

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère De L'enseignement Supérieur Et De La Recherche
Scientifique

Université De Mostaganem Abdelhamid Ibn Badis

Faculté Des langues étrangères

Département de français



Mémoire élaboré en vue de l'option du diplôme

De Master

Option : Langue et Communication

**L'utilisation du français dans la communication
interne et externe de l'entreprise : cas d'étude la
câblerie algérienne de Mostaganem**

Présenté par : GOUDA Samia

Membres du jury :

Président : Dr. BENAZZOUZ Abdelnour

Encadreur : Dr. MERDJI Naima

Examineur : Dr. BENAHMED Ilhem

Année universitaire : 2019/2020

Dédicace

Je dédie ce modeste travail :

À mes chers parents que j'adore, ma source d'inspiration, pour leur soutien, leur amour et leurs prières tout au long de mes études

À mes chères sœurs et belles sœurs

« Youssra » et « Roudina », « Nour l'imane » et « Ismahane » qui m'ont toujours soutenue

A mes chers frères

« Abdelhadi » et « Nasr Eddine » pour leurs encouragements permanents

A mon encadreur, sans ses conseils et ses orientations ce travail ne serait jamais réalisé

A tous mes amis merci pour être toujours là pour moi.

Remerciement

Je remercie tout d'abord Allah tout puissant de m'avoir donné la force pour terminer ce modeste travail

J'adresse mes plus sincères remerciements à ma directrice de recherche madame MERDJI Naima, d'université Abdelhamid Ibn Badis, Mostaganem, pour ses conseils précieux, sa disponibilité, sa patience, son encouragement qui m'ont permis de réaliser ce travail

Je tiens à exprimer ma reconnaissance aux membres du jury qui m'ont fait l'honneur de bien vouloir étudier mon travail

Je voudrais exprimer ma gratitude aussi à toute l'équipe du service ressources humaines de l'entreprise la câblerie Algérienne pour leur accueil, en particulier madame G.youssra, monsieur H.Noureddine, et monsieur B.Sedique ; qui a eu l'amabilité de répondre à mes questions et de fournir les explications nécessaires.

Et enfin je tiens à témoigner toute ma gratitude envers tous ceux qui m'ont accordé leur soutien, tous mes amis que je ne peux nommer ici, toutes les personnes qui m'ont encouragé de près ou de loin je les en remercie chaleureusement.

Résumé

L'entreprise constitue l'unité fondamentale de l'économie que soit algérien ou mondiale. Cette dernière tient un rôle important dans la création des postes de travail. Elle englobe un très grand nombre de travailleurs non seulement algériens mais aussi étrangers. Ce qui constitue une vraie richesse linguistique. Nous visons dans ce présent travail d'approcher à ce monde en prenant le cas de l'entreprise la câblerie algérienne de Mostaganem. Pour le traitement des langues au sein de cette entreprise et surtout pour déterminer la place de la langue française entre toute cette diversité que ce soit pour la communication interne ou externe. Pour ce faire nous avons établi une enquête de terrain basée sur trois techniques différentes mettant en œuvre une double approche : qualitative et quantitative. En s'appuyant sur la méthode ethnographique, notre travail est divisé en deux parties chacune contient deux chapitres, le premier chapitre donne un petit aperçu sur la situation linguistique en Algérie et quelques concepts clés du domaine de l'entrepreneuriat. Le deuxième donne une petite présentation de l'entreprise et une description de notre corpus. Le troisième et le quatrième sont consacrés aux analyses de notre corpus. Les résultats obtenus montrent que le français occupe une place primordiale dans l'entreprise et domine le marché du travail.

Les mots-clés : le français, l'entreprise, la langue, la communication interne, la communication externe, le travail.

Abstract

A company represents a fundamental unit of any economy whether in Algeria or internationally. Companies don't only hold a crucial role in creating jobs. But also, they encompass a very large number of Algerian and foreigners' workers, which makes it a linguistically rich environment. This research is an attempt to explore this domain by studying the case of the Algerian Cable Company of Mostaganem, for the processing of the languages within this company and especially to determine the role of the French language in that diversity whether for internal or external communication purposes. However, we have established a field survey based on three different techniques using a dual approach, both qualitative and quantitative. Based on the ethnographic method, our work is divided into two parts each contains two chapters. The first chapter is a brief overview of the linguistic situation in Algeria and some key notions of the field of entrepreneurship. The second is a small presentation of the company and a description of our corpus. The third and fourth chapters are dedicated to the analysis of our corpus. The results show clearly that the French language plays a major role in the world of companies and dominates the Algerian market.

The keywords: French, the company, language, internal communication, external communication, work.

Table des matières

Dédicace

Remerciement

Résumé

Table des matières

1. Introduction générale 9

Partie I : la partie théorique 12

Chapitre 1 : les concepts théoriques 12

Introduction..... 12

1. La situation linguistique en Algérie..... 12

2. Le français..... 14

3. L'arabe..... 15

4. Larabe dialectal..... 16

a. Dialectes du moyen orient..... 16

b. Dialecte levantin..... 16

c. Dialectes maghrébins..... 16

5. La diglossie..... 17

6. Le bilinguisme..... 18

7. L'alternance codique..... 19

a. L'alternance codique intra-phrastique..... 19

b. L'alternance codique inter-phrastique..... 19

c. L'alternance codique extra-phrastique..... 19

8. L'entreprise..... 20

8.1. Les termes voisins de l'entreprise..... 20

8.2. L'organigramme..... 21

9. La documentation de qualité..... 21

9.1. La pyramide documentaire et ses étages..... 22

10. La communication..... 23

11. La communication professionnelle..... 24

11.1. Les types de la communication d'entreprise..... 24

Table des matières

11.1.1. La communication interne.....	24
a. Communication interne descendante.....	25
b. Communication interne transversale.....	25
c. Communication interne ascendante.....	25
11.2. Les publiques internes.....	25
11.3. Qu'est-ce qu'un outil de communication ?	25
11.3.1. Les outils de la communication interne.....	26
11.3.2. Les outils électroniques.....	26
11.3.3. Les outils écrits.....	26
11.3.4. Les outils de la communication interne oraux.....	27
11.4. La communication externe.....	27
11.5. Le public externe.....	28
11.6. Les outils de la communication externe.....	28
Conclusion.....	29
Chapitre 2 : présentation de l'entreprise et de la méthodologie.....	30
Introduction.....	30
1. Présentation de la câblerie « groupe industriel Sidi Bendhiba ».....	30
2. La situation géographique de l'entreprise [GISB].....	31
3. L'historique du [GISB].....	31
4. L'organigramme de la direction générale.....	33
4.1. L'organigramme de la direction ressources humaines.....	34
4.2. L'organigramme de la cellule informatique.....	34
5. Explication des organigrammes (ressources humaines/ cellule informatique)	35
6. Le choix de sujet.....	36
7. La cible concernée/ l'échantillonnage.....	36
8. Le plan d'analyse des données/ méthode.....	37
9. Déroulement de l'enquête.....	38
10. Les difficultés rencontrées.....	39
11. L'enregistrement.....	40
12. La transcription.....	40
Conclusion.....	41
Partie II : la partie pratique.....	42

Table des matières

Chapitre 1 : l'analyse de l'entretien et des tableaux	42
Introduction.....	42
1. L'analyse du l'entretien.....	42
2. Synthèse de l'entretien.....	44
3. Présentation et explication des tableaux.....	44
3.1. Exposé des faits.....	46
3.2. La synthèse des tableaux.....	57
Conclusion.....	58
Chapitre 2 : l'analyse des affiches	59
Introduction.....	59
1. L'analyse des affiches.....	59
1.1. Les catalogues et affiches destinées aux services interne et aux clients.....	59
1.2. Les affiches interne.....	66
1.3. Les affiches externes.....	67
1.4. Synthèse des affiches.....	71
Conclusion.....	72
Conclusion générale	73
Bibliographie	76
Annexe 1	82
Annexe 2	83
Annexe 3	85
Annexe 4	87
Annexe 5	89
Annexe 6	91
Annexe 7	93
Annexe 8	94
Annexe 9	98
Annexe 10	100
Annexe 11	103
Annexe 12	105

L'introduction générale

Le domaine de l'entrepreneuriat tient de grands changements en Algérie. Nous remarquons l'apparition de plus en plus de nouvelles entreprises nationales ou internationales dans différents domaines et de marchés surtout avec la dernière loi¹ qui a soutenu ces startups, ces nouvelles entreprises et leur a donné l'opportunité de se prouver dans le marché national. L'entreprise bien qu'elle constitue la cellule de base de la production nationale, elle est aussi la factrice principale qui combat le chômage puisqu'elle joue un rôle important dans la création de nouveaux emplois aux jeunes diplômés et donc nous trouverons dans cette cellule un bon nombre des travailleurs que se soit algériens ou étrangers, de différentes wilayas et de pays. « *L'entreprise, une microsociété à l'intérieur des dimensions nationale et internationale,* »²

Ce qui donne un vrai défi aux entreprises ; c'est de trouver une langue de travail qui les aide à créer des liens avec le monde extérieur à travers la communication externe qui répond aux besoins du marché. Une langue qui leur permette de communiquer le plus efficacement possible avec leurs clients et leurs partenaires à travers le monde. Quant à la communication interne, elle assure la communication au sein de l'établissement. Une langue de travail est nécessaire dans les organisations composées de membres de différentes origines linguistiques. Cette différence permet à tout le monde de maîtriser la langue de travail et ne pas avoir de problème de communication. Il est donc assez important pour une entreprise d'avoir une pratique linguistique efficace qui peut permettre de s'adapter à la concurrence nationale et au marché mondial.

