

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

UNIVERSITE ABDELHAMID IBN BADIS - MOSTAGANEM -

FACULTE DES LANGUES ETRANGERES  
DEPARTEMENT DE LANGUE FRANÇAISE



Master 2 :

« LANGUE ET COMMUNICATION »

L'usage de la langue française dans les banques algériennes.  
Cas d'étude : La banque nationale d'Algérie  
de Mostaganem. Agence 871.

Présentée par :

TEKOUK Rahma

Membres du jury :

Président : M. BENCHEHIDA MANSOUR

Encadreur : Dr. Miliani Hadj

Examineur : M. TIRENIFI MOHAMED EL BADR

Année universitaire 2020/2021

# *Dédicace :*

Je dédie ce travail à ...

A l'âme de la plus chère de ma vie, ma mère qui nous a quittés brutalement, tu sera toujours proche de mon cœur.

A mon cher père qui est toujours près de moi, pour son soutien, sa patience, son encouragement et ses efforts fournis pour mon éducation et mon bien-être.

À mes sœurs ainsi qu'à toute la famille TEKOUK et la famille SAIDI .

# ***Remerciement :***

*Avant tout, je remercie Dieu le tout puissant de m'avoir donnée le courage de mener à réaliser ce travail.*

*Je tiens à remercier mon directeur de recherche Monsieur. MILIANI HADJ pour son suivi permanent de mon travail, ses efforts et ses conseils tout au long de la réalisation de ce travail.*

# Le Sommaire

## Remerciements

## Dédicace

## Introduction générale

|    |   |   |
|----|---|---|
| 1. | Problématique.....                      | 2 |
| 2. | Motivations.....                        | 3 |
| 3. | Présentation de thème de recherche..... | 3 |

## Chapitre 1 : La situation linguistique en Algérie

|                   |  |   |
|-------------------|--|---|
| Introduction..... | 4  |   |
| 1.                | La situation linguistique en Algérie.....                                | 4 |
| 2.                | Le français en Algérie après l'indépendance.....                         | 6 |
| 3.                | Le statut des langues en Algérie.....                                    | 7 |
| 4.                | L'usage de la langue française dans les administrations algériennes..... | 8 |
| •                 | L'arabisation des administrations en Algérie.....                        | 8 |
| •                 | L'usage de la langue française dans le secteur bancaire.....             | 9 |
| Conclusion .....  | 10   |   |

## Chapitre 2 : Méthodologie et démarche de l'enquête

|                  |   |    |
|------------------|---|----|
| 1.               | Le déroulement de l'enquête.....                        | 11 |
| 2.               | Le choix des enquêtés.....                              | 11 |
| 3.               | Les outils de recherche .....                           | 11 |
| 4.               | Le déroulement des entretiens.....                      | 12 |
| 5.               | Les langues utilisées dans la situation formelle.....   | 12 |
| 6.               | Les langues utilisées dans la situation informelle..... | 12 |
| 7.               | Analyse des documents administratifs.....               | 13 |
| Tableau 01.....  | 14  |    |
| Conclusion ..... | 15  |    |

### **Chapitre 3 : Analyse des réponses au questionnaire adressé aux employés de la BNA de Mostaganem. Agence 871 .**

|   |    |
|---|----|
| Tableau 02.....                             | 16 |
| 1. Présentation des graphes.....            | 17 |
| 2. Synthèse de l'analyse des résultats..... | 22 |
| 3. Le SWIFT, bref historique.....           | 23 |
| Tableau 03.....                             | 23 |
| 4. Description des séances.....             | 24 |
| • La première séance .....                  | 25 |
| • La deuxième séance.....                   | 26 |
| • La troisième séance.....                  | 27 |
| 5. Analyse de la situation.....             | 28 |
| Conclusion.....                             | 29 |
| Conclusion générale.....                    | 30 |

#### **Bibliographie**

#### **Annexes**

# **Introduction générale**

# Introduction générale

---

L'Algérie a une situation linguistique variée, 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.

Dès la période coloniale, le français est présent dans la vie quotidienne des algériens. Ils utilisent la langue française pour communiquer malgré qu'il y a une disparité dans la maîtrise de la langue.

Notre thème de recherche est centré sur l'usage de la langue française dans les administrations algériennes, et plus particulièrement dans le secteur bancaire algérien.

Nous avons choisi la banque nationale d'Algérie comme un terrain de recherche. Donc, quelles sont les langues les plus utilisées pour communiquer chez les employés de la BNA ?

Qui dit un employé dans une banque, dit la communication avec des individus ou bien des clients chaque jour, chacun par rapport à son niveau d'étude et de responsabilité, et chacun par rapport du degré de compréhension.

D'ailleurs, un employé communique avec son Supérieur, un client ou son collègue soit oralement ou par l'écrit, l'essentiel c'est de passer l'information.

Dans notre recherche, on s'est concentré sur l'usage de la langue française chez les employés de la banque nationale d'Algérie de Mostaganem, agence 871. Et plus précisément à travers les écrits plus que l'usage orale.

On a commencé notre enquête par un questionnaire distribué à un nombre limité d'employés de la BNA. Afin de répondre à notre questionnement.

Notre travail se compose de trois chapitres :

Le premier chapitre est consacré pour : la situation linguistique en Algérie ; le statut de la langue français en Algérie après l'indépendance, l'usage de la langue française dans les administrations algériennes, d'une part, après l'arabisation des administrations en Algérie.

# Introduction générale

---

Et d'autre part, l'usage de la langue française dans le secteur bancaire algérien.

Le deuxième chapitre présente la méthodologie et les démarches de l'enquête à travers les outils de recherche, le choix des enquêtés, le déroulement et description des séances de l'entretien.

Le troisième chapitre englobe l'analyse des questions adressées aux employés de la banque nationale d'Algérie de Mostaganem, agence 871.

## **La problématique :**

Dans le secteur bancaire, la communication est un facteur essentiel sert à développer cette entreprise et d'améliorer les compétences langagières soient chez les employés ou chez les clients. Comme *Dell Hymes* dit : « ... pour communiquer, il ne suffit pas de connaître la langue, le système linguistique. Il faut également savoir s'en servir en fonction du contexte sociale »<sup>1</sup>

La communication sert à gérer et positionner une société et non seulement à faire des échanges d'informations.

Pour accéder au milieu professionnel des banques algériennes, il faut avoir des capacités de communication en langue officielle du pays plus d'autres langues étrangères. Comme la langue française par exemple.

Donc, pour déterminer la problématique. On a posé les questions suivantes :

Pourquoi les banques algériennes fonctionnent en langue française ? Quelle est la langue la plus utilisée dans les écrits administratifs ? Quel est le statut de la langue française dans le secteur bancaire ? Comment se passe la communication entre les employés au sein de la banque ?

## **Les motivations :**

---

<sup>1</sup> Dell Hymes, 1987, « vers la compétence de communication ».

## **Introduction générale**

---

Ce qu'il nous motive de choisir ce thème, c'est pour les raisons suivantes :

- ✓ La BNA existe depuis la période coloniale française en Algérie.
- ✓ La banque est d'origine française en Algérie.
- ✓ D'après le premier jour quand on a visité l'agence, on a remarqué que presque tous les employés utilisent la langue française.
- ✓ Pour savoir comment et pourquoi les employés utilisent la langue française.

### **Présentation du thème de recherche :**

Dans la banque nationale d'Algérie qui est une administration financière publique algérienne, elle fonctionne en plusieurs langues dans la situation formelle et l'informelle.

En effet, cette administration ses écrits administratifs se font généralement en langue française et rarement en langue arabe ou la langue anglaise sauf dans quelque service.

Dans la situation informelle, la BNA 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.

D'une part, notre objectif dans cette recherche, ce n'est pas d'aborder ou de concentrer sur toutes les langues qui existent dans cette administration, mais nous sommes intéressés à l'usage de la langue française dans le côté formel chez les employés de la BNA, montrer s'il y a des difficultés de communication en français chez certains cadres bancaires.

D'autre part, pour que nous avons pu atteindre notre objectif, nous avons choisi le terrain de notre recherche, puis faire une enquête.

Notre enquête faite au niveau de la banque nationale d'Algérie de Mostaganem, qui se trouve au rue BENHAMDADA SADEK immeuble Le Dahra.

Nous avons commencé par l'observation, un questionnaire, puis un entretien avec quelques employés de la banque.

***Chapitre I:  
La situation linguistique  
en Algérie***

## **Introduction:**

Ce chapitre englobe le champ théorique de notre recherche, nous avons entamés notre travail par une recherche sur la situation linguistique en Algérie à travers les langues parlées et écrites en Algérie, l'usage de la langue française dans les administrations algériennes après la politique d'arabisation, et le français dans le secteur bancaire algérien.

## **La situation linguistique en Algérie :**

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 le deuxième pays francophone au monde en plus il existe plusieurs variétés linguistique, comme :

### **1. Le Tamazight (berbère) :**

En Algérie, le berbère est existé dans les wilayas du nord ; comme à Bejaïa, Bouierra, Tizi-ouzou... etc.

En premier lieu, le Tamazight est pratiqué par les romains pour présenter les habitants d'Afrique du nord pour ceux qui ne comprenaient pas la langue, d'après les auteurs du livre « le français en Algérie, lexique et dynamique des langues » le berbère est utilisé sous forme des dialectes dans des différentes régions en Algérie.

### **2. La langue arabe (classique et dialectal) :**

En Algérie, la langue arabe est la langue nationale et officielle du pays .depuis l'indépendance. Selon Foudil dans son article : « C'est la langue que l'État s'efforce d'imposer depuis l'indépendance de l'Algérie (1962). Ayant adhéré depuis cette date à 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 régissant la société algérienne »<sup>2</sup>.

L'arabe dialectale est une langue sémitique parlée principalement en Afrique du nord, au Proche-Orient et dans la péninsule arabique, alors que l'arabe dialectale, diversifié, réservé pour l'essentiel à la pratique orale, et la langue maternelle de quelque 230 million de personnes, il est à distinguer de l'arabe littéraire ou classique, d'emploi à la fois écrit ou orale qui représentent la langue de la religion de la science et généralement de la culture »<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> CHERIGUEN FOUJIL, « politique linguistique en Algérie », septembre 1997, P.62-63

<sup>3</sup> Dictionnaire, «le petit Larousse », France 2016, P. 95

En Algérie, la langue arabe est utilisée sous forme de dialecte (arabe dialectale), autrement dit, elle se présente à l'usage orale et non pas à l'écrit, elle est la langue maternelle de tous les peuples arabophone.

Le dialecte algérien est effectué par des facteurs culturels et régionaux. Par exemple :

Le dialecte oranais est différent du dialecte constantinois ou l'algerois.

Donc, l'usage de l'arabe classique est limité dans l'usage formel, c'est-à-dire on le retrouve à l'écrit et dans l'espace scolaire.

