montivi-circ.spip.ac-rouen.fr/IMG/pdf/2._types_écrits.pdf)

MESLE, J.-J. (2011, décembre). Précis de correspondance administrative à destination des TSSMA promotion 2011/2013. pdf to word converter.

[https://tribu.phm.education.gouv.fr/toutatice-portail-cms-nuxeo/binary/PRECIS\\_DE+LA+CORRESPONDANCE+ADMIN.pdf?type=FILE&path=%2Fdefault-domain%2Fworkspaces%2Fgrenoble-formation%2Fsalle-commune%2Fdivers%2Fprecis-de-la&portalName=foad&liveState=true&fieldName=file:content&t=1549638063](https://tribu.phm.education.gouv.fr/toutatice-portail-cms-nuxeo/binary/PRECIS_DE+LA+CORRESPONDANCE+ADMIN.pdf?type=FILE&path=%2Fdefault-domain%2Fworkspaces%2Fgrenoble-formation%2Fsalle-commune%2Fdivers%2Fprecis-de-la&portalName=foad&liveState=true&fieldName=file:content&t=1549638063)

Queffelec Ambroise et, al, Le français en Algérie, lexique et dynamique des langues, éd. Duculot, Belgique, 2002, p.31

TALEB IBRAHIMI, KH., « L'Algérie : coexistence et concurrence des langues », L'Année du Maghreb, I /2006, 207-218

<https://www.pmtic.net/sites/default/files/filemanager/memos/pmtic-communication.pdf>

<http://www.coursinfo.fr/wp-content/uploads/2016/04/cours-messagerie-electronique.pdf>

<http://www.coursinfo.fr/wp-content/uploads/2016/04/cours-messagerie-electronique.pdf>



## **Résumé :**

La communication est une opération vitale, dynamique qui touche les secteurs qui consistent dans le transfert et la réception de l'information et la faire comprendre d'une personne à une autre ou d'un groupe à un autre quelle que soit de nature social ou culturelle. La communication est aujourd'hui un des facteurs les plus importants qui a aidé à exécuter la stratégie de l'organisation, en la mettant dans un cadre stratégique et qui permet de représenter la coopération des différentes formes de la communication dans l'organisation afin de fournir les objectifs de l'intérêt public et les réaliser à partir de l'évolution des relations humaines et sociales entre les individus et entre les individus et l'organisation. Cette dernière vise en premier lieu à assurer une bonne circulation de l'information au sein de la banque et permet d'établir un dialogue entre la direction de l'entreprise et ses employés et entre ces derniers. L'entreprise peut communiquer sur elle-même auprès de publics extérieurs (communication institutionnelle) auprès de ses employés (communication interne) sur ses produits et marques (communication marketing). Nous avons donc décidé de mener cette enquête afin d'analyser les stratégies employées dans l'élaboration des correspondances de la banque ainsi que de mieux comprendre le type de discours utilisé dans ces écrits administratifs.

## **Abstract:**

Communication is a vital process that interferes in different fields which relies on the exchange of information in a smooth way between groups and individuals regardless to their social or cultural background. Communication nowadays is a major factor that helped in applying organization strategies by setting a framework that allow the cooperation of different forms of communication of one organization in order to set the goals of common interest and reach them going from the evolution of human and social relationships between individuals themselves and between individuals and organization. This latter target in first hand to ensure the free flow of information in the banks and to establish a dialogue between the head of the company and its employees. The company can communicate about itself through the external public ( institutional communication ) , through its own employees (internal communication ) and also from products and brands ( marketing communication) , so we have decided to conduct this investigation in order to examine the strategies used in forming the bank exchanges as well as really understand the type of speech used in administrative writings.

***Annexe***

## Annexe

بنك التنمية المحلية  
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL



Pôle Commercial Mostaganem 425

Réf : BDL/BA/GN/N° 196 /2021

Mostaganem le 25 Janvier 2021

Destinataire : D S I

Objet : A/Code APE

Nous vous prions de bien vouloir intégrer le code APE suivant sur SAB afin de nous permettre la finalisation de l'entrée en relation.

➤ 605033 JEUX MOBILES ألعاب جواله *Attraction Jérémy*

Comptant sur votre collaboration habituelle.

Cordiales salutations.