C'est pour ces raisons que nous avons choisi d'effectuer une enquête sur les majeurs déterminants du choix linguistique dans une des plus importantes entreprises en Algérie qu'est la câblerie algérienne de Mostaganem. Cette dernière avec ses succursales en Algérie et à l'étranger (Alger, mali, Burkina-Faso), ses travailleurs (algériens (*avec toute sa diversité*), libanaises, turques, chinois...etc.), ainsi que sa place répondante sur le marché économique national et international, elle tient une vraie richesse linguistique.

¹ La loi de finance 2020 en Algérie a donné une place remarquée aux startups et à leur accompagnement. GIBRAN Freitas, (ce que les startups doivent retenir...projet de loi de finance complémentaire 2020), *édition Legal doctrine Algérie*, 17/05/2020 [article en ligne]. URL : <https://edition.legal-doctrine.com/ce-que-les-startups-doivent-retenir-projet-de-loi-de-finances-complementaire-2020/> . Consulté le 11/08/2020 à 20 :06.

² LEHNISH, Jean-Pierre, *la communication dans l'entreprise*, Presse universitaire de France, paris, 2013, p1.

L'introduction générale

C'est cette diversité qui nous a poussé à aller voir de près l'usage des langues dans cette entreprise, en mettant l'accent sur la place de la langue française, son utilisation et son utilité au sein de cette entreprise à l'interne comme à l'externe, puisque notre étude s'inscrit en premier lieu sous la spécialité langue et communication française.

Le choix de ce thème provient de deux principales motivations ; la première est personnelle, puisque ce sujet a suscité mon intérêt pour découvrir les langues de travail surtout la place du français puisque je suis une future diplômée en langue française, de ce fait, il est important pour moi de voir sa position au champ de travail.

La deuxième, est pour combler un manque et faire un sujet d'actualité et peu habituel car à notre connaissance peu d'étude ont été consacré à ce sujet et donc cela nous paraît pertinent et original.

Problématique

Notre problématique est formulée ainsi :

- Est-ce que le français constitue la langue de travail pour l'entreprise la câblerie algérienne ?
- Quelle place occupe le français dans la communication interne et externe de l'entreprise la câblerie algérienne de Mostaganem ?

Les hypothèses

Pour répondre à notre problématique nous avons formulé les hypothèses suivantes :

- La langue française est la langue dominante dans la communication interne de la câblerie algérienne.
- Elle est la langue la plus utilisée dans l'administration.
- Elle est importante parce que c'est la langue de la documentation.
- C'est la langue de la communication externe.

Dans cette optique et pour pouvoir répondre à notre problématique et vérifier nos hypothèses, nous établirons une enquête de terrain en se référant à trois instruments afin d'obtenir des résultats objectifs, bien détaillés qui puissent nous apporter des réponses satisfaisantes. Notre premier instrument est l'entretien dans le cadre de la pré-enquête. Deuxièmement, l'observation participant à une réunion de travail en se basant sur

L'introduction générale

l'approche ethnographique, pour que nous puissions voir de près les échanges verbales dans la communication interne de l'entreprise, et enfin, nous tenterons de collecter quelques écrits, tels que les catalogues, les affiches publicitaires etc. Pour préciser la langue utilisée dans la communication externe.

De cela nous avons devisé notre travail en deux parties l'une théorique et l'autre pratique, et chaque partie contient deux chapitres :

La première partie : partie théorique

Chapitre 1 : nous aborderons dans ce chapitre un aperçu sur la situation linguistique en Algérie, ainsi, quelques définitions des concepts clés du domaine de l'entrepreneuriat.

Chapitre 2 : ce chapitre présente en premier lieu, l'entreprise la câblerie algérienne, son positionnement, et son historique, en deuxième lieu notre méthodologie de recherche ; le choix des sujets, le déroulement de notre enquête, ainsi que les approches et les techniques utilisés.

La deuxième partie : partie pratique

Chapitre 1 : ce chapitre est consacré à l'analyse des données récoltées à partir de notre pré-enquête, et de l'observation participante dans le cadre de la communication interne.

Chapitre 2 : celui-ci est réservé à l'analyse des affiches et des documents d'information externe.

Nous finirons notre travail par une conclusion qui englobe les résultats obtenus au cours de notre recherche et qui répond à notre problématique, ainsi que pour vérifier nos hypothèses, suivis d'une annexe qui contient notre corpus.

Partie I CHAPITRE 1 : L'aspect théorique de la langue

Introduction

Dans notre travail nous avons jugé utile de cerner la situation linguistique en Algérie puisque notre corpus touche l'aspect de langue en premier lieu et son utilisation, il est nécessaire de montrer l'état de la langue au cœur de la société algérienne, un thème qui relève de notre spécialité, à savoir langue et la communication. De ce fait, il est important de montrer le contexte linguistique dans notre pays.

Donc, dans ce chapitre nous abordons la situation linguistique en Algérie ainsi que quelques concepts tels que « la diglossie » « l'alternance codique » « le bilinguisme » que nous avons considéré comme utile dans notre travail de recherche comme nous définissons le domaine de la communication de l'entreprise pour donner une image plus claire de notre domaine de recherche afin que le lecteur comprenne mieux.

1 La situation linguistique en Algérie

Suite à la politique d'arabisation, il est nécessaire de donner le sens littéral du terme arabisation qui est « *le fait d'arabiser, de donner un caractère (social, culturel) arabe* »¹ ; cette politique est installée par la république algérienne après l'indépendance 1962. Les dirigeants algériens se sont empressés d'affirmer l'arabité de l'Algérie pour donner l'image d'une Algérie libre avec sa propre religion, sa propre identité et surtout pour donner à la langue arabe son statut dans la société. Vu qu'elle était écrasée et battue pendant un siècle et demi (130 ans) la période dite de l'Algérie française. Mais malgré les efforts de la république pour imposer une seule langue. Nous pourrions trouver aujourd'hui quatre langues majeures dans le paysage linguistique algérien ; la langue arabe classique qui est la langue officielle dans les établissements, la langue du Coran. Elle a un caractère sacré car elle est réservée à l'écrit et l'usage formel et officiel, dans les écoles, les médias etc. La langue arabe dialectale qui est la langue parlée par la majorité des Algériens à côté du berbère, du français, et de la langue anglaise qui est de plus en plus présente mais elle est ; dite récente elle n'a pas l'implication symbolique des autres langues.

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 qui lie les deux normes dominantes

¹ Petit Robert (Robert, 2003)

Partie I CHAPITRE 1 : L'aspect théorique de la langue

*(l'une par la constitutionnalité de son statut de langue officielle, l'autre étrangère mais légitimée par sa prééminence dans la vie économique) d'une part, et d'autre part la constante et têtue stigmatisation des parlers populaires.*²

Donc le paysage linguistique algérien est multilingue : l'arabe standard, qui est utilisé beaucoup plus dans les classes des écoles publiques, dans la fonction publique et dans certaines éditions de la presse algérienne (journal télévisé et presse écrite). L'arabe dialectal algérien dans toutes ses variétés est majoritaire, même si jusqu'à présent elle n'a toujours pas de statut officiel. Le berbère est parlé par les amazighes. Le français qui est employé par les intellectuels, dans les écoles privées, et par les francophones qui sont influencé par le monde occidental.

- Quelques articles d'arabisation

Art. 4. Les administrations publiques, les institutions, les entreprises et les associations, quelle que soit leur nature, sont tenues d'utiliser la seule langue arabe dans l'ensemble de leurs activités telles que la communication, la gestion administrative, financière, technique et artistique.

Art. 5. Tous les documents officiels, les rapports, et les procès-verbaux des administrations publiques, des institutions, des entreprises et des associations sont rédigés en langue arabe.

L'utilisation de toute langue étrangère dans les délibérations et débats des réunions officielles est interdite.

Art. 6. Les actes sont rédigés exclusivement en langue arabe. L'enregistrement et la publicité d'un acte sont interdits si cet acte est rédigé dans une langue autre que la langue arabe.

Art. 11. Toutes les correspondances des administrations, institutions et entreprises doivent être rédigées exclusivement en langue arabe.

² TALEB-IBRAHIMI, Khaoula, 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, 1998, pp. 291-298. P22 cité In : AMARA, Abderrezak, « Langues maternelles et langues étrangères en Algérie : conflit ou cohabitation ? » Synergie, N°11, 2010, PP 121-125.

Partie I CHAPITRE 1 : L'aspect théorique de la langue

Art. 12. Les relations des administrations, institutions, entreprises et associations avec l'étranger ne s'effectuent en langue arabe. Les traités et conventions sont conclus en langue arabe.³

2 Le français

Depuis 1830, la langue française a été introduite dans le paysage linguistique Algérien. Elle a occupé une place primordiale dans les administrations, dans le système d'enseignement et encore dans les échanges ordinaires Selon Queffelec : « *Sa diffusion a été le prolongement logique de la domination coloniale et des divers politiques linguistiques et culturelles mises en place à partir de 1830 en substitution à la langue et à la culture arabes* »⁴. Après l'indépendance de l'Algérie 1962, le gouvernement a instauré une politique d'arabisation dans le pays, ce qui a réduit l'usage du français surtout dans les institutions de l'état, les administrations, les palais de justice, etc. C'est vrai qu'officiellement elle est devenue la première langue étrangère mais elle a toujours gardé son prestige au cœur de la société algérienne. Elle est la langue la plus utilisée dans le milieu intellectuel par les étudiants, les hommes politiques, les médecins, les hommes d'affaire. Elle est toujours présente à tous les niveaux ; économique, éducatif, social. Ainsi pour les médias :

*Après les événements d'octobre 1988, il y a eu la création de 100 titres de journaux dont 75% sont d'expression française. Et en 1992, les titres édités en français constituent 75% de l'ensemble des titres édités dans le pays ; un chiffre révélateur qui témoigne du pourcentage important des lecteurs visés ou potentiels*⁵

Ce qui montre le bon nombre des locuteurs francophones en Algérie. Elle est utilisée aussi dans la vie quotidienne des algériens : « *En Algérie, le français conserve le statut d'une langue seconde pour toute une génération d'algériens colonisés, il a laissé des traces importantes sous forme d'emprunts dans l'arabe dialectal* »⁶. Or, Malgré la

³ Loi n° 91-05 du 16 janvier 1991 portant sur la généralisation de l'utilisation de la langue arabe. <https://algeria-watch.org/?p=55421>. Consulté le : 22/04/2020 à 19 :30.