### **3. La langue française :**

La langue française en Algérie est considérée comme une langue étrangère après l'indépendance, elle est présente comme une langue de communication privilégiée par le citoyen algérien après la langue arabe, comme le confirme KH.Taleb Ibrahim : « *le français, langue imposée au peuple algérien par fer et le sang, par une violence rarement égalée dans l'histoire de l'humanité a constituée un des éléments fondamentaux de la France vis-à-vis de l'Algérie* »<sup>4</sup>. Elle souligne que : « Dès les premières années de la colonisation, une entreprise de désarabisation et de francisation est menée en vue de parfaire la conquête du pays »<sup>5</sup>.

Donc, la langue française était présente dans le secteur éducatif comme une langue étrangère depuis 2006 après la décision d'insertion à l'enseignement dès la troisième année primaire. Comme Houari Bellatrache écrit dans son article : « *son statut réel en Algérie demeure ambigu, même s'il est qualifié de langue de travail et de communication dans différents secteurs (vie économique, monde d'industrie et du commerce, l'enseignement Supérieur, laboratoire de médecine et pharmacie, médias... etc* »<sup>6</sup>.

- **Le français actuellement en Algérie :**

---

<sup>4</sup> KH.TALEB IBRAHIMI, les algériens et leur(s) langue(s), Ed : El-Hikma. Alger 1994

<sup>5</sup> KH.TALEB IBRAHIMI, les algériens et leur(s) langue(s), Ed : El-Hikma. Alger 1994

<sup>6</sup> HOUARI BELLATRACHE, l'usage de la langue française en Algérie, cas d'étude le secteur bancaire, Synergies Algérie N°8-2009. P.108

Depuis l'entrée dans la troisième millénaire, le marché du travail demande la maîtrise de la langue française de plus en plus soit dans la communication verbale ou non verbale. Puis, les algériens considèrent le français comme une langue prestigieuse et assistent à un regain d'intérêt par ce dernier.

### **Le français en Algérie après l'indépendance :**

Le français est une langue étrangère qui a été retenue en Algérie pendant cent trente-deux ans pendant la période coloniale française. Il apparut comme langue officielle pendant la période coloniale et a disparu après la décolonisation. « *La décolonisation en Algérie, s'est accompagnée d'un retour à l'arabisme qui pourtant n'a jamais compromis l'usage du français, même si celui-ci a perdu son statut de langue officielle* »<sup>7</sup>.

L'usage du français est devenu de plus en plus important après l'indépendance malgré son statut ambigu en Algérie, il est toujours un outil de communication professionnel dans de nombreux domaines et activités bien que ce soit une langue étrangère.

La langue française n'est pas une langue officielle, plutôt qu'une langue d'enseignement, elle reste une langue de diffusion des connaissances, selon Rabah Sebaa : « *sans être la langue officielle, la langue française véhicule l'officialité. Sans être la langue d'enseignement, reste la langue de transmission du savoir. Sans être la langue identitaire, elle continue à façonner l'imaginaire culturel collectif de différentes formes et par différents canaux. Et Sans être la langue d'université, elle est la langue de l'université. Dans la quasi-totalité des structures officielles de gestion, d'administration et de recherche* »<sup>8</sup>.

Après 1962, le français continue de jouir de privilèges dans le domaine professionnel, en particulier dans le domaine administratif. Mais il est désormais en concurrence avec l'arabe. Ce dernier a commencé à revenir dans le domaine officiel en tant que langue officielle, il est donc essentiel dans les occasions formelles (lieu de travail).

L'administration publique du pays est toujours entièrement française, les fonctionnaires algériens formés par la France sont une force puissante contre l'arabisation. « *Mais le régime algérien ne peut se dépasser de fonctionnaires par conséquent, il est nécessaire de parvenir à un règlement avec ces derniers et de procéder par étapes. Les responsables ayant tendance à s'opposer à la transformation du gouvernement colonial en un pays arabo-musulman* »<sup>9</sup>.

### **• Le statut des langues en Algérie :**

---

<sup>7</sup> M.Djouad, « la langue française en Algérie ». (En ligne)

<sup>8</sup> Sebaa Rabah, « L'Algérie et la langue française ou l'altérité en partage », Dar El Gharb, p.128

<sup>9</sup> G.Grandguillaume, « l'arabisation du Maghreb », N°107.hiver2004, p.14

## **1. Le statut de la langue Tamazight :**

Depuis 1996, l'Algérie déclare que le berbère fait partie de l'identité nationale algérienne comme la langue arabe. Selon l'article 04 de la constitution algérienne, elle est devenue une langue nationale en 2002. « *Tamazight est également langue nationale et officielle* »<sup>10</sup>.

## **2. Le statut de la langue arabe :**

La langue nationale et officielle en Algérie est la langue arabe, selon l'article 03 du chapitre 1 de la constitution algérienne de 2016. « *L'arabe demeure la langue officielle de l'Etat* »<sup>11</sup>.

## **3. Le statut de la langue française :**

De nos jours, la langue française est considérée comme une langue étrangère d'après les auteurs de l'ouvrage « *Le français en Algérie, lexique et dynamique des langues* ».

En Algérie, la langue française est une langue de fonctionnement, elle occupe une place importante dans plusieurs domaines, elle est essentielle aussi dans la communication dans plusieurs secteurs, comme : le secteur économique, le secteur éducatif, le secteur bancaire, le secteur médiatique, le secteur social ...

Malgré la politique d'arabisation des administrations algériennes, ces dernières fonctionnent toujours en français après l'échec de cette politique de prendre la place de la langue française. Comme : dans les universités, les administrations, les médecins et les laboratoires, dans les banques puisque les clients remplissent les formulaires et les chèques en français ...

Sans oublier que l'Algérie est un pays francophone après la France d'après Houari Bellatrache

## **L'usage de la langue française dans les administrations algériennes:**

---

<sup>10</sup> Constitution de la République Algérienne Démocratique et Populaire, journal officiel N°14 du 7 Mars 2016. Article 04.

<sup>11</sup> Constitution de la République Algérienne Démocratique et Populaire, journal officiel N°14 du 7 Mars 2016. Article 01.

## **1. L'arabisation des administrations en Algérie :**

Avant la période coloniale, la seule langue écrite en Algérie était l'arabe classique, mais lors de la colonisation française le français a été introduit en tant que langue officielle<sup>12</sup>.

Après la période coloniale, les autorités algériennes ont un objectif de restaurer l'arabe à sa place perdue. Donc, ils ont mis en œuvre la politique d'arabisation. Ce dernier vise à restaurer tous les droits de la langue arabe et à la déclarer comme langue officielle et nationale. (Grandguillaume. G 1983)

En effet, depuis que le pays a décidé d'arabiser le système éducatif. Le statut du français dans les écoles a décliné. Puis, elle a bénéficié du statut de la langue étrangère ou de langue secondaire.

Puisque toutes les administrations étaient francisées pendant la période coloniale, et malgré la politique d'arabisation, la langue française est restée préservée tout en utilisant la langue arabe en même temps.

En rejoignant l'avis de A.Moatassime : « il est apparu à tous les niveaux, non seulement dans les administrations publiques ou privées, mais aussi dans la correspondance administrative, les imprimés, les procès verbaux, les quittances de loyer, d'eau, d'électricité, les opérations bancaires... le dualisme administratif semble toute fois plus accentué en Algérie qu'en Tunisie ou au Maroc »<sup>13</sup>.

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

---

<sup>12</sup> « La langue française en Algérie, état des lieux », ( en ligne ), <https://arlap.hypotheses.org/7953>

<sup>13</sup> A.Moatassime, « arabisation en langue française au Maghreb », 1992 i.E.D.E.S, p.36

Le secteur bancaire est un établissement financier qui reçoit des fonds du public, les emploie pour effectuer des opérations de crédit et des opérations financières, et chargé de l'offre et de la gestion des moyens de paiement<sup>14</sup> .

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 »<sup>15</sup> .

En Algérie, la langue française est considérée comme une langue de travail et de communication notamment dans le secteur bancaire, d'après Houari Bellatrache : « 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 »<sup>16</sup> .

Il a continué 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 »<sup>17</sup> .

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. Mais ce dernier n'est pas valide puisque les banques sont à l'origine française. « 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 »<sup>18</sup> .

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 à la française que ce soit de la manière de travailler ou de déroulement des opérations. « ... Qui ont été nationalisées après l'indépendance et qui emploient toujours les techniques de travail française »<sup>19</sup> .

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. Donc tous

---

<sup>14</sup> Dictionnaire « La Rousse », <http://Larousse.fr>

<sup>15</sup> Houari Bellatrache, « l'usage de la langue française en Algérie, cas d'étude : le secteur bancaire », Synergies Algérie n°8.2009, p.112

<sup>16</sup> Houari Bellatrache, « l'usage de la langue française en Algérie, cas d'étude : le secteur bancaire », Synergies Algérie n°8.2009, p.109

<sup>17</sup> Houari Bellatrache, « l'usage de la langue française en Algérie, cas d'étude : le secteur bancaire », Synergies Algérie n°8.2009, p. 109

<sup>18</sup> Chahinez Soussi, « l'usage du français dans l'administration algérienne », Résolang 9-1<sup>er</sup> semestre 2013.p.138

<sup>19</sup> Chahinez Soussi, « l'usage du français dans l'administration algériennes », Résolang 9-1<sup>er</sup> semestre 2013 P.138

les documents, les archives, les formulaires... avec les partenaires ce fait dans la langue d'origine, qui est le français. « Toutes les opérations qui se déroulent à la banque se font également en français »<sup>20</sup>.

### **Conclusion :**

Pour conclure ce chapitre, nous avons montré la situation linguistique et le statut chez chaque langue en Algérie.

Dès la période coloniale française en Algérie et après l'indépendance, les langues qui étaient présentes en Algérie marquent leur présence, notamment la langue française qui prouve sa présence à travers son usage dans des différentes situations (formel et informel) et dans plusieurs domaines.

La langue française reste une langue de prestige et de communication privilégiée par les algériens, surtout que beaucoup d'entre eux ont des obstacles à pratiquer et du mal à maîtriser la langue.

Et pour finir, nous avons pu constater que la langue française malgré son statut ambigu en Algérie, mais elle est utilisée plus que les deux langues nationales et officielles dans le marché du travail comme dans le secteur bancaire..., aussi dans le secteur social mais la plus part des algériens mélanges entre le français avec la « Darija ».

---

<sup>20</sup> Chahinez Soussi, « l'usage du français dans l'administration algériennes », Résolang 9-1<sup>er</sup> semestre 2013 P.138

***Chapitre II:  
Méthodologie et démarche  
de l'Enquête***

Ce chapitre contient la présentation de l'enquête, l'analyse, le déroulement et les étapes de notre enquête.

### **1. Le déroulement de l'enquête :**

Après la décision du choix du terrain de notre recherche. Il est utile de vous rappeler le lieu de notre enquête qui était à la banque nationale d'Algérie de Mostaganem. Agence 871, qui se trouve au rue Benhamdada Sadek .immeuble le Dahra.

Dès notre première visite à la banque, tout était bien passé, les employés nous a bien accueilli. Et ils ont nous aider par rapport à notre enquête.