*بن جيلاني عبد الكريم*  
*نائب مدير*  
*القرض الخاصة و المنهن الحرة*



*سواتي سويقة نييلة*  
*نائبة مدير المؤسسات*  
*بالمقرب المجاري ظهرة 425*

C-J : Copie du RC authentifié.

Réf : BDL/DRCR/N° 874 /2021 .

MOSTAGANEM LE : 05/09/2021 .

DESTINATAIRE :

A l'ensemble des agences rattachées

**OBJET** : A/S des dossiers de retraitement des pénalités de retard .

Suite aux instructions de la direction du recouvrement des créances et dans le cadre du traitement des dossiers transmis , nous vous demandons de nous transmettre les originaux des documents suivants :

- La requête du client dûment signée et la signature vérifiée et validée par les services de l'agence domiciliaire du compte .
- Autorisation du crédit .
- Convention de crédit .
- BTG .
- Echancier de remboursement .
- Fiche de synthèse .
- Feuille de comite doit reprendre une genèse de l'affaire et non pas que l'avis .
- Le PNR (pour les dossiers dispositif aidés) .
- Indemnisation .
- Démarches de recouvrement précontentieuse et contentieuses plus les frais de justice .
- Nous informer si le compte est frappé par une saisie arrêt ou ATD .

Nos cordiales Salutations

DEPARTEMENT DU RECouvreMENT ET DU CONTENTIEUX  
REGIONAL 934 MOSTAGANEM

BENAISSA Nawal  
Chargée du Contentieux  
Part/Pro B



Messagerie Calendrier Contacts Tâches BENDJILLALI Abdelkrim ?

A/S CODE APE



~~M. BENDJILLALI Abdelkrim~~

mar. 02/02/2021 10:10

Bonjour Nous vous transférons le retour de l'agence Mostaganem 425 au suj.

← RÉPONDRE   ← RÉPONDRE À TOUS   → TRANSFÉRER   ...



BENDJILLALI Abdelkrim

Marquer comme non lu

mar. 02/02/2021 10:02

À : ~~M. BENDJILLALI Abdelkrim~~; ~~M. BENDJILLALI Abdelkrim~~;

Bonjour,  
nous tenons à vous informer que nous sommes toujours en attente de  
votre retour concernant la mise à jour des codes APE.  
Ceci étant, et après investigation nous tenons à vous confirmer que la  
traduction correcte est la suivante:

- 605033      ATTRACTIONS FORAINES

Cordialement.





POLE  
COMMERCIAL

DAHRA 425 Mostaganem

**BORDEREAU D'ENVOI**

Ref 8227612021

Mostaganem le: 23/08/2021

DJC

Nous vous transmettons ci-joint, les dossiers de succession du:

- BELMOKHTAR KHATTAB
- KADOULI FATIMA
- BENHALIMA M'HAMED
- FEDILI DJAMILA
- BERRASSIL BOUABDELLAH
- NAOU BOUAMRANE
- MOUMENE KHEIRA
- ZEFIZEF ALI
- BESSEGHIR OTMANE
- BENALLOU LARBI



Cordiales Salutations

بن خليفة المصباح  
مكثلة بالعمليات الألفنا

نوار محمد العباس  
رئيس مصلحة الضرائب  
بمستعمرة

بنز ساجدة م. عوني  
إحسان بنتنسي رئيسة

Messagerie Calendrier Contacts Tâches ~~REPERTOIRE~~ ?

## Authentification des chèques

[← RÉPONDRE](#) [← RÉPONDRE À TOUS](#) [→ TRANSFÉRER](#) ...

Marquer comme non lu



mar. 09/02/2021 09:15

À : ~~G...~~ ~~RE...~~ ~~...~~ ~~...~~ ~~...~~ ~~...~~ ~~...~~ ~~...~~

Bonjour;

Suivant la note DBC N°01/2019 du 28/03/2019 et la note DIG N°03/2019 du 02/04/2019, portant sur les mesures de vigilance dans le traitement des chèques, veuillez trouver ci-joint le chèque de plus de 5.000.000,00 DA émis par votre relation.

A cet effet nous vous prions de bien vouloir nous l'authentifier dans les meilleurs délais.

**Au plus tard avant 13h30.**

Si aucune réponse ou confirmation de votre part ne nous parviendrait, nous serons dans l'obligation de saisir la DIG et à la DCP pour votre négligence.

**Corpus 05**