⁴QUEFFELEC, Amboise, DERRAJI, Yacine, DEBOY, Valéry, SMAALI-DEKDOUK, Dalila et CHERRAD-BENCEFRA, Yasmina. *Le français en Algérie. Lexique et dynamique des langues*. Louvain : Duculot. 2002. Cité par MÉROUANI, Nadia, *LES ENJEUX DE L'AMÉNAGEMENT LINGUISTIQUE DANS LE MILIEU SCOLAIRE ALGERIEN*, Université du Québec à Montréal. Avril, 2009, p 27.

⁵GOUMAIDA, Linda. *Compétence socioculturelle : problèmes épistémologiques et didactiques (le cas de l'Algérie)*. Montpellier, Science du langage, Paul Valéry Montpellier III, 1999, p.56. Cité par MÉROUANI, Nadia, *LES ENJEUX DE L'AMÉNAGEMENT LINGUISTIQUE DANS LE MILIEU SCOLAIRE ALGERIEN*, université du Québec à Montréal, Avril, 2009, p 28.

⁶ DABENE, Louise, *Langues et migrations*, Grenoble, publications de l'université de Grenoble III, 1981, p.39, cité par BOUBAKOUR, Samira, *Etudier le français ...quelle histoire*, Université Lumière Lyon2,

Partie I CHAPITRE 1 : L'aspect théorique de la langue

place répondante qu'elle occupe l'Algérie est le seul pays du Maghreb qui n'appartient pas à la francophonie néanmoins, le nombre des locuteurs estimé par l'Observatoire de la langue française est plus de 10 millions des francophones ce qui permet à l'Algérie de se mettre dans la troisième place après la France et le Congo.⁷

3 L'arabe

La langue arabe a plus de 1600 ans. « C'est une *langue sémitique parlée par plus de 200 millions de personnes dans le monde principalement en Afrique du nord, au Proche-Orient et dans la péninsule arabique* »⁸. La propagation de la langue arabe coïncide avec la propagation de l'islam à travers le Moyen-Orient, principalement au cours des 6^e et 7^e siècles. L'arabe est la langue religieuse de tous les musulmans. Elle est également appelée arabe coranique ; car c'est la langue écrite du coran, le principal texte spirituel de l'islam. Bien qu'il existe de nombreuses formes anciennes de l'arabe, l'arabe classique est la seule langue survivante d'un groupe de dialectes arabes connu sous le nom d'ancien arabe du nord. L'arabe littéraire, généralement appelé arabe classique, dit aussi « *fusha* » ou « coranique », est essentiellement la forme de la langue trouvée dans le Coran, elle est uniforme dans tout le monde arabe. L'arabe courant comprend de nombreux dialectes parlés, dont certains sont mutuellement inintelligibles. Les principaux groupes de dialectes sont ceux d'Arabie, d'Irak, de Syrie, d'Égypte et d'Afrique du Nord. À l'exception du dialecte de l'Algérie, tous les dialectes arabes ont été fortement influencés par la langue littéraire. Mais contrairement à l'arabe dialectal, l'arabe classique jouit du statut de langue écrite, comme il est nécessaire de l'apprendre pour lire le coran dans sa langue d'origine donc c'est la langue de l'étude du coran, Elle est aussi la langue de la poésie et de la littérature arabo-musulmane ancienne.

L'Arabe « standard » dit également « médian » et « moderne ». « *C'est précisément cette langue moderne qui s'y est développée à l'occasion de la « renaissance arabe » du XIX^e siècle. Elle est dite « moderne » parce que sa fonction est d'exprimer la modernité à partir d'une langue ancienne* »⁹. C'est une variété qui est dérivée de l'arabe classique,

France. 2007, p 55. URL : <http://www.unice.fr/bcl/ofcaf/23/BOUBAKOUR%20Samira.pdf> consulté le 23/04/2020 à 20 :00.

⁷ « Le français face à une forte demande en Algérie » publier le 12/05/2014. <https://dz.ambafrance.org/Le-francais-face-a-une-forte> lu le 25/04/2020. A 18 :18.

⁸ Larousse 2017, p.95

⁹ GRANGILLAUME, Gilbert, « La confrontation par les langues » [Article en ligne]. Publier par **érudit**, 10/09/2003,

URL : <https://www.erudit.org/fr/revues/as/1996-v20-n2-as800/015414ar/> lu le 24/04/2020 à 12.29h.

Partie I CHAPITRE 1 : L'aspect théorique de la langue

elles relèvent de la même grammaire et du même fond originel mais, avec des modifications, elles ne sont pas identiques. Il y a assez de différences entre les deux variétés ; l'arabe classique et l'arabe « médian ». Car cette dernière est due à la colonisation européenne et à l'ouverture aux sciences ainsi qu'au monde arabe et occidental. Elle a connu assez de changements après avoir été introduite par les langues étrangères. Nous pouvons dire alors que l'arabe « standard » est dérivé de l'arabe classique avec une grammaire plus simplifiée et un vocabulaire modernisé et c'est cette variété qui est utilisée dans la presse et les médias, encore dans les bulletins d'informations, ainsi que dans la littérature courante. Sa fonction et son usage oral se limite respectivement aux échanges officiels (éducation, justice, politique). De même, c'est elle qui a été instaurée en Algérie dans le cadre de la politique d'arabisation.

4 L'arabe dialectal

Dialectes arabes : aussi appelés familiers ou vernaculaires sont des variétés parlées de la langue arabe. Contrairement à l'arabe classique et l'arabe moderne, ils ne sont pas écrits. Ces dialectes ont la forme d'un mélange de différentes variations. Ils sont influencés à la fois par l'ancienne langue locale et par des langues européennes telles que le Français, l'espagnol, l'anglais et l'italien. Les différences entre ces variantes de l'arabe parlé dans le monde arabe peuvent être assez grandes pour être incompréhensibles les uns pour les autres. Par conséquent, concernant les grandes différences entre les dialectes, nous pouvons les considérer comme des langues disparates en fonction du lieu géographique où ils sont pratiqués. Nous pouvons les classer comme :

- a. Dialectes du Moyen-Orient : inclure l'arabe parlé péninsule arabique (pays du Golfe et Yémen),
- b. Dialecte levantin (Syrie, libanais, palestinien et Jordanie), dialecte iraquien égyptien et soudanais dialecte.
- c. Dialectes maghrébins : Parlé principalement en Algérie, Tunisie, Maroc, Libye et Mauritanie.¹⁰

¹⁰ HARRAT Salima, MEFTOUH Karima, ABBAS Mourad, HIDOUCI Walid-Khaled, SMAÏLI Kamel (An Algerian dialect : study and resources, (le dialecte algérien : étude et ressources)). *Revue internationale des sciences et applications informatiques avancées (IJACSA)*, la Science et l'Organisation D'information, vol. 7, no. 3, 2016, HAL. P385[texte anglais l'original].

Partie I CHAPITRE 1 : L'aspect théorique de la langue

La langue arabe connaît plusieurs variétés présentes dans la société algérienne. L'arabe dialectal, dit aussi « l'arabe algérien » ou « *darija* » constitue la langue maternelle de 85% de la population algérienne. C'est un mixte entre différentes variantes ; arabe classique, berbère, française, ottomane, espagnole, et même portugaise.

Phéniciens, Romains, Vandales et Byzantins, Arabes, Portugais, Espagnols, Turcs : le brassage des langues, le « métissage linguistique », est intense, donnant lieu à un arabe algérien (et maghrébin en général) qui s'est perpétué jusqu'à nos jours et qui reste une langue d'ouverture¹¹.

Selon BOUHADIBA « *C'est un fort dosage d'arabe et des emprunts au français, au berbère, à l'espagnol, car c'est une langue receveuse qui n'est pas fermée sur elle-même* »¹². En ce qui concerne l'utilisation orale de cette langue ; elle se distingue entre la ville et les zones rurales, de plus ; entre le parler du sud et du nord et entre le parler de l'est et celui de l'ouest mais malgré toutes ses différences, elle est majoritairement comprise par tous les algériens, mais elle n'a toujours aucun statut officiel. Elle est réservée seulement à l'oral « *Sur le plan purement technique c'est d'abord une langue car tout dialecte est un système linguistique. En revanche sur le plan social, c'est un dialecte car il n'est pas normé, il n'a pas de statut officiel et est utilisé quasi exclusivement à l'oral* »¹³.

5 La Diglossie

Dans le sens le plus large la diglossie c'est quand chaque langue est utilisée dans un contexte spécifique. Le terme « diglossie » a eu des changements à travers l'histoire, dans le champ de la sociolinguistique. D'abord, il est apparu dans les écrits de Psichari¹⁴ qui l'applique à la situation grecque marquée par l'usage de deux variétés d'une même langue dont l'une jouit d'une appréciation sociale sur l'autre, par la suite, elle est devenue un concept opératoire exploité par les traditions nord-américaines.