### **2. Le choix des enquêtés :**

Pour faire notre enquête, on est choisi trois employés pour faire un entretien avec leur accord. Donc on est choisi un homme et deux femmes, ils n'ont pas ni le même âge ni la même fonction. Pour leurs adressons un ensemble de questions de types ouvertes.

Leur statut professionnel était :

- ✓ Directeur de la banque nationale d'Algérie de Mostaganem agence 871.
- ✓ Chef de service caisse.
- ✓ Fonctionnaire dans le service commerce extérieur.

Concernant le questionnaire, on a distribué un questionnaire anonyme sur dix employés (voir annexe), le but de cette méthode qualitatif c'est de montrer la langue la plus utilisée dans cette agence, notamment dans les écrits administratifs.

### **3. Les outils de recherche :**

Nous avons décidé pour la collecte des informations, faire un questionnaire adressé aux dix (10) employés de la BNA, plus un entretien avec trois cadres bancaires, on les adressant des questions directes de types ouvertes.

Les entretiens passent dans le bureau de chaque enquêté.

### **4. Le déroulement des entretiens :**

Les entretiens sont déroulés dans deux jours :

Le premier c'était Le *11 Avril 2021*, pendant environs de 30min. Dans le bureau de fonctionnaire 1.

Le deuxième et le troisième entretien c'était dans le même jour Le *14 Avril 2021*, avec le fonctionnaire 2 et le fonctionnaire 3. Pendant 10 min pour chacun.

### **5. Les langues utilisées dans la situation formelle :**

D'après notre enquête, nous avons pu retenir que toutes les documents dans la BNA sont écrits en langue française, sauf dans le service juridique et contentieux qui sont écrits en langue arabe classique.

Donc, ce qu'on peut dire c'est que la langue française est présente à 90% dans la BNA de Mostaganem agence 871. Sauf les employés du service commerce extérieur qu'ils utilisent l'anglais aussi quand ils adressent aux étrangers par le SWIFT.

### **6. Les langues utilisées dans la situation informelle :**

D'après notre enquête, il y a une catégorie des employés communiquent en français uniquement, avec un langage familier.

Le reste des employés parlent en mélangeant entre la langue française et « Darija », et la plus part du temps utilisent l'arabe. Ce dernier même s'ils ont communiqué en langue arabe, ils utilisent les Termes techniques tels qu'elles sont. C'est-à-dire ils parlent en arabe mais quand il s'agit des Termes techniques, ils se disent en français. Comme : créateur, débiteur, opération, versement... .

**7. Analyse des documents administratifs :**

Après le déroulement des entretiens, on a demandé au directeur de la BNA de nous donner quelques documents administratifs pour les analysés à fin de montrer la langue la plus utilisée dans ces documents.

Nous avons pu obtenir quelques documents qui sont datés.

Donc, ce qu'on peut dire toutes les écrits administratifs de la BNA sont écrits en langue française. Sauf les employés du service juridique et contentieux qui écrivent en langue arabe classique uniquement.

D'ailleurs, on trouve d'autres documents qui sont écrits dans les deux langues en parallèle, c'est-à-dire en français et en arabe au même temps. Comme par exemple : dans les formulaires ( voir annexe).

Nous avons pu recueillir les documents suivants :

- Un extrait de compte.
- Un formulaire.
- Avis de crédit.
- Arrêter de compte.
- Circulaire à l'ensemble des agences et structures de la banque.
- Tarification des packs produits de la finance islamique.

## **Chapitre II La méthodologie et démarche de l'enquête**

---

**Tableau 01 :**

Ce tableau indique les langues utilisées dans les documents administratifs de la BNA de Mostaganem. Agence 871.

| <b>Les langues utilisées dans les documents administratifs</b> | <b>Pourcentage</b> |
|--|--------------------|
| La langue française  | 85%                |
| La langue arabe  | 10%                |
| La langue anglaise   | 0.5%               |

### Conclusion :

Pour conclure, la majorité des documents qu'on a pu obtenir sont écrits en français, soit les écrits adressés à un autre service, soit les documents concernant les opérations bancaires.

Par exemple :

Un bordereau de versement (vois annexe).

On trouve des documents qui sont écrits dans deux langues à la fois ( la langue française et la langue arabe), mais juste les données du client qui sont traduits, comme le nom de la banque le numéro de compte..., parce que c'est impossible de traduire tous le document surtout les Termes techniques.

Par exemple : les chèques, un extrait de compte. ( voir annexe )

***Chapitre III :***  
***Analyse des réponses au***  
***questionnaire***  
***adressées aux employés de la***  
***banque nationale d'Algérie.***  
***Mostaganem Agence 871***

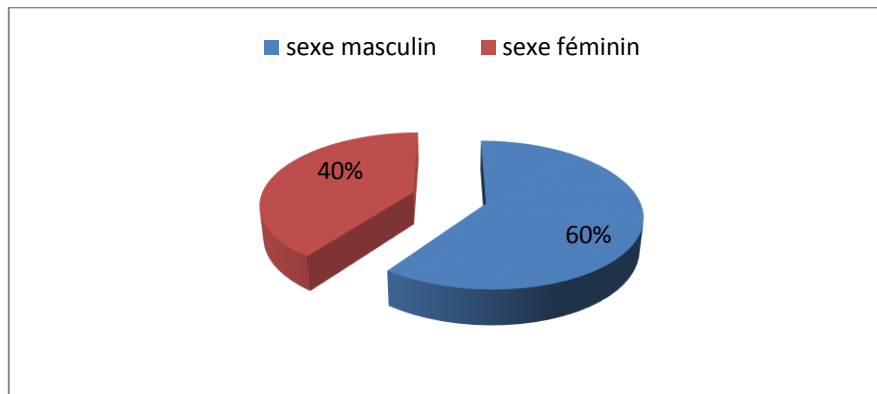
Notre analyse c'était déroulée à l'aide du directeur de la « BNA » et neuf fonctionnaires de la « BNA » de Mostaganem présentées dans le tableau suivant :

✓ Le tableau indique l'âge, le sexe et le statut professionnel de nos enquêtés :

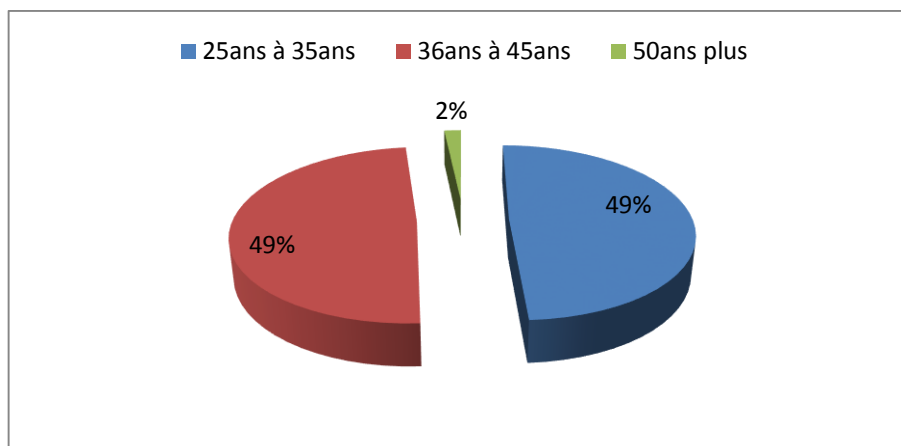
**Tableau 01 :**

| <b>Nombre</b>           | <b>L'âge</b>     | <b>Sexe</b> | <b>Statut professionnel</b>        |
|-------------------------|------------------|-------------|------------------------------------|
| <i>Fonctionnaire 1</i>  | De 36ans à 45ans | Homme       | Cadre bancaire                     |
| <i>Fonctionnaire 2</i>  | Plus de 50ans    | Homme       | Chef de service<br>« cadre moyen » |
| <i>Fonctionnaire 3</i>  | De 25ans à 35ans | Homme       | Cadre bancaire                     |
| <i>Fonctionnaire 4</i>  | De 25ans à 35ans | Femme       | Cadre bancaire                     |
| <i>Fonctionnaire 5</i>  | De 36ans à 45ans | Femme       | Cadre bancaire                     |
| <i>Fonctionnaire 6</i>  | De 36ans à 45ans | Homme       | Cadre bancaire                     |
| <i>Fonctionnaire 7</i>  | De 25ans à 35ans | Femme       | Cadre bancaire                     |
| <i>Fonctionnaire 8</i>  | De 25ans à 35ans | Homme       | Cadre bancaire                     |
| <i>Fonctionnaire 9</i>  | Plus de 50ans    | Femme       | Chef de service<br>« cadre moyen » |
| <i>Fonctionnaire 10</i> | De 36ans à 45ans | Homme       | Cadre bancaire                     |

Je vais présenter les réponses du questionnaire sous graphes pour montrer l'usage de la langue française au sein de la BNA, j'ai essayé d'analyser chaque graphe pour mieux expliquer ce choix des répondants.

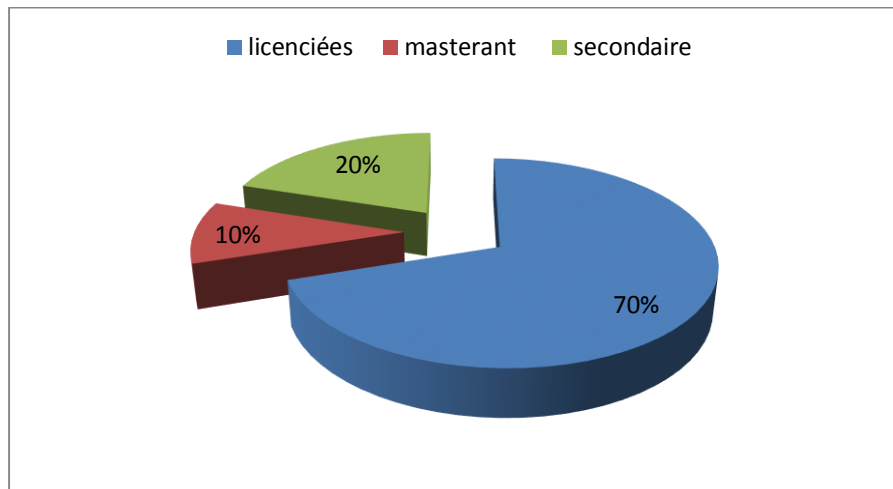
**1. Présentation des graphes (des données) :****a) Graphe 1 : l'échantillon par sexe***Question 1:**Commentaire et interprétation :*

D'après le graphe, les répondants sont majoritairement du sexe masculin (60 %) et le reste est du sexe féminin (40 %)

**b) Graphe2 : l'échantillon par âge***Question 2:* La tranche d'âge :*Commentaire et interprétation :*

La tranche d'âge des personnes ayant répondu sur le questionnaire est entre 25ans et plus que 50ans. D'après le graphe on remarque que les personnes entre 25ans à 35ans représentant 40 % et de 36ans à 45ans représentent 40 %. Le reste plus de 50ans représentent 20 %

**c) Graphe 3 : niveau d'étude :***Question 3:* Quel est votre niveau d'étude ?

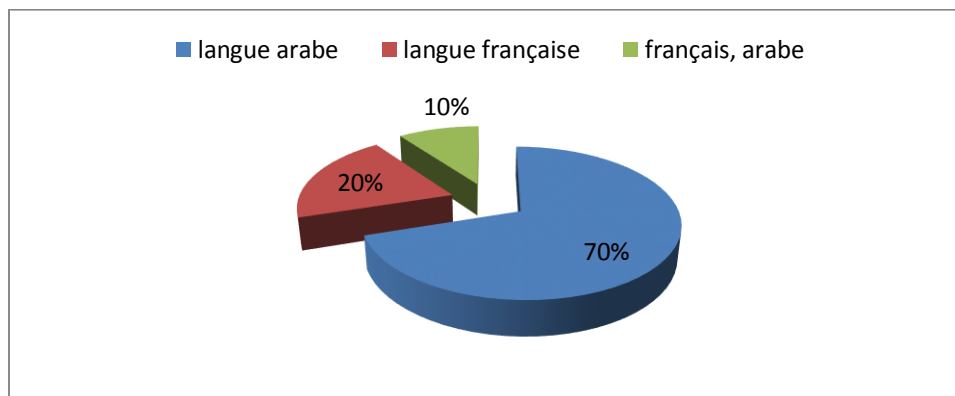


**Commentaire et interprétation :**

On remarque que la majorité des répondants sont des licenciées représentent 70 %, le reste 10 % mastérant et 20 % secondaire

**d) Graphe 4 : la langue du diplôme :**

**Question 4:** vous avez obtenu votre diplôme dans quelle langue ?

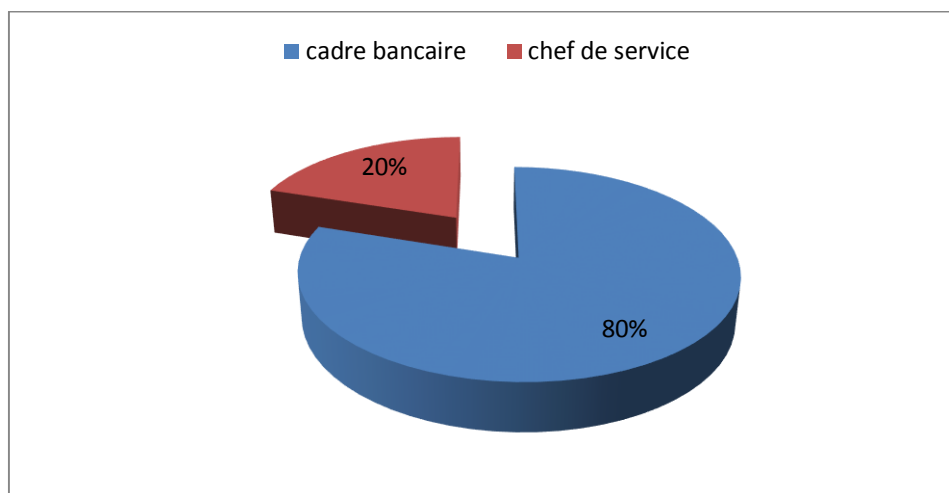


**Commentaire et interprétation :**

La plus part des répondants ont obtenu leur diplôme dans la langue arabe (70 %), (20 %) dans la langue française. Et le reste (10 %) dans les deux langues (français, arabe)

**e) Graphe 5 : le statut professionnel :**

**Question 5:** Quel est votre statut professionnel ?

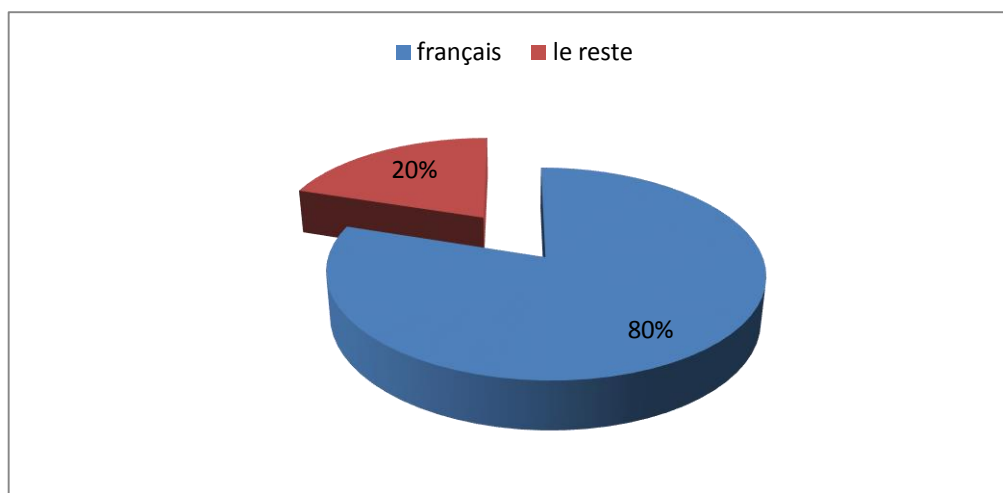


**Commentaire et interprétation :**

La majorité des répondants sont cadres bancaires, représentent (80 %), le reste sont chef de service (cadre moyen) qui représentent (20 %).

**f) Graphe 6: l'usage de la langue française dans la vie quotidienne**

**Question 6:** Est-ce que vous utilisez le français dans votre vie quotidienne ?

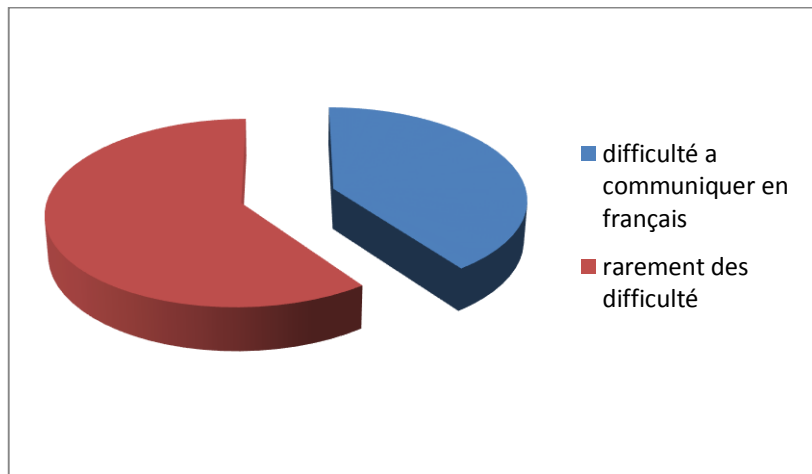


**Commentaire et interprétation :**

La plus part des répondants utilisent le français de 50 % dans leur vie quotidienne (80 %) et le reste (20 %)

**g) Graphe 7 : la difficulté de communication en français avec les clients**

**Question 7:** Avez-vous des difficultés de communication en français avec les clients ?



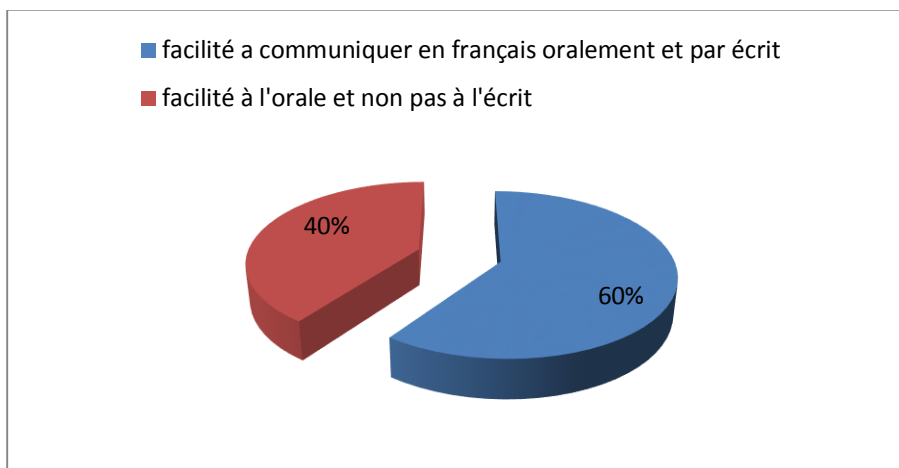
**Commentaire et interprétation :**

On observe que les répondants non pas des difficultés de communication en français avec les clients (40 %), quant au reste des répondants rencontrent rarement des difficultés de communication en français avec les clients (60 %)

Je pense que ces derniers ont du mal a communiquer avec les illettrés et les individus qui n'ont pas un niveau d'étude assez élevé

**h) Graphe 8 : la facilité des échanges en français :**

**Question 8:** Est-ce que les échanges en français sont plus facile ?

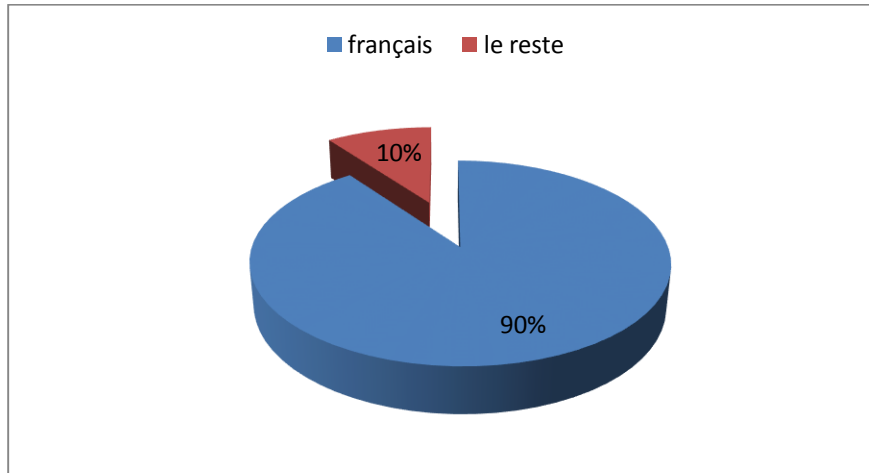


**Commentaire et interprétation :**

60 % des répondants déclarent qu'ils ont la facilité de communiquer en français oralement et par écrit. Par contre, 40 % des répondants ont à facilité à l'orale et non pas a l'écrit.