¹¹BOUKHCHEM Kamel et VARRO Gabrielle « *Benrabah, Mohamed. – Langue et pouvoir en Algérie. Histoire d'un traumatisme linguistique. Paris, Séguier, 1999, 350 p. (« Les Colonnes d'Hercule »).* publier dans le cahiers d'études africaines [en ligne],

URL : <https://journals.openedition.org/etudesafriaines/132> / consulté le 30/04/2020.à 22 :30.

¹²BOUHADIBA Farouk. *La langue algérienne existe-t-elle vraiment ?* écrit par MAINA.f, publier en Algérie Focus. 05/03/2013. URL/ <https://www.algerie-focus.com/blog/2013/06/05/la-langue-algerienne-existe-t-elle-vraiment/> consulté le 09/05/2020.

¹³BOUHADIBA Farouk. (*la langue algérienne existe-t-elle vraiment ?*) écrit par Maina.f, publier en Algérie Focus.05/06/2013 URL/ <https://www.algerie-focus.com/blog/2013/06/05/la-langue-algerienne-existe-t-elle-vraimen/> .Consulté le 09/05/2020.

¹⁴PSICHARI Jean, « Un pays qui ne veut pas de sa langue », *Mercure de France*, t. CCVII, 1928, p. 63-121.

Partie I CHAPITRE 1 : L'aspect théorique de la langue

Ferguson¹⁵ reprend le terme « diglossie » pour décrire des situations sociolinguistiques diverses (Grèce, pays arabes, etc.) marquées par l'emploi de deux variétés d'une même langue dont l'une dite haute réservée à l'écrit est dite langue de prestige, la langue de la culture et des relations formelles, alors que l'autre, dite basse, se trouve limitée dans les domaines ordinaires de la communication orales. Ce modèle constant semble être accepté par la communauté tant qu'il ne provoque pas de conflits, en apparence. Fishman¹⁶ améliore encore le modèle de Ferguson en élargissant le champ d'application de la diglossie. C'est d'abord l'usage de deux langues différentes et non seulement celui de deux variétés d'une même langue qui est mis en valeur. D'après une hiérarchisation sociale elles peuvent être complémentaires ou non. Envisagée dans l'emploi de ces langues en société : une commune et l'autre distinguée. En Algérie, la situation diglossique varie entre l'utilisation du français qui est considéré comme étant langue de prestige et l'arabe qui est la langue de la communication ordinaire et encore entre l'arabe littéraire qui est utilisé dans des situations formelles réservées surtout à l'écrit. Les dialectes arabes, berbère sont présents beaucoup plus à l'oral et à des situations informelles.

6 Le Bilinguisme

Le bilinguisme d'une manière générale est l'usage de deux langues qui ont un statut identique, plus précisément le bilinguisme c'est la capacité de comprendre et de s'exprimer dans deux langues différentes. Ou encore, c'est savoir parler, écrire et comprendre l'oral et l'écrit. C'est à dire un individu bilingue est celui qui peut être capable de communiquer dans une langue à l'oral et à l'écrit et comprendre l'autre à l'oral et à l'écrit d'une manière égale. Il faut faire la différence entre le bilinguisme de la collectivité et le bilinguisme de l'individu. Le bilinguisme de la collectivité de l'interaction et la coexistence qui se fait entre deux populations ou plus ayant chacune sa propre langue et qui vivent dans un même territoire ; une ville ou un pays. Par contre, le bilinguisme de l'individu, c'est lorsqu'une personne se réfère à l'utilisation de deux idiomes dans son discours « *il s'agit de l'usage alternatif de deux idiomes que le sujet parlant emploie tour à tour pour les besoins de son expression* »¹⁷.

¹⁵FERGUSON Charles, « Diglossia », *Word*, vol. 15, 1959, p. 325-340.

¹⁶ FISHMAN Joshua, *Sociolinguistique*, Paris, Labor et Nathan, 1971, 160 p.

¹⁷OVERBEKE Maurits Van, *Introduction aux problèmes du bilinguisme*, Ed. Labor, Paris, 1972, p.113.

Partie I CHAPITRE 1 : L'aspect théorique de la langue

7 L'alternance codique

L'alternance codique (code switshing. En anglais) ou alternance de langues, c'est l'usage successive de deux langues dans une conversation. Donc ces deux systèmes qui se juxtaposent à l'intérieur d'un tour de parole ou d'un tour de parole à un autre, comme John Gumperz la définit « *la juxtaposition à l'intérieur d'un même échange verbal de passages où le discours appartient à deux systèmes ou sous-systèmes grammaticaux différents. Le plus souvent l'alternance prend la forme de deux phrases qui se suivent.* »¹⁸

Nous verrons ce phénomène beaucoup plus chez les interlocuteurs bilingues parce qu'ils ne rendent pas souvent compte qu'ils ont utilisé deux langues ou plus au moment de la conversation car leur but principal est de se faire comprendre et de communiquer leurs informations à leurs interlocuteurs. Nous pourrions dire alors que c'est le résultat du bilinguisme « *L'alternance codique se produit quand un locuteur bilingue change de langue au sein d'une seule et même conversation* »¹⁹.

Pour POPLACK ; il y a trois types d'alternance codiques : intra-phrastique, inter-phrastique et extra-phrastique.

- a. **L'alternance codique intra-phrastique** : POPLACK la définit comme « *des structures syntaxiques appartenant à deux langues coexistent à l'intérieur d'une même phrase* »²⁰ le changement de langues s'effectue à l'intérieur d'un même énoncé, c'est-à-dire la présence de deux langues dans une même phrase.
- b. **L'alternance codique inter-phrastique** : c'est une alternance des passages d'une langue à l'autre à la frontière de la phrase ou de l'énoncé.
- c. **L'alternance codique extra-phrastique** : c'est quand il s'agit des expressions idiomatiques et des proverbes alternés.

¹⁸GUMPERZ. John. Joseph. *Sociolinguistique interactionnelle. Une approche interprétative*, 1989, Paris, L'Harmattan, page.57. Cité par, Ali-Bencherif Mohammed Zakaria. *L'alternance codique arabe dialectal/français dans des conversations bilingues de locuteurs algériens immigrés/non-immigrés*. Linguistique. Université Abou Bakr BELKAÏD de Tlemcen (Algérie)., 2009. Publier en HAL

¹⁹DOUGLAS Walker., « *Le français dans l'Ouest canadien* » dans Albert Valdman, Julie Auger et Deborah Piston-Hatlen (dir.), *Le français en Amérique du Nord. État présent*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, 2005, p. 187-205.

²⁰POPLACK, Shana, « Conséquences linguistiques du contact de langues : un modèle d'analyse variationniste », in, *Langage et société*, 1988 n° 43, pp. 23-46.

Partie I CHAPITRE 1 : L'aspect théorique de la langue

Comme **A.Becetti**²¹ a expliqué ; Les travaux sociolinguistiques algériens montrent de plus en plus que les locuteurs algériens n'utilisent pas les langues dont ils disposent (français, arabe, berbère, entre autres) de façon exclusive, mais ils passent d'une langue à l'autre selon des modalités communicatives qui font apparaître une flexibilité des usages linguistiques.

8 L'entreprise

*"Unité économique dotée d'une autonomie juridique qui combine des facteurs de production (capital et travail) pour produire des biens ou des services destinés à être vendus sur un marché »*²². L'entreprise est une organisation. Un système organisé qui se caractérise par un projet, une stratégie, une politique et par un plan d'action. Le but principal est de produire des biens ou des services à destination d'un ensemble de clients ou d'usagers en réalisant un équilibre de ses comptes de charge et de produit. Elle représente l'unité fondamentale de l'économie du marché et du capitalisme, son rôle économique est de produire des richesses qui garantissent sa survie et de récompenser les agents qui ont contribué à cette production par les facteurs de production (capital et travail). La structure de l'entreprise est représentée par **un organigramme**²³ qui montre la classification des domaines d'activité.

8.1 Les termes voisins de l'entreprise

- Société : c'est un terme juridique qui n'adhère qu'une seule forme légale qui est le contrat de la société pour encadrer une activité économique, que ces sociétés soient de capitaux ou de personnes.
- Institution : l'ensemble des règles socio-économique d'un pays ou d'une région, qui garantissent les conditions dans lesquelles les choix d'utilisation des ressources seront faits individuellement ou collectivement.
- Firme : largement utilisé dans les théories économiques classiques des marchés, mais peu utilisé actuellement, est un terme anglo-saxon.²⁴

²¹ BECETTI ABDELALI. « Les langues en Algérie : entre diglossie, bi-plurilinguisme et continuum », *Série monographique en sciences humaines/Human Sciences Monograph Series*, vol. 15, 2014, P35.

²²BEITONE.Ain, CAZORLA.Antoine, DOLLO,Christine. DRAI,Anne-marie.« Dictionnaire Des sciences Économique ». ARMAND COLIN, 2001. Cité par DIEMER Arnaud, *Economie d'entreprise*, page 3.

²³ Voir chapitre II, p.33-34.