**i) Graphe 9 : la langue française dans l'écrit administratif :**

**Question 9:** Utilisez vous la langue française dans les écrits administratifs adressés à un autre service ?

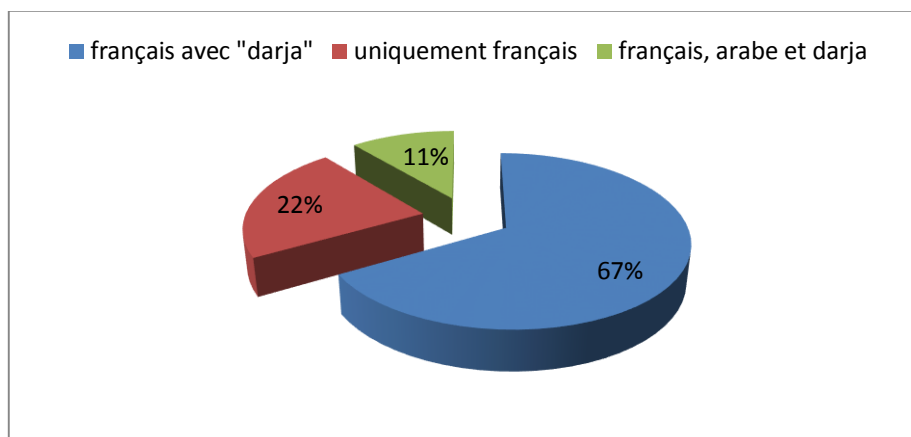


**Commentaire et interprétation :**

Les écrits administratifs adressés à un autre service sont toujours en français, représentent 90 % le reste est de temps en temps, représentent 10 %. Je trouve que les 10 % sont les cadres de service juridique et contentieux parce qu'ils utilisent la langue arabe beaucoup plus que la langue française (obligation par la loi)

**j) Graphe 10 : dans les réunions :**

**Question 10:** Dans une réunion, vous communiquez uniquement en :



**Commentaire et interprétation :**

On remarque que dans une réunion la majorité des répondants communiquent en mélangeant le français avec « darja » représentent 60 %, 20 % uniquement en français, 10 % mélangeant le français l'arabe et darja et 10 % français arabe

### **2. Synthèse de l'analyse des résultats :**

D'après le questionnaire et l'entretien que nous avons faits, notre but c'était de répondre sur les questions posées dans la problématique à travers la méthode qualitative pour collecter les informations concernant la langue la plus utilisée dans les écrits administratifs et l'usage de la langue française chez les employés dans notre terrain de recherche qui est la banque nationale d'Algérie de Mostaganem, agence 871.

D'abord, la majorité des employés de la BNA sont des cadres bancaires, les hommes utilisent la langue française plus que les femmes.

Ensuite, la totalité de nos enquêtés déclarent qu'ils n'ont pas des difficultés à l'usage de la langue française dans leur communication.

D'ailleurs, on remarque que certains employés ont des obstacles dans les échanges oraux et pour certains d'autres ils ont du mal à écrire, je trouve ça à cause de leurs formations qui étaient en arabe.

Selon les réponses de nos enquêtés, 90% déclarent que tous les écrits administratifs adressés aux autres services sont toujours écrits en français, sauf les documents juridiques qui sont en arabe.

Et pour finir, la majorité des employés utilisent la langue française dans les réunions, surtout quand il s'agit d'une réunion entre des cadres supérieurs. Pour le reste, d'après leurs réponses ils mélangent parfois entre deux ou trois langues, par exemple : le français et l'arabe, le français, Darija et l'arabe ... .

### **3. Le SWIFT, bref historique :**

Il s'agit d'une organisation a été fondée à BRUXELLES en 1973, à fin d'établir un processus commun et standardisé pour les transactions financières.

La majorité des membres du système SWIFT sont les banques, mais il est également utilisé par les établissements de trading, de compensation, des organismes de gestion de placement et bien plus encore.

D'ailleurs, il peut rapidement identifier une banque et y renvoyer un paiement de manière sécurisée.

Le réseau SWIFT envoie des ordres de paiement entre les différentes comptes des institutions en utilisant des codes SWIFT, c'est SWIFT qui a standardisé l'IBAN et le code BIC<sup>21</sup>.

#### **Tableau 03 : des abréviations et leur signification :**

| <b>Abréviations</b>    | <b>Signification</b>  |
|------------------------|---|
| <b><i>BNA</i></b>      | Banque nationale d'Algérie.                                       |
| <b><i>SWIFT</i></b>    | Society for worldwide interbank financial Telecommunication       |
| <b><i>Code BIC</i></b> | Bank identifier code . ( code d'identification bancaire )         |
| <b><i>IBAN</i></b>     | International bank account number. (numéro de compte en banque ). |

<sup>21</sup> « Tout ce qu'il faut savoir à propos du réseau SWIFT ». <https://wise.com/fr/blog/tout-savoir-sur-le-reseau-swift>

### 4. Description des séances :

#### **La première séance**

- ✓ La première séance s'est déroulée le 11 Avril 2021 à 10h30, dans le bureau de fonctionnaire 1 qui est le directeur. Nous avons lui adressé un ensemble de questions de type ouverte.

#### **Question 1 :**

*.Comment évaluez-vous les compétences langagières en langue française chez les employés de la BNA ?*

#### **Réponse :**

Bon ce qui concerne les compétences en matière de langue à l'ensemble des personnels, elle est acceptable et tout dépend le niveau d'instruction de chaque employé. Bon généralement c'est des gens qui ont obtenus leur bac, et au guichet on trouve des gens qui ont Bac+2 .

Dans les autres compartiments comme le commerce, le crédit et les affaires juridiques et contentieuses, on trouve des licenciés généralement. Donc, sauf où les juristes eu un cursus beaucoup plus en arabe et s'expriment généralement en arabe. Ils ont affaires généralement à des institutions juridiques et contentieuses qui s'expriment eux aussi en arabe.

Donc, la particularité qui vient dans l'avant et plus précisément dans notre agence de la BNA 871. Pour le reste, bon on travail généralement à 85% à 90% en langue française, mais verbalement on s'exprime tout dépend de notre interlocuteur qui est le client, y a des gens qui maîtrisent le français donc l'entretien passe en langue française mais qui ont du mal à comprendre les thèmes techniques. C'est-à-dire on explique en langue arabe, sinon « **lahja Darija** », l'essentiel c'est de faire comprendre et de comprendre le client pour arriver à prendre des décisions, pour arriver à nous convaincre, pour arriver à un terrain d'entente généralement dans les négociations. Donc, pour les employés on s'adapte avec le milieu, l'environnement linguistique qui existe en Algérie, généralement c'est le français, un peu d'arabe et beaucoup plus de « Darija ».

### **Question 2 :**

*. Y-a-t-il des difficultés dans votre établissement pour les écrits administratifs en français ?*

### **Réponse :**

Non, pas du tout. Avec le temps s'adapte petit à petit à rédiger, à lire et s'adapter avec le mode du travail de l'établissement financier qui est la banque. Mais généralement on s'adapte très très bien, on a pas des difficultés pour la compréhension, l'interprétation des textes rédigés en français.

### **Question 3 :**

*. De quel type : compréhension ou rédaction ?*

### **Réponse :**

Comme j'ai déjà dit, non on a pas des difficultés soit au niveau de la compréhension, soit au niveau de la rédaction. Dans les deux côtés.

### **Question 4 :**

*. Est-ce qu'il faut améliorer la formation en français ?*

### **Réponse :**

La langue française est une langue d'art, d'une culture, elle est t'appeler à être évoluée. Le français a tendance à disparaître surtout ce qui concerne les opérations du commerce extérieur, là où il faut vraiment à faire des établissements financiers étrangers mais qui s'expriment en anglais. C'est-à-dire l'anglais prendre le dessus sur les échanges commerciaux à travers le monde. La BNA comme toute les banques c'est une obligation en quelque sorte, c'est un passage forcé de s'arracher un peu du français et de s'adapter beaucoup plus avec la langue anglaise et les anglophones.

Pour ce qui concerne les échanges, les culiers, les échanges d'information au niveau local c'est toujours en français, mais l'évolution de langue c'est pas la priorité de la banque.

### **Question 5 :**

*. A votre avis, faut-il continuer à utiliser le français dans le secteur bancaire ?*

### **Réponse :**

Bon à mon avis, comme je vous le dit, c'est pas la langue qui fait la différence, c'est beaucoup plus l'intérêt commun, l'intérêt de citoyen, du particulier Et aussi l'intérêt de l'économie nationale qui est lié à d'autres facteurs que celui de la langue.

Mais pour moi, je préfère la langue anglaise. Je trouve qu'il faut songer à se pencher beaucoup plus vers l'anglais parce qu'elle devenue une langue universelle.

### **La deuxième séance**

- ✓ La deuxième séance s'est déroulée Le 14 Avril 2021 à 14h30 dans le bureau de fonctionnaire 2, qui est une fonctionnaire dans le service caisse depuis 1978 . Nous avons lui adressé un ensemble de questions de type ouverte .

### **Question 1 :**

*. Vous faites partie de quel service ?*

### **Réponse :**

Je fais partie de service caisse.

### **Question 2 :**

*. Avez-vous des difficultés à vous exprimer en français ? (prononciation, choix de vocabulaire, construction des phrases)*

### **Réponse :**

J'ai des difficultés de prononcer le français, je parle partie en français et partie en arabe.

### **Question 3 :**

*. Quelle langue préférez-vous utiliser avec vos collègues, vos supérieurs, vos clients ?  
Et pourquoi ?*

### **Réponse :**

Avec mes collègues je parle en arabe, mes supérieurs parfois en français et avec les clients les deux langues. Avec les clients étrangers en français.

### **Question 4 :**

*. À votre avis, pensez vous qu'il est préférable d'utiliser la langue arabe, la langue française ou l'anglais ?*

### **Réponse :**

L'anglais non. Je préfère la langue française.

### **La troisième séance :**

- ✓ La troisième séance s'est déroulée Le 14 Avril 2021 à 14h45 . Dans le bureau de fonctionnaire 3, qui est une fonctionnaire dans le service commerce extérieur. Nous avons lui adressé un ensemble de questions de type ouverte.

### **Question 1 :**

*. vous faites partie de quel service ?*

### **Réponse :**

Je fais partie de service commerce extérieur.

### **Question 2 :**

*. Avez-vous des difficultés à vous exprimer en français ? ( prononciation, choix de vocabulaire, construction des phrases)*

### **Réponse :**

J'ai des difficultés en rédaction.

### **Question 3 :**

*. Quelle langue préférez-vous utiliser avec vos collègues, vos supérieurs, vos clients ?  
Et pourquoi ?*

### **Réponse :**

Bon, avec mes collègues on parle en « Darija » bien sûr. Avec mes supérieurs toujours en français. Et les clients tout dépend, selon la langue qu'ils maîtrisent.

### **Question 4 :**

*. À votre avis, pensez vous qu'il est préférable d'utiliser la langue arabe, la langue française ou l'anglais ?*

### **Réponse :**

Je préfère la langue arabe, malgré que je dois utiliser l'anglais et parfois le français dans mon travail.

### **5. Analyse de la situation :**

#### **Notre fonctionnaire 1 :**

Il a répondu à nos questions avec des phrases simples, facile à comprendre. Il était à l'aise et il a détaillé ses réponses.

#### **Notre fonctionnaires 2 et 3 :**

Elles étaient un peu perturbées et stressées en répondant à nos questions. Elles n'ont pas détaillées leur réponse, toujours elles répondent avec oui ou non. Mais aussi, elles utilisent beaucoup plus la langue arabe en répondant à nos questions.

#### **Conclusion :**

D'après les réponses de notre enquêtés, on constate que 90% des employés utilisent la langue française dans leur communication. 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.

Le langage le plus utilisé est : le langage familier, sauf avec les Supérieur qui est : soutenue.

Ce que nous avons pu retenir d'après l'analyse, 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 générale*

## Conclusion générale

---

Notre thème de recherche s'intéresse à l'usage de la langue française dans la banque nationale d'Algérie de Mostaganem. Agence 871.

Tout au long de la réalisation de notre recherche, nous avons concentré sur les langues les plus utilisées dans la communication et plus précisément la communication en français chez les employés de la BNA, dans l'usage formel et son statut dans la BNA.

Durant notre recherche, nous avons pu obtenir comme réponse sur : la langue la plus utilisée dans les écrits administratifs, s'il y a des difficultés de compréhension, rédaction ou de communication en français chez les employés.

Dans le secteur bancaire algérien, la langue française est considérée comme une langue de travail et de communication à fin de faire comprendre et de comprendre les partenaires pour arriver à prendre des décisions et pour arriver à un terrain d'entente.

Donc, d'après les résultats de notre enquête, on constate que la langue française occupe une place importante dans la BNA, soit dans l'usage orale soit à l'écrit. Elle est présente dans tous les documents administratifs, sauf les écrits juridiques qui sont en langue arabe.

La majorité des employés de la BNA de Mostaganem agence 871 n'ont pas de difficultés de communication en français. D'ailleurs, une catégorie des employés ont des obstacles dans la rédaction ou du mal à comprendre le français. Et je trouve ça à cause de la formation qu'ils ont faites en arabe, aussi ils ne sont pas habitués à l'usage de la langue française dans leur vie quotidienne.

Et pour finir, la communication en français est un facteur essentiel dans la BNA, on est cerné notre thème de recherche sur la langue française parce que le secteur bancaire algérien est un héritage colonial et même le système de la BNA fonctionne en français. Donc, concernant la communication dans le côté formel ça passe toujours en langue française. Et par rapport à l'usage informel, tout dépend de chaque employé, autrement dit, malgré que la majorité des employés s'expriment en langue française malgré qu'il y a une disparité dans la maîtrise de la langue au sein de la banque nationale d'Algérie de Mostaganem, agence 871.

# ***Bibliographie***

## Bibliographie

---

- ✓ Bellatrache houari, l'usage de la langue française en Algérie, cas d'étude : le secteur bancaire. Synergies Algérie N°8-2009, p.107-113.
- ✓ Cheriguen Foudil, politique linguistique en Algérie, septembre 1997, p.62-63.
- ✓ Constitution de la République Algérienne Démocratique et Populaire, journal officiel N°14 du 07 Mars 2016. Article 01, article 04.
- ✓ Grandguillaume Gilbert, l'arabisation du Maghreb, N°107.hiver2004. P.14
- ✓ Moatassime Ahmed, arabisation en langue française au Maghreb, Paris 1992, I.E.D.E.S. p. 36
- ✓ Sebaa Rabah, l'Algérie et la langue française ou l'altérité en partage, Ed : Dar El Gharb. P.128
- ✓ Soussi Chahinez, l'usage du français dans l'administration algérienne, Résolang 9-1<sup>er</sup> semestre. P.137-143
- ✓ Taleb Ibrahim .KH, les algériens et leur(s) langue(s), Ed : EL-HIKMA. Alger 1994
  - Dictionnaire « le petit Larousse », France 2016. P.95
  - Dictionnaire « La Rousse ». <http://Larousse.fr> .

### Articles sur internet :

- Dell Hymes , 1987. Vers la compétence de communication.
- Djaoud. M , la langue française en Algérie.
- La langue française en Algérie, État des lieux. <https://arlap.hypotheses.org/7953>

# *Annexes*



# Banque Nationale d'Algérie البنك الوطني الجزائري

EXTRAIT DE COMPTE :

01/01/2013 AU 31/03/2013

كدف الحساب :

N° Compte :

رقم الحساب

Le :

21 Avril

2013

في :

M16983L193577P193577#1/1

AP . MOSTAGANEM

DINARS ALGERIEN

EPE INDUSTRIE

ALGERIE  
Caster No 0

Ref. : T001

Page. : 1

| Date  | Libelle opération         | Val   | Débit     | Crédit    |
|---|---------------------------|-------|-----------|-----------|
| 10/01/13  | AGIOS DU 30/09/12 AU 31/1 | 31/12 | 14.568,75 |           |
|   | Solde au 31/12/2012       |       |           | 1.101,52  |
| Total mouvements  |                           |       |           |           |
| Total au 31/03/2013   |                           |       |           |           |
| Nous avons l'honneur de vous adresser le relevé de votre compte, présentant, sans |                           |       |           | 0,00      |
| Total mouvements  |                           |       |           | 1.101,52  |
| Solde au 31/03/2013   |                           |       |           | 15.670,27 |

NOTA: à défaut de réclamation du titulaire dans un délai d'un (01) mois le présent relevé sera considéré comme exact.

Un extrait de compte

Dossier .....

Le soussigné .....

M. (4) .....

déclare se constituer par les présentes à l'égard de la BANQUE NATIONALE d'ALGERIE, Société Nationale dont le siège est à Alger : 8, Boulevard Ernesto " CHE " GUEVARA, caution solidaire et indivisible, pour toutes les obligations, quel qu'en soit le montant déjà nées ou qui naîtront,

à la charge de (2) .....

Et éventuellement de ses ayants cause, au profit de ladite Banque et ce jusqu'à concurrence de (3) .....

En principal, plus tous intérêts, agios, commissions, frais et accessoires.

Cet engagement a une portée générale. Il couvrira toutes les obligations nées directement ou indirectement et pour quelque cause que ce soit au profit de la BANQUE NATIONALE D'ALGERIE chez l'un quelconque de ses sièges, et notamment les soldes de tous comptes ouverts au nom du cautionné, les chèques, billets ou effets tirés ou émis par le cautionné ou sur lui ou portant sa signature à quelque titre que ce soit les cautions ou avals donnés par lui ou pour son compte.

ملف .....

الموقع أسفله .....

السيد (4) .....

يصرح بهذا الالتزام أنه يجعل نفسه ازاء البنك الوطني الجزائري ، شركة وطنية مقرها بالجزائر 8، شارع أرنستو «شي غيفارا» كفيلا متضامنا و غير قابل للتجزئة لأجل جميع الالتزامات ، مهما كان مقدارها ، سواء نشأت أو ستنشأ ،

على كاهل (2) .....

وان اقتضى الحال لفائدة البنك المذكور و هذا الى غاية (3) .....

أصلا ، يضاف اليه جميع الفائض و أرباح الصرف و العمولات و المصاريف و التوابع .

لهذا الالتزام مدى عام ، سيغطي جميع الالتزامات الناشئة مباشرة أو غير مباشرة ولأي سبب كان ، لفائدة البنك الوطني الجزائري لدى أي مقر من مقراته ، و خاصة أرصدة جميع الحسابات المفتوحة بأسم المكفول و الصكوك و البطاقات أو السندات المسحوبة أو الصادرة من المكفول أو على حسابه أو الحاملة لتوقيعه بأي صفة كانت ، سواء الكفالات أو الوفاءات المسلمة من طرفه أو لحسابه .

**Un formulaire**



**BANQUE NATIONALE D'ALGERIE**  
 Société par actions au Capital de 8.000.000.000 de D.A.  
 R.C. - Alger 66 B 242

البنك الوطني الجزائري

BORDEREAU DE VERSEMENT ESPECES No 376540

Siège Social  
 8 Bd "Che" Guevara

N° Compte : 0300302132-63

Le 5 Juin 2006 à 10:32

Devise : D.A  
 Guichet : 28  
 Caisse : 005  
 Guichetier : RAHO

ANSEJ/RECouvrement PNR  
 RUE DES FRERES BENCHEIKH  
 MOSTAGANEM 27000

Gestionnaire :

Nom du remettant :  
 Motif :

Montant versement :  
 Timbre :

44,956,30 D.A  
 0,00 D.A

Taxe : 0,00 D.A

Nous portons au credit du compte no 0300302132-63 D.A : 44,956,30  
 soit quarante quatre mille neuf cent cinquante six D.A trente centimes Valeur : 06/06/2006

CLIENT : GUICHETIER

البنك الوطني الجزائري  
 BANQUE NATIONALE D'ALGERIE  
 RATION EFFECTUEE

5 JUN 2006  
 BANQUE NATIONALE D'ALGERIE  
 CAISSE

# Avis de crédit

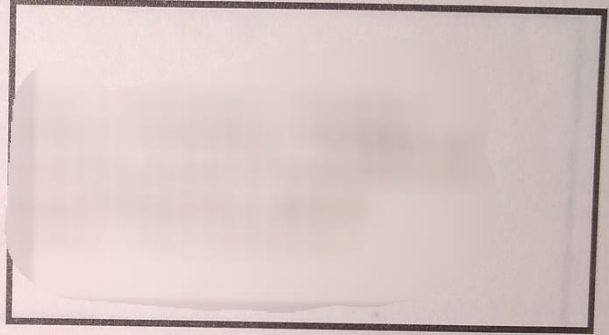
## البنك الوطني الجزائري BANQUE NATIONALE D'ALGÉRIE

Société par actions

Au capital de 1.000.000.000 de Dinars Algériens

SIÈGE SOCIAL : 8, Boulevard "Che" Guevara — ALGER

| اقفال الحساب الى<br>Arrêté de compte au | نوع<br>Catégorie | مركز<br>Siège | الحساب<br>Compte |
|---|------------------|---------------|------------------|
| 30/06/97                                | 300              | 871           | 100683           |



Nous avons l'honneur de vous adresser l'arrêté de votre compte. A défaut de réclamation dans un délai d'un mois adressée à votre AGENCE, nous serons fondés à considérer le solde tel qu'il figure ci-dessous après imputation des agios, comme définitivement approuvé.

نتشرف بأن نرسل اليكم كشف حسابكم . وفي حالة عدم توجيه مطالبة من طرفكم الى وكالتكم في مهلة شهر يحق لنا أن نعتبر الرصيد مقبولا بصفة نهائية حسب وروده أدناه بعد خصم أرباح عمليات المصرف .

| الفوائد المدينة<br>Intérêts Débiteurs        | الفوائد الدائنة<br>Intérêts Créditeurs | عمولة الحساب<br>Commission de Compte         |   |
|--|--|--|---|
| 1901,048                                     |  |  |   |
| عمولة المكشوف<br>Commission de Découvert     | مصاريف<br>Frais                        | رسوم<br>Taxes                                | ترائب على دخل الدين<br>Impôts revenu Créances |
|  | 25,008                                 | 167,385                                      |   |
| رصيد الحساب بعد اقفاله<br>Solde avant Arrêté | أرباح عمليات المصرف<br>Agios           | رصيد الحساب قبل اقفاله<br>Solde après Arrêté |   |
| 60952,573                                    | 2093,463                               | 163046,033                                   |   |

Veuillez agréer nos salutations distinguées.