²⁴TAMNINE Larbi. 5L'entreprise, définition, classification et fonction),[article en ligne]

Partie I CHAPITRE 1 : L'aspect théorique de la langue

8.2 L'organigramme

Dit aussi organigramme de structure. C'est la représentation graphique, et schématique de la structure d'un organisme, d'un établissement ou d'un service avec tous ses éléments et leurs relations ; organisationnelles et hiérarchiques, donc c'est la façon dont les différents organes se situent les uns par rapport aux autres. On trouvera dans l'organigramme ;

- Les noms des services,
- Les noms des services avec leurs responsables,
- Les noms des services avec leurs responsables ainsi que la profession des personnes y travaillant,
- Parfois, les effectifs y figureront. La richesse des renseignements dépendra de la complexité de l'organigramme et de ses destinataires.

9 La documentation de qualité

D'abord la documentation est « *l'ensemble des opérations, des méthodes, etc., qui facilitent la collecte, le stockage, la recherche et la circulation des documents et de l'information. (La documentation automatique utilise l'informatique.)* »²⁵ La documentation qualité, est au centre du SMQ (Système de Management de Qualité) ; qui est l'ensemble des activités par lesquelles l'organisme définit, met en œuvre et revoit sa politique et ses objectifs qualités conformément à sa stratégie. Le SMQ d'un organisme est constitué de processus corrélés et interactifs utilisant des ressources pour atteindre les résultats visés et fournir de la valeur (produit, service...). Il peut être vu également un outil de gestion des processus, de leurs interactions et des ressources nécessaires. Hormis les quelques documents exigés par « **la norme** »²⁶, il appartient à la structure de déterminer la nature et l'étendue de ses besoins en documentation (par exemple sur le « qui fait quoi » et sur le « comment on fait »).

URL : <https://fr.slideshare.net/anasselhabtiidrissi9/chapitre-1-1-entreprisedefinitionclassification-et-fonctions> . Université Sidi Mohammed Ben Abdellah Ecole Nationale De commerce Et De Gestion, tronçon commun de commerce et de gestion, consulté le 12/05/2020 à 19:30.

²⁵ Dictionnaire Larousse [en ligne]

URL : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/documentation/26270?q=documentation#26152> . consulté le 14/05/2020 à 16 :10.

²⁶ GIESEN Eva, *DÉMARCHE QUALITÉ ET NORME ISO 9001* | IRD Edition, Marseille, 2013.page 65.

Partie I CHAPITRE 1 : L'aspect théorique de la langue

9.1 La pyramide documentaire et ses étages



Figure1 : la pyramide documentaire²⁷

- **Le manuel qualité** : C'est le document le plus connu du système car la certification de l'audit s'appuie sur lui pour l'exécution des missions. Ce manuel permet la communication interne et externe comme il décrit la politique de l'entreprise en matière de management de la qualité et la structure du système.
- **Les procédures** : souvent décriées par leur lourdeur, se révèlent être de formidables outils pour formaliser un fonctionnement codifié. Une des applications est la formation des collaborateurs à de nouvelles tâches. Elles formalisent un ensemble de règles et d'actions pour obtenir un résultat défini. Elles définissent précisément qui fait quoi, comment, où et pourquoi. A ne pas confondre avec les modes opératoires. La norme ISO 9001 impose la production de certaines procédures. C'est notamment le cas pour la maîtrise de la documentation.
- **Les instructions de travail** : c'est tous ce qui concerne les modes opératoires et les documents de travail comme les consignes... qui sert à codifier les opérations à mener.
- **Les enregistrements** : leur fonction est de prouver les résultats des opérations et d'affirmer leur traçabilité (traçabilité c'est écrire ce que l'on fait).

²⁷ La documentation qualité : pragmatisme et simplicité, [article en ligne], publié le 09/05/2019 par l'équipe de Manager Go. <https://www.manager-go.com/management-de-la-qualite/documentation.htm> consulté le 15/05/2020 à 13:20

Partie I CHAPITRE 1 : L'aspect théorique de la langue

10 Communication

Étymologiquement la communication provient du mot latin *communicare* qui veut dire être en relation avec quelqu'un, partager, faire part de, un mot qui est dérivé de *communis* qui signifie commun. Selon le dictionnaire LAROUSSE ; la communication est l'action de communiquer, d'établir une relation avec autrui, action de transmettre quelque chose à quelqu'un²⁸. « D'Aristote aux sémioticiens modernes, toutes les théories de la communication ont été fondées sur un seul et même modèle, que nous appellerons modèle du code, selon ce modèle, communiquer, c'est coder et décoder des messages »²⁹

La communication est la transmission d'une information, d'un message entre émetteur et récepteur. En sociologie et en linguistique, la communication est l'ensemble des phénomènes qui peuvent intervenir, lors de la transmission d'une information, d'un message que ce soit par le langage articulé ou d'autres codes (le regard, les mimiques, ton de la voix, gestuelle...). Le mot communication désigne aussi le contenu de ce qui est communiqué (ex : avoir une communication urgente à faire) ou le fait d'être en relation avec quelqu'un (ex : couper une communication).³⁰ Pour que la communication puisse s'établir il faut qu'il y ait le codage de l'information, c'est-à-dire la transformation du message en un système de signes, c'est pour cela qu'un ensemble de schémas de communication ont été mise en œuvre à travers l'histoire, mais le modèle le plus connu est celui de Jakobson³¹. Selon lui la communication se compose de six éléments et chaque élément comporte une fonction appropriée ;

- Le destinataire : fonction expressive.
- Le destinataire : fonction conative.
- Le contexte : Fonction référentielle.
- Le message : fonction poétique.
- Le canal : fonction phatique.
- Le code : fonction métalinguistique.

²⁸ LAROUSSE 2017.P276

²⁹SPERBER Don et WILSON Deirdre, *la pertinence. Communication et cognition*, 1989, Paris, Edition de Minuit. Page 13, cité par Robert Vion, *La communication verbale. Analyse des interactions*, Hachette livre, 1992,2000, Paris, (p.12)

³⁰Communication, Toupictionnaire.. URL : <http://www.toupie.org/Dictionnaire/Communication.htm> consulté le 18/05/2020 à 13 :00.

³¹JAKOBSON. Roman. *Essais de linguistique générale*, paris, Edition de Minuit ,1963, p.209-248.

Partie I CHAPITRE 1 : L'aspect théorique de la langue

11 La communication professionnelle

La communication d'une entreprise ou (professionnelle), c'est les différents échanges des messages qui se font dans un lieu professionnel. Ou encore c'est la communication qui sert à véhiculer des informations, des messages qui doivent être en langage soutenu et bien organisé, à tous les publics. Elle est très importante et nécessaire pour capter l'attention de cible et pour arriver à le convaincre de faire le bon choix, de plus ; elle sert à créer une image positive de l'entreprise à travers une stratégie adéquate à sa cible et à son objectif pour ce faire connaître et pour faire connaître son produit d'un côté, et d'un autre, c'est pour construire un bon climat de travail pour les employés qui influence leur façon de communiquer leur motivation ainsi que leur bon comportement. La communication d'entreprise peut être « administrative » lorsqu'elle prend la forme de courriers internes ou externes.

11.1 Les types de la communication d'entreprise

Nous avons deux types majeurs de la communication professionnelle, la communication interne et la communication externe comme l'article ; *communication professionnelle les a présentés*.³²

11.1.1 La communication interne

C'est l'une des secteurs le plus important de la communication des entreprises, car elle permet de véhiculer l'information ainsi que les messages au sein de l'institution. « *Sa particularité réside moins dans les techniques de communication utilisées que dans la cible visée, soit l'ensemble des salariés d'une entreprise, et dans les objectifs particuliers qui sont poursuivis* »³³ C'est l'ensemble des actions de communication menées par le directeur de la communication ou le directeur des ressources humaines (DRH, appelé aussi directeur du personnel) aux salariés (cadres, agent de production ...). Elle favorise une meilleure connaissance de l'entreprise et une organisation optimale. Elle s'inscrit ainsi dans une logique de mobilisation et de motivation du personnel parce que, la motivation joue un rôle très important dans l'évolution de l'entreprise. Donc des salariés qui sont bien informés ils se sentent impliqués, motivés et plus compétents et plus

³² LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE. Publié le 21 juin 2015
URL : <http://enimahery.mahjaps.wordpress.com> . Consulté le 20/05/2020 à 17 :22.

³³D'ALMEIDA Nicole et LIBAERT Thierry, *La communication interne des entreprises*, 7e édition, Dunod, Paris, 2014, p 7.

Partie I CHAPITRE 1 : L'aspect théorique de la langue

confiants³⁴, et c'est cela le rôle principal de la communication interne. Nous avons trois types de la communication interne cités dans le travail de Sabrina Tanin, directrice de HEADCOM :³⁵

- a. **Communication interne descendante** : c'est-à-dire du haut vers le bas cette communication vient des dirigeants ; du management vers les différents services, elle a pour but de diffuser les informations tels que ; règlement intérieur, les mesures de sécurité de plus elle porte sur la résolution des conflits intérieurs.
- b. **Communication interne transversale** : c'est la communication qui s'établi entre les travailleurs ou l'équipes de même niveau, on l'appelle aussi communication horizontale, elle est la plus appréciée par les collaborateurs.
- c. **Communication interne ascendante** : cette communication est l'inverse de la communication descendante ; c'est-à-dire elle commence du bas vers le haut donc à partir des services vers le management, c'est par cette communication qu'on remonte les besoins des salariés aux dirigeants c'est pour cela qu'on l'appelle la communication des « salariés ».

11.2 Les publiques internes

- **L'équipe des responsables** : Ce sont les dirigeants de l'entreprise ; le directeur, les chefs de service, les cadres responsables des services d'étude et de recherche.
- **Le personnel d'encadrement** : Ce sont ceux qui ont un contacte directe avec les ouvriers ou les employés, ils ont une influence très directe sur la productivité de l'entreprise : chefs d'atelier chef d'équipe.
- **Les employés et les ouvriers** : ils forment la grande masse dans l'entreprise généralement.

11.3 Qu'est-ce qu'un outil de communication ?

C'est le support qui nous permet de véhiculer des messages et de diffuser des informations à un public cible. Pour notre contexte qui est la communication dans

³⁴GUIDERE Mathieu. *la communication multilingue*. 1^{re} édition, Boek supérieur, Paris, septembre 2008, p.11.

³⁵TANTIN Sabrina, directrice de HEADCOM. *3 PROCÉDÉS POUR COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC SES COLLABORATEURS*. Site d'information des dirigeants d'entreprise, 14/11/2017
URL:<https://www.gpomag.fr/web/management-rh/management/3-procedes-pour-communiquer-efficacement-avec-ses-collaborateurs>. Consulté le 26/05/2020 à 14 :00 .

Partie I CHAPITRE 1 : L'aspect théorique de la langue

l'entreprise l'outil de la communication ici se distingue entre la communication interne qui est menée par le directeur de la communication ou le directeur des ressources humaines, et destinée aux salariés, au monde interne de l'entreprise en générale .et la communication externe qui concerne les publics externes (investisseurs, consommateurs, partenaires...).

11.3.1 Les outils de la communication interne

Nous faisons généralement la distinction entre trois types des moyens de la communication interne ; les outils écrits ; les outils oraux et finalement les outils électroniques, toutes ces outils ont été plus détaillées dans *Les outils de communication interne de l'entreprise*.³⁶

11.3.2 Les outils électroniques : ce sont des outils très importants généralement trouvés dans les grandes entreprises. Ces outils aident l'entreprise de garder le contact à distance :

- **Le blog interne :** intéressant s'il est participatif,
- **L'intranet :** outil coûteux qui nécessite un identifiant et un mot de passe pour pouvoir l'utiliser, ce qui peut constituer un frein,
- **L'échange d'e-mails ou e-mailing :** moyen de communication classique, mais un peu dévalorisé du fait du nombre d'e-mails à traiter par les collaborateurs au quotidien,
- **Les outils de travail participatifs :** logiciels, applications ou calendriers partagés,
- **Les visio-conférences :** outil idéal pour la communication entre sites distants.

11.3.3 Les outils écrits : ce sont les outils classiques que nous trouvons généralement dans les grandes entreprises cela concerne souvent la communication interne descendante.

- **Les notes de service, ou notes d'information :** elles sont utilisées dans les entreprises à forte connotation hiérarchique,

³⁶ Les outils de communication interne de l'entreprise [Article en ligne], WikiCréa, 30/01/2020.
URL : <https://www.creerentreprise.fr/outils-communication-interne-entreprise/> .consulté le 27/05/2020 à 00 :30.

Partie I CHAPITRE 1 : L'aspect théorique de la langue

- **Les comptes rendus** : moyen de communication très utilisé, mais souvent peu efficace car les comptes rendus sont rarement lus ou relus, les courriers internes,
- **Le journal d'entreprise ou la newsletter interne** : sans aucun doute l'un des meilleurs moyens de communication interne, mais pas toujours facile à mettre en place et chronophage, le livret d'accueil pour les nouveaux arrivants,
- **L'affichage** : moyen de communication facile à mettre en œuvre, efficace et peu coûteux en passant par un imprimeur en ligne. Attention cependant, les affiches doivent être placées aux bons endroits et retirées dès qu'elles sont obsolètes. Le support d'affichage en entreprise doit lui aussi être soigné.
- **Les SMS** : certes c'est un moyen qui n'est pas coûteux et simple mais elle est peu utilisée en entreprise

11.3.4 Les outils de communication interne oraux : ce sont des outils souvent spontanés ou participatifs :

- **Les entretiens individuels** : les face-à-face sont enrichissants s'ils ne tournent pas à l'entretien d'évaluation,
- **Les réunions d'équipe** : une valeur sûre dans les entreprises de toutes tailles. Les réunions d'équipe efficaces sont celles qui se tiennent à un rythme régulier et qui ne durent pas trop longtemps,
- **Les repas d'équipe ou événements d'entreprise** :
Ces rencontres permettent d'estomper les difficultés de communication qui dues aux différentes positions hiérarchiques, et de souder les équipes.
- **Les séminaires ou conventions d'entreprise** : ce sont des événements très intéressants, organisés et pris en main par les employés eux même

11.4 La communication externe

« C'est l'ensemble des actions de communication et les signaux émis par entreprises à l'égard de l'extérieur pour améliorer la notoriété de l'institution ou de l'organisation auprès des publics potentiels et effectifs. »³⁷ donc la communication externe est indispensable pour faciliter les activités de l'entreprise et approcher ses produits de ses différents publics à ses clients, les distributeurs ainsi que les fournisseurs.

³⁷ GUIDERE, Mathieu, Op. Cit, p.11

Partie I CHAPITRE 1 : L'aspect théorique de la langue

11.5 Le public externe

- **Les distributeurs** : Sont les partenaires qui peuvent aider ou gêner l'expansion de toute affaire commerciale ;
- **Les prescripteurs** : pour certaines marques l'action personnelle des percepteurs est indispensable.
- **Les leaders d'opinion** : ce sont les influenceurs qui contribuent à la publicité du produit et qui vont influencer que ce soit directement ou non, positivement ou négativement sur les choix des produits au grands publics. Ex : les youtubeurs, les instagrameurs...
- **Le grand public** : C'est la plus grande partie de public de l'entreprise, la quantité sans laquelle rien n'est viable, que l'on parle d'un produit de grande consommation.
- **Les pouvoir public** : c'est l'administration qui joue un rôle primordial dans le monde externe de l'entreprise. Par ses lois, ses décrets de limitation.

11.6 Les outils de communication externe

Ce sont les moyens qui permettent à l'entreprise d'être visible, de valoriser son image, et encore qui aident l'entreprise à gagner en popularité, et d'être toujours auprès de ses clients. Outils de communication tops et pièges, à préciser plus quelques termes ³⁸

- **Cartes de visite** : La carte de visite est un outil de communication externe primordiale pour l'entreprise, elle contient en premier lieu le nom de la société, les coordonnées pour faciliter le contact avec le responsable concerné, ce qui va rendre l'entreprise accessible aux publics externe
- **Site internet** : Il est incontournable aujourd'hui en ce qui concerne les outils de communication en entreprise. Le site permet de présenter les produits et les services que l'entreprise propose ainsi que toutes ses activités.
- **La publicité** : C'est l'ensemble des actions mises en œuvre par l'entreprise pour communiquer ses produits et se faire connaître au grand public et surtout pour les inciter à acheter et influencer leurs choix.

³⁸Outils de communication : les tops et les pièges, Kokoroe, 2017, [Article en ligne]
URL : <https://fr.kokoroe.org/list/competences-humaines/article/outils-de-communication-les-tops-et-les-pieges-1197> . Consulté le 30/05/2020 à 17 :00.

Partie I CHAPITRE 1 : L'aspect théorique de la langue

- **Réseaux sociaux** : Actuellement les réseaux sociaux représentent un outil très important puisque la majorité des gens sont connectés ce qui donne une opportunité à l'entreprise de développer sa base de clients, et améliorer son image et sa notoriété et cela pour construire sa communauté en ligne et de la fidéliser.
- **Relations de presse** : Ce sont des outils de presse qui aide l'entreprise à présenter son activité. Elles comprennent la réalisation des communiqués de presse, des dossiers de presse, des conférences de presse.
- **Emailing** : Est un outil qui permet de fidéliser les clients, lancer un évènement ou encore promouvoir un produit. Il nécessite d'avoir une base de données des prospects, il consiste à l'envoi de courriels en masse pour capter l'attention des publics cibles.
- **Newsletter** : Est un outil de la communication très efficace pour la fidélisation des consommateurs, qui permet d'informer les clients des nouveautés ainsi que les actualités de l'entreprise ; de ses produits ou ses services.
- **La foire** : C'est un marché dont on présente des divers produits. Il a une durée limitée.
- **Le salon** : Manifestation périodique spécialisée, généralement ils ont organisé une fois par an, la plupart des salons n'ont pas un grand public car ils sont ouverts particulièrement aux représentants des entreprises ou aux membres de la presse, ils sont un excellent moyen de développer l'entreprise et de trouver de nouveaux clients.

Conclusion

Pour conclure, nous avons fait dans ce chapitre un petit aperçu sociohistorique des langues présentes en Algérie en mettant l'accent sur la langue française et l'arabe dialectal car ce sont l'élément moteur dans notre recherche, ainsi nous avons défini quelques concepts de base qui nous ont paru utiles pour notre recherche (bilinguisme, diglossie, l'alternance codique.), puis nous avons passé au domaine de l'entreprenariat ou nous avons défini quelques termes indispensables pour notre travail de recherche (la communication professionnelle, la communication interne, la communication externe etc.) dans le but de clarifier ce domaine aux lecteurs.

Partie I CHAPITRE 02 : Présentation de l'entreprise et de la méthodologie

Introduction

Dans ce chapitre, nous allons faire un petit aperçu sur notre champ de travail où nous allons présenter l'entreprise la câblerie algérienne, sa place et son importance pour le marché et pour l'économie algérienne, ainsi que sa situation géographique. Nous allons par la suite exposer les organigrammes des deux services où nous avons réalisé notre enquête, puis nous allons présenter notre corpus de travail, les méthodes utilisées pour la collecte des données, et à la fin nous allons passer aux techniques effectuées pour la réalisation et l'analyse des données récoltées.

1. Présentation de la câblerie "Groupe Industriel SIDI BENDHIBA"

La Câblerie Algérienne est une marque du groupe industriel Sidi Bendehiba spécialisée dans la fabrication et la commercialisation des fils et des câbles électriques (BT, MT, HT, THT), câbles spéciaux ; câbles télécom. Elle offre des solutions complètes à certaines industries les plus exigeantes, telles que l'industrie ferroviaire, l'infrastructure, le pétrole, le gaz, les hydrocarbures et l'industrie minière.

La Câblerie Algérienne, développe son savoir-faire sur la conception et les techniques de fabrication des produits par son innovation, qui assurent une durabilité optimale, comme elle participe au développement humain, la formation spécialisée du personnel d'entreprise, et son soutien aux étudiants, dans le domaine de la recherche à travers des stages pratiques.

La Câblerie Algérienne utilise les technologies les plus récentes dans le domaine, ce qui permet la mise à disposition des produits faits sur mesure pour satisfaire des besoins hautement spécialisés, spécifiques avec des câbles de différentes gaines et couleurs, protégés contre les effets du rayonnement UV, et adaptés aux différents environnements et des températures.

Grâce à l'un des plus importants investissements d'Afrique et à son capital humain de plus de 800 personnes, la Câblerie Algérienne est devenue un leader et un partenaire incontournable dans l'industrie du câble. Malgré une forte concurrence internationale, l'entreprise dispose d'atouts et de spécificités qui lui permettent de conserver une place importante sur le marché.

Partie I CHAPITRE 02 : Présentation de l'entreprise et de la méthodologie

L'objectif de l'entreprise est d'accompagner le pays dans son processus de développement, d'émergence et de mondialisation en exploitant son emplacement géostratégique qui offre un accès privilégié au marché Africain et Européen.

2. La Situation géographique de l'entreprise [GISB]

GISB (GROUPE INDUSTRIEL SIDI BENDEHIBA) est un groupe industriel diversifié implanté dans la zone d'activité de MESRA, Wilaya de Mostaganem, GISB a su profiter des avantages géographiques : une implantation dans une ville portuaire à proximité du port de Mostaganem (à 15 minutes) et à 45 km du port d'Oran.



3. L'historique du [GISB]

Le groupe industriel GISB est spécialisé dans le domaine de l'énergie depuis 2009. Il est composé de trois filiales : CISB (CABLERIE SIDI BENDEHIBA) son activité principale est la production et la commercialisation des câbles électriques (basse, moyenne et haute tension) de haute qualité pour arriver à répondre aux besoins du marché national et international. Astor Energie, elle est une unité de fabrication de transformateurs électriques. Son savoir-faire lui permet d'usiner une grande variété

Partie I CHAPITRE 02 : Présentation de l'entreprise et de la méthodologie

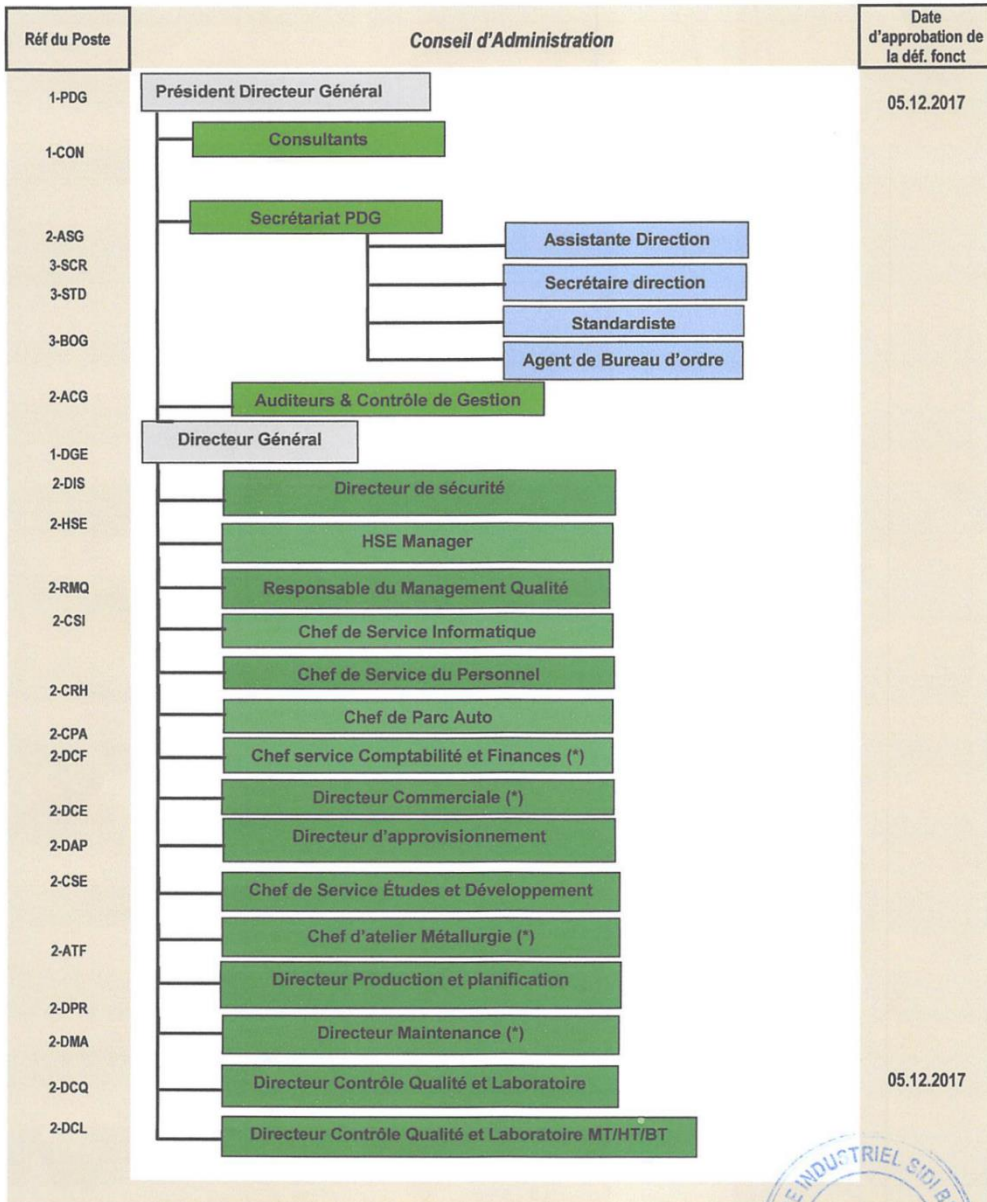
d'appareils : transformateur de distribution, transformateur de type sec, transformateur monophasé, transformateur avec cabine et transformateur de type spéciale. Avec le plus important investissement en Algérie et au Maghreb. Maghreb lampes, spécialiser sur la fabrication des lampes LED.



Partie I CHAPITRE 02 : Présentation de l'entreprise et de la méthodologie

4. L'organigramme de la direction générale

 GISB GROUPE INDUSTRIEL SIDI BENEHBA CERTIFIED ISO 9001 N° 18/01 -17-01	DOCUMENT GENEAX D'ORGANISATION	Edition du : 02.12.2018
	ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION GENERALE	Réf : DG-3
		Page : 1 / 18



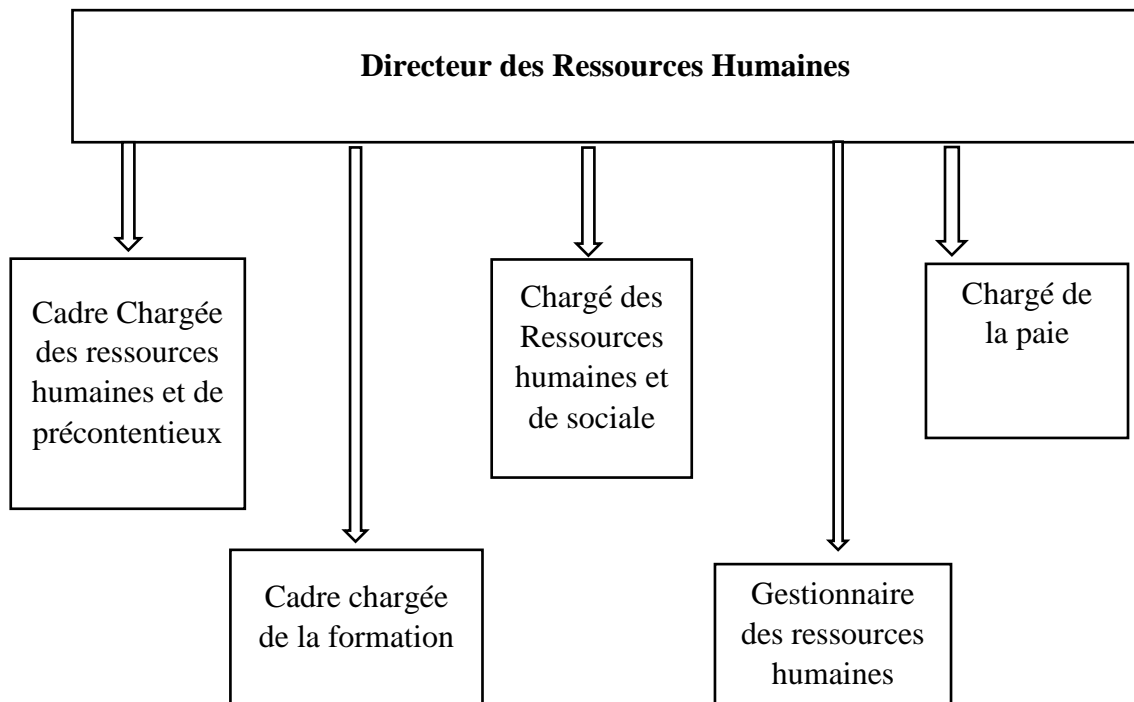
(*) Poste vacant.
 Fait pour affichage, à Mostaganem le : 30.12.2018



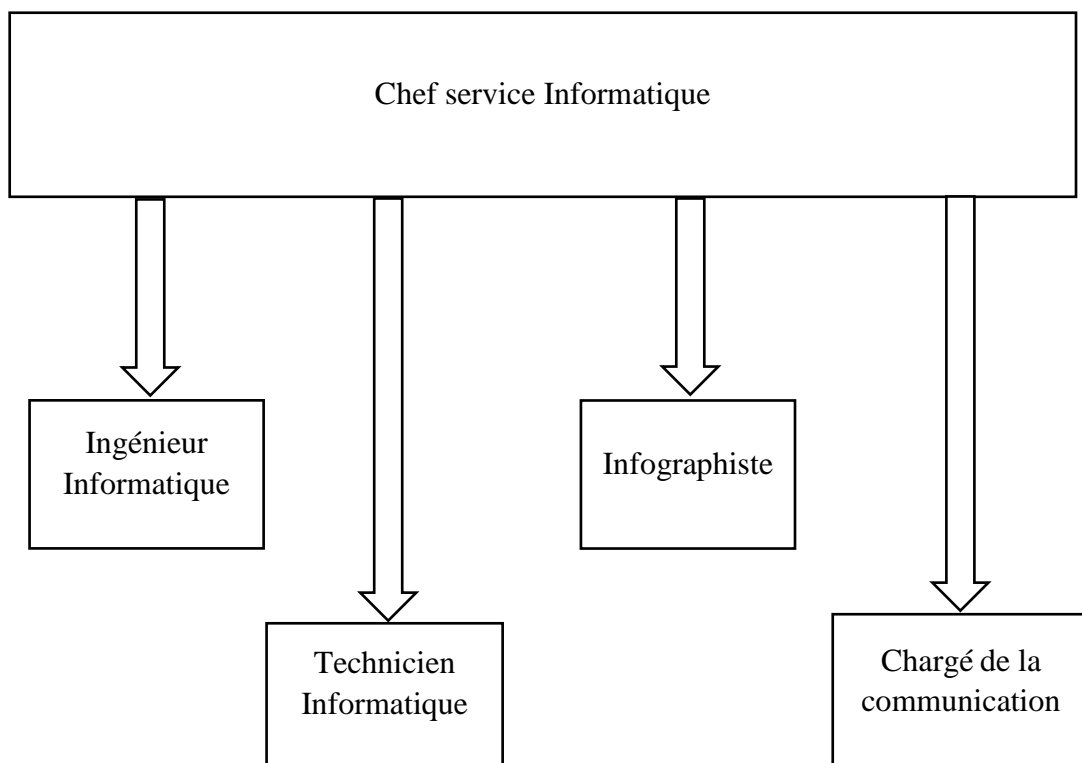
Le présent document est amené à évoluer. Veuillez-vous assurer que cet exemplaire est bien l'édition en vigueur, par comparaison de sa date d'édition avec celle figurant dans la liste des documents en vigueur. Ce document est un document à usage interne, ne devant pas être ni photocopié ni amené en dehors des locaux de l'Entreprise. Merci pour le respect des directives qu'il contient.

Partie I CHAPITRE 02 : Présentation de l'entreprise et de la méthodologie

4.1. L'organigramme de la direction des ressources humaines



4.2. L'organigramme de la cellule Informatique



5. Explication des organigrammes (ressources humaines/ cellule informatique)

❖ **Le Service des ressources humaines** : c'est le cœur de l'entreprise il s'occupe de l'administration du personnel, et il gère les salaires, comme il joue un rôle très important dans l'amélioration des performances de l'entreprise. Quelles sont ses missions ?

1. Directeur des ressources humaines : c'est le responsable de la gestion du personnel que ce soit sur le plan stratégique ou politique.
2. Cadre Chargée des ressources humaines et de précontentieux : il fait les recrutements des trois sociétés, il veille sur la législation du travail ; les contrats de travail, le suivi des périodes d'essai et de fin de contrat, ainsi que le traitement des dossiers de précontentieux.
3. Le cadre chargé de la formation : celui-ci organise les programmes de formations de tous les travailleurs de l'entreprise, les stages pratiques, et les formations d'apprentissage.
4. Le chargé des ressources humaines et de sociale : il s'occupe des registres légaux du personnel ; de la câblerie et d'Astor, comme il gère l'aspect sociale (les attestations de travail, déclaration des accidents...).
5. Gestionnaire des ressources humaines : il fait la paie, les contrats et les registres légaux des filiales (Maghreb lampes et claire housing).
6. Chargé de la paie : il comptabilise et établit les bulletins de salaire de l'entreprise, il répond aux questions des salaires en matière de la paie, les congés, les heures supplémentaire etc.

❖ **La cellule informatique** : cette cellule est spécialisée au développement des logiciels et les réseaux télécommunications, la sécurité des réseaux la création des publicités etc. ses missions sont :

1. Le chef service Informatique : il précise les objectifs des collaborateurs, il manage l'équipe de l'unité, de plus il assure l'organisation de l'unité (les tâches de chacun ...).
2. Ingénieur Informatique : son travail consiste à faire les logiciels informatiques
3. Technicien Informatique : spécialisé de tout ce qui concerne réseau, la sécurité des réseaux, les pointes etc.

Partie I CHAPITRE 02 : Présentation de l'entreprise et de la méthodologie

4. Infographiste : il crée les affiches, les annonces, les publicités ; de l'interne et de l'externe, les désignes du groupe.
5. Chargé de la communication : il travaille en collaboration avec l'infographiste, il vérifie les textes, ainsi il représente la société dans les foires, les salons, donc il met une stratégie de communication interne ou externe pour attirer la clientèle, clients, presse, le grand public.

6. Le choix du sujet

Notre travail de recherche s'intéresse aux pratiques des langues dans l'entreprise la câblerie algérienne, nous nous sommes intéressés à cette entreprise en raison de sa réputation et sa place à Mostaganem et surtout pour l'économie de l'Algérie car c'est une grande entreprise avec des succursales, à Alger, à mali, et même à Burkina-Faso. Ainsi que des travailleurs de différentes nationalités (libanais, turques, égyptiens, chinois...). Ce qui a suscité notre curiosité pour voir l'état de langue dans cette entreprise ; quelles sont les langues présentes ? Quelle langue est considérée comme indispensable pour le travail et pour la communication professionnelle ? Puisque notre étude s'inscrit précisément sous la spécialité langue et communication française, notre objectif premier était de voir principalement la place de la langue française dans l'espace entrepreneuriale, et entre toute cette diversité, que ce soit pour la communication interne ou externe.

7. La cible concernée /l'échantillonnage

« Il n'est pas toujours possible ni nécessaire d'étudier toute la population (que ce soient des étudiants, des électeurs ou des boites d'ananas sortant d'une usine) pour bien la connaître. On peut recueillir les informations utiles sur une fraction (échantillon) de l'ensemble (population) pour procéder à des généralisations »¹.

Nous ne pourrions pas voir tous les services et les travailleurs de toute l'entreprise Nous avons donc choisi d'entamer notre enquête dans deux services : le service ressource humaine et le service informatique. Pourquoi ces deux services ? Nous avons choisi ces deux services parce qu'ils nous aident à réaliser notre enquête. Mais comment ?

Puisque le service des ressources humaines, en premier lieu, tient un rôle profondément social au sein de l'entreprise. Il porte le dialogue social à tous les niveaux

¹ N'DA. Paul, *recherche et méthodologie en sciences sociales et humaines*, Paris, l'Harmattan, 2015, p.100.

Partie I CHAPITRE 02 : Présentation de l'entreprise et de la méthodologie

hiérarchiques comme il joue le rôle de l'administration. Il organise les formations professionnelles, les congés, les bilans de compétences, les départs à la retraite etc. Ce qui donne l'occasion aux cadres de ce service d'être toujours en contact avec pratiquement tous les travailleurs de l'entreprise, ce qui nous permet à notre tour d'avoir une idée bien précise sur la communication interne et les pratiques des langues de toute l'entreprise. En outre, le service informatique de son côté est concerné non seulement par les logiciels et la protection des réseaux, mais encore par la communication externe et interne. Ce service tient la charge de toutes les affiches, les publicités, les agendas, et même les catalogues, et les brochures de l'entreprise. Ce sont les raisons pour lesquelles nous avons décidé d'aller voir ce service et de prendre par la suite tous les documents qui pourraient nous aider à analyser les pratiques des langues, destinés à la fois au public interne et externe.

8. Le plan d'analyse des données / la méthodologie

Pour notre investigation, nous avons suivi l'approche mixte (quantitative et qualitative), premièrement l'approche qualitative, puisque son analyse s'inspire de l'expérience de la vie de tous les jours. Cette dernière se concentre sur les données qui sont recueillies à partir d'étude de cas, d'observation, l'étude de textes. D'une manière générale, cette approche porte sur l'analyse du contenu (traitement des documents textuels « pour l'analyse des affiches »), ou sur les modes d'expression (pour l'analyse de l'entretien). Deuxièmement, et afin de compléter la première méthode nous avons choisi l'approche quantitative cette dernière s'appuie sur le principe de la fidélité