تفضلوا بقبول تحياتنا الفاتحة

CT. 1608

# Arrêter de compte

البنك الوطني الجزائري  
BANQUE NATIONALE D'ALGERIE

Annexe à la circulaire n° 2312 du 14/04/2021.

## TARIFICATION DES PACKS PRODUITS DE LA FINANCE ISLAMIQUE

| Packs                       | Services  | Population concernée          | Tarification  |
|-----------------------------|---|-------------------------------|---------------|
| Pack BNA Islamique          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Compte chèque islamique</li><li>- Compte épargne islamique</li><li>- Compte épargne islamique « jeunes »</li><li>- Un carnet de chèques</li><li>- Une carte CIB CLASSIQUE + E-Paiement</li><li>- E-BANKING (*)</li></ul>                | PARTICULIERS                  | 590 DA/AN HT  |
| Pack BNA Islamique Gold     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Compte chèque islamique</li><li>- Compte épargne islamique</li><li>- Compte épargne islamique « jeunes »</li><li>- Un carnet de chèques</li><li>- Une carte CIB GOLD + E-Paiement</li><li>- E-BANKING (*)</li><li>- SMS carte</li></ul> | PARTICULIERS                  | 990 DA/AN HT  |
| Pack BNA Islamique Pro      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Compte chèque islamique ou compte courant islamique</li><li>- Un carnet de chèque</li><li>- Une carte CIB CLASSIQUE/GOLD + E-Paiement</li><li>- E-BANKING (*)</li></ul>   | PROFESSIONNELS ET COMMERÇANTS | 3990 DA/AN HT |
| Pack BNA Islamique Business | <ul style="list-style-type: none"><li>- Compte courant islamique</li><li>- Un carnet de chèques</li><li>- Une carte CIB affaire GOLD + E-Paiement</li><li>- E-BANKING (*)</li><li>- Service prélèvement</li></ul>   | ENTREPRISES                   | 7990 DA/AN HT |

## Tarification des packs produits de la finance islamique

BANQUE NATIONALE D'ALGERIE  
Le Président Directeur Général

البنك الوطني الجزائري  
الرئيس المدير العام

**CIRCULAIRE A L'ENSEMBLE DES  
AGENCES ET STRUCTURES  
DE LA BANQUE**

Le 14 avril 2021.  
N° d'ordre  
2312

REPERTORIER

IV – COMPTABILITE

– *CONDITIONS APPLICABLES PAR  
LES SIEGES A LA CLIENTELE*

**Objet** : Conditions générales de banque.

**Réf** : - Règlement Banque d'Algérie n° 2020-02 du 15 mars 2020.  
- Circulaire n° 2175 du 30 juillet 2018.

**Additif à la circulaire n° 2175 du 30 juillet 2018**

1. Le présent additif a pour objet de compléter les dispositions de la circulaire n° 2175 du 30 juillet 2018 portant sur les conditions générales de banque, par la mise en place des packs produits de la finance islamique.
2. Chaque pack comprend une panoplie de comptes islamiques adossés à des services bancaires, offert à une clientèle cible de particuliers, de professionnels ou d'entreprises.

La tarification desdits Packs est reprise en annexe du présent additif.



2

**Circulaire à l'ensemble des agences et des structures de la banque**

Questionnaire destiné aux employés de la Banque Nationale d'Algérie de Mostaganem :

Mes dames , Mes demoiselles et Messieurs :

Dans le cadre de notre mémoire qui s'intitule : " l'usage de la langue française dans le secteur bancaire " ; Nous vous invitons de collaborer et compléter notre questionnaire concernant une recherche dans le domaine de la langue et communication.

Les réponses sont exploitées de façon anonyme. Nous comptons sur votre collaboration :

1.
  - M
  - F
  
2. La tranche d'âge :
  - De 25ans à 35ans
  - De 36ans à 45ans
  - Plus de 50ans
  
3. Quel est votre niveau d'étude ?
  - Secondaire
  - Bachelier
  - Licence
  - Master
  
4. Vous avez obtenu Votre diplôme dans quelle langue ?
  - Français
  - Arabe
  - Anglais
  - Autre
  
5. Depuis quand êtes-vous fonctionnaire à la BNA ?  
*Depuis 2014.....*
  
6. Quel est votre statut professionnel ?  
*cadre bancaire.....*
  
7. Est-ce que vous utilisez le français dans votre vie quotidienne ?
  - 20 %
  - 50 %
  - 80 %

---

8. Avez-vous des difficultés de communication en français avec les clients ?

- Oui
- Non
- Rarement

9. Est-ce que les échanges en français sont plus faciles à :

- L'orale :
  - Oui
  - Non
- L'écrit :
  - Oui
  - Non
- Les deux :
  - Oui
  - Non

10. Utilisez vous la langue française dans les écrits administratifs adressés à un autre service ?

- Toujours
- De temps en temps
- Jamais

11. Dans une réunion , vous communiquez uniquement en :

- Français
- Arabe classique
- Anglais
- Darija
- Mélange :
  - Français - arabe
  - Français – Darija
  - Arabe – Darija
  - Français – arabe – Darija

*Merci pour votre collaboration.*

---

**Questionnaire destiné aux employés de la Banque Nationale d'Algérie de Mostaganem :**

*Mes dames , Mes demoiselles et Messieurs :*

Dans le cadre de notre mémoire qui s'intitule : " l'usage de la langue française dans le secteur bancaire " ; Nous vous invitons de collaborer et compléter notre questionnaire concernant une recherche dans le domaine de la langue et communication.

Les réponses sont exploitées de façon anonyme. Nous comptons sur votre collaboration :

1.

- M  
 F

2. La tranche d'âge :

- De 25ans à 35ans  
 De 36ans à 45ans  
 Plus de 50ans

3. Quel est votre niveau d'étude ?

- Secondaire  
 Bachelier  
 Licence  
 Master

4. Vous avez obtenu Votre diplôme dans quelle langue ?

- Français  
 Arabe  
 Anglais  
 Autre

5. Depuis quand êtes-vous fonctionnaire à la BNA ?

*2012*.....

6. Quel est votre statut professionnel ?

*Cache Bancaire*.....

7. Est-ce que vous utilisez le français dans votre vie quotidienne ?

- 20 %  
 50 %  
 80 %

---

8. Avez-vous des difficultés de communication en français avec les clients ?

- Oui
- Non
- Rarement

9. Est-ce que les échanges en français sont plus faciles à :

- L'orale :
  - Oui
  - Non
- L'écrit :
  - Oui
  - Non
- Les deux :
  - Oui
  - Non

10. Utilisez vous la langue française dans les écrits administratifs adressés à un autre service ?

- Toujours
- De temps en temps
- Jamais

11. Dans une réunion , vous communiquez uniquement en :

- Français
- Arabe classique
- Anglais
- Darija
- Mélange :
  - Français - arabe
  - Français – Darija
  - Arabe – Darija
  - Français – arabe – Darija

*Merci pour votre collaboration.*

---

**Questionnaire destiné aux employés de la Banque Nationale d'Algérie de Mostaganem :**

*Mes dames , Mes demoiselles et Messieurs :*

Dans le cadre de notre mémoire qui s'intitule : " l'usage de la langue française dans le secteur bancaire " ; Nous vous invitons de collaborer et compléter notre questionnaire concernant une recherche dans le domaine de la langue et communication.

Les réponses sont exploitées de façon anonyme. Nous comptons sur votre collaboration :

1.  M  
 F
  
  2. La tranche d'âge :  
 De 25ans à 35ans  
 De 36ans à 45ans  
 Plus de 50ans
  
  3. Quel est votre niveau d'étude ?  
 Secondaire  
 Bachelier  
 Licence  
 Master
  
  4. Vous avez obtenu Votre diplôme dans quelle langue ?  
 Français  
 Arabe  
 Anglais  
 Autre
  
  5. Depuis quand êtes-vous fonctionnaire à la BNA ?  
.....2 ans.....
  
  6. Quel est votre statut professionnel ?  
Cache Bancaire.....
  
  7. Est-ce que vous utilisez le français dans votre vie quotidienne ?  
 20 %  
 50 %  
 80 %
-

8. Avez-vous des difficultés de communication en français avec les clients ?

- Oui
- Non
- Rarement

9. Est-ce que les échanges en français sont plus faciles à :

- L'orale :
  - Oui
  - Non
- L'écrit :
  - Oui
  - Non
- Les deux :
  - Oui
  - Non

10. Utilisez-vous la langue française dans les écrits administratifs adressés à un autre service ?

- Toujours
- De temps en temps
- Jamais

11. Dans une réunion, vous communiquez uniquement en :

- Français
- Arabe classique
- Anglais
- Darija
- Mélange :
  - Français - arabe
  - Français - Darija
  - Arabe - Darija
  - Français - arabe - Darija

*Merci pour votre collaboration.*

**Questionnaire destiné aux employés de la Banque Nationale d'Algérie de Mostaganem :**

*Mes dames , Mes demoiselles et Messieurs :*

Dans le cadre de notre mémoire qui s'intitule : " l'usage de la langue française dans le secteur bancaire " ; Nous vous invitons de collaborer et compléter notre questionnaire concernant une recherche dans le domaine de la langue et communication.

Les réponses sont exploitées de façon anonyme. Nous comptons sur votre collaboration :

1.
  - M
  - F
  
2. La tranche d'âge :
  - De 25ans à 35ans
  - De 36ans à 45ans
  - Plus de 50ans
  
3. Quel est votre niveau d'étude ?
  - Secondaire
  - Bachelier
  - Licence
  - Master
  
4. Vous avez obtenu Votre diplôme dans quelle langue ?
  - Français
  - Arabe
  - Anglais
  - Autre
  
5. Depuis quand êtes-vous fonctionnaire à la BNA ?  
.....1978.....
  
6. Quel est votre statut professionnel ?  
Chef de Service (casse moyen).
  
7. Est-ce que vous utilisez le français dans votre vie quotidienne ?
  - 20 %
  - 50 %
  - 80 %

8. Avez-vous des difficultés de communication en français avec les clients ?

- Oui
- Non
- Rarement

9. Est-ce que les échanges en français sont plus faciles à :

- L'orale :
  - Oui
  - Non
- L'écrit :
  - Oui
  - Non
- Les deux :
  - Oui
  - Non

10. Utilisez vous la langue française dans les écrits administratifs adressés à un autre service ?

- Toujours
- De temps en temps
- Jamais

11. Dans une réunion , vous communiquez uniquement en :

- Français
- Arabe classique
- Anglais
- Darija
- Mélange :
  - Français - arabe
  - Français – Darija
  - Arabe – Darija
  - Français – arabe – Darija

*Merci pour votre collaboration.*

---

**Questionnaire destiné aux employés de la Banque Nationale d'Algérie de Mostaganem :**

*Mes dames , Mes demoiselles et Messieurs :*

Dans le cadre de notre mémoire qui s'intitule : " l'usage de la langue française dans le secteur bancaire " ; Nous vous invitons de collaborer et compléter notre questionnaire concernant une recherche dans le domaine de la langue et communication.

Les réponses sont exploitées de façon anonyme. Nous comptons sur votre collaboration :

1.

- M
- F

2. La tranche d'âge :

- De 25ans à 35ans
- De 36ans à 45ans
- Plus de 50ans

3. Quel est votre niveau d'étude ?

- Secondaire
- Bachelier
- Licence
- Master

4. Vous avez obtenu Votre diplôme dans quelle langue ?

- Français
- Arabe
- Anglais
- Autre

5. Depuis quand êtes-vous fonctionnaire à la BNA ?

*...année... 2015.....*

6. Quel est votre statut professionnel ?

*cadre bancaire.....*

7. Est-ce que vous utilisez le français dans votre vie quotidienne ?

- 20 %
  - 50 %
  - 80 %
-

---

8. Avez-vous des difficultés de communication en français avec les clients ?

- Oui
- Non
- Rarement

9. Est-ce que les échanges en français sont plus faciles à :

- L'orale :
  - Oui
  - Non
- L'écrit :
  - Oui
  - Non
- Les deux :
  - Oui
  - Non

10. Utilisez vous la langue française dans les écrits administratifs adressés à un autre service ?

- Toujours
- De temps en temps
- Jamais

11. Dans une réunion , vous communiquez uniquement en :

- Français
- Arabe classique
- Anglais
- Darija
- Mélange :
  - Français - arabe
  - Français – Darija
  - Arabe – Darija
  - Français – arabe – Darija

*Merci pour votre collaboration.*

---

**Questionnaire destiné aux employés de la Banque Nationale d'Algérie de Mostaganem :**

*Mes dames , Mes demoiselles et Messieurs :*

Dans le cadre de notre mémoire qui s'intitule : " l'usage de la langue française dans le secteur bancaire " ; Nous vous invitons de collaborer et compléter notre questionnaire concernant une recherche dans le domaine de la langue et communication.

Les réponses sont exploitées de façon anonyme. Nous comptons sur votre collaboration :

1.

- M  
 F

2. La tranche d'âge :

- De 25ans à 35ans  
 De 36ans à 45ans  
 Plus de 50ans

3. Quel est votre niveau d'étude ?

- Secondaire  
 Bachelier  
 Licence  
 Master

4. Vous avez obtenu Votre diplôme dans quelle langue ?

- Français  
 Arabe  
 Anglais  
 Autre

5. Depuis quand êtes-vous fonctionnaire à la BNA ?

.....1993.....

6. Quel est votre statut professionnel ?

.....Chef de Service "cadre moyen".....

7. Est-ce que vous utilisez le français dans votre vie quotidienne ?

- 20 %  
 50 %  
 80 %

---

8. Avez-vous des difficultés de communication en français avec les clients ?

- Oui
- Non
- Rarement

9. Est-ce que les échanges en français sont plus faciles à :

- L'orale :
  - Oui
  - Non
- L'écrit :
  - Oui
  - Non
- Les deux :
  - Oui
  - Non

10. Utilisez vous la langue française dans les écrits administratifs adressés à un autre service ?

- Toujours
- De temps en temps
- Jamais

11. Dans une réunion , vous communiquez uniquement en :

- Français
- Arabe classique
- Anglais
- Darija
- Mélange :
  - Français - arabe
  - Français – Darija
  - Arabe – Darija
  - Français – arabe – Darija

*Merci pour votre collaboration.*

---

**Questionnaire destiné aux employés de la Banque Nationale d'Algérie de Mostaganem :**

*Mes dames , Mes demoiselles et Messieurs :*

Dans le cadre de notre mémoire qui s'intitule : " l'usage de la langue française dans le secteur bancaire " ; Nous vous invitons de collaborer et compléter notre questionnaire concernant une recherche dans le domaine de la langue et communication.

Les réponses sont exploitées de façon anonyme. Nous comptons sur votre collaboration :

1.  M  
 F
  
  2. La tranche d'âge :  
 De 25ans à 35ans  
 De 36ans à 45ans  
 Plus de 50ans
  
  3. Quel est votre niveau d'étude ?  
 Secondaire  
 Bachelier  
 Licence  
 Master
  
  4. Vous avez obtenu Votre diplôme dans quelle langue ?  
 Français  
 Arabe  
 Anglais  
 Autre
  
  5. Depuis quand êtes-vous fonctionnaire à la BNA ?  
2008.....
  
  6. Quel est votre statut professionnel ?  
cadre bancaire.....
  
  7. Est-ce que vous utilisez le français dans votre vie quotidienne ?  
 20 %  
 50 %  
 80 %
-

---

8. Avez-vous des difficultés de communication en français avec les clients ?

- Oui
- Non
- Rarement

9. Est-ce que les échanges en français sont plus faciles à :

- L'orale :
  - Oui
  - Non
- L'écrit :
  - Oui
  - Non
- Les deux :
  - Oui
  - Non

10. Utilisez vous la langue française dans les écrits administratifs adressés à un autre service ?

- Toujours
- De temps en temps
- Jamais

11. Dans une réunion , vous communiquez uniquement en :

- Français
- Arabe classique
- Anglais
- Darija
- Mélange :
  - Français - arabe
  - Français – Darija
  - Arabe – Darija
  - Français – arabe – Darija

*Merci pour votre collaboration.*

---

**Questionnaire destiné aux employés de la Banque Nationale d'Algérie de Mostaganem :**

*Mes dames , Mes demoiselles et Messieurs :*

Dans le cadre de notre mémoire qui s'intitule : " l'usage de la langue française dans le secteur bancaire " ; Nous vous invitons de collaborer et compléter notre questionnaire concernant une recherche dans le domaine de la langue et communication.

Les réponses sont exploitées de façon anonyme. Nous comptons sur votre collaboration :

1.

- M  
 F

2. La tranche d'âge :

- De 25ans à 35ans  
 De 36ans à 45ans  
 Plus de 50ans

3. Quel est votre niveau d'étude ?

- Secondaire  
 Bachelier  
 Licence  
 Master

4. Vous avez obtenu Votre diplôme dans quelle langue ?

- Français  
 Arabe  
 Anglais  
 Autre

5. Depuis quand êtes-vous fonctionnaire à la BNA ?

.....*depuis 2002*.....

6. Quel est votre statut professionnel ?

.....*Cadre bancaire*.....

7. Est-ce que vous utilisez le français dans votre vie quotidienne ?

- 20 %  
 50 %  
 80 %

8. Avez-vous des difficultés de communication en français avec les clients ?

- Oui
- Non
- Rarement

9. Est-ce que les échanges en français sont plus faciles à :

- L'orale :
  - Oui
  - Non
- L'écrit :
  - Oui
  - Non
- Les deux :
  - Oui
  - Non

10. Utilisez vous la langue française dans les écrits administratifs adressés à un autre service ?

- Toujours
- De temps en temps
- Jamais

11. Dans une réunion , vous communiquez uniquement en :

- Français
- Arabe classique
- Anglais
- Darija
- Mélange :
  - Français - arabe
  - Français – Darija
  - Arabe – Darija
  - Français – arabe – Darija

*Merci pour votre collaboration.*

**Questionnaire destiné aux employés de la Banque Nationale d'Algérie de Mostaganem :**

*Mes dames , Mes demoiselles et Messieurs :*

Dans le cadre de notre mémoire qui s'intitule : " l'usage de la langue française dans le secteur bancaire " ; Nous vous invitons de collaborer et compléter notre questionnaire concernant une recherche dans le domaine de la langue et communication.

Les réponses sont exploitées de façon anonyme. Nous comptons sur votre collaboration :

1.  M  
 F
  
  2. La tranche d'âge :  
 De 25ans à 35ans  
 De 36ans à 45ans  
 Plus de 50ans
  
  3. Quel est votre niveau d'étude ?  
 Secondaire  
 Bachelier  
 Licence  
 Master
  
  4. Vous avez obtenu Votre diplôme dans quelle langue ?  
 Français  
 Arabe  
 Anglais  
 Autre
  
  5. Depuis quand êtes-vous fonctionnaire à la BNA ?  
.....2018.....
  
  6. Quel est votre statut professionnel ?  
.....cadre bancaire.....
  
  7. Est-ce que vous utilisez le français dans votre vie quotidienne ?  
 20 %  
 50 %  
 80 %
-

8. Avez-vous des difficultés de communication en français avec les clients ?

- Oui
- Non
- Rarement

9. Est-ce que les échanges en français sont plus faciles à :

- L'orale :
  - Oui
  - Non
- L'écrit :
  - Oui
  - Non
- Les deux :
  - Oui
  - Non

10. Utilisez vous la langue française dans les écrits administratifs adressés à un autre service ?

- Toujours
- De temps en temps
- Jamais

11. Dans une réunion , vous communiquez uniquement en :

- Français
- Arabe classique
- Anglais
- Darija
- Mélange :
  - Français - arabe
  - Français – Darija
  - Arabe – Darija
  - Français – arabe – Darija

*Merci pour votre collaboration.*

**Questionnaire destiné aux employés de la Banque Nationale d'Algérie de Mostaganem :**

*Mes dames , Mes demoiselles et Messieurs :*

Dans le cadre de notre mémoire qui s'intitule : " l'usage de la langue française dans le secteur bancaire " ; Nous vous invitons de collaborer et compléter notre questionnaire concernant une recherche dans le domaine de la langue et communication.

Les réponses sont exploitées de façon anonyme. Nous comptons sur votre collaboration :

1.
  - M
  - F
  
2. La tranche d'âge :
  - De 25ans à 35ans
  - De 36ans à 45ans
  - Plus de 50ans
  
3. Quel est votre niveau d'étude ?
  - Secondaire
  - Bachelier
  - Licence
  - Master
  
4. Vous avez obtenu Votre diplôme dans quelle langue ?
  - Français
  - Arabe
  - Anglais
  - Autre
  
5. Depuis quand êtes-vous fonctionnaire à la BNA ?  
.....2014.....
  
6. Quel est votre statut professionnel ?  
Cade Bancaire.....
  
7. Est-ce que vous utilisez le français dans votre vie quotidienne ?
  - 20 %
  - 50 %
  - 80 %

---

8. Avez-vous des difficultés de communication en français avec les clients ?

- Oui
- Non
- Rarement

9. Est-ce que les échanges en français sont plus faciles à :

- L'orale :
  - Oui
  - Non
- L'écrit :
  - Oui
  - Non
- Les deux :
  - Oui
  - Non

10. Utilisez vous la langue française dans les écrits administratifs adressés à un autre service ?

- Toujours
- De temps en temps
- Jamais

11. Dans une réunion , vous communiquez uniquement en :

- Français
- Arabe classique
- Anglais
- Darija
- Mélange :
  - Français - arabe
  - Français – Darija
  - Arabe – Darija
  - Français – arabe – Darija

*Merci pour votre collaboration.*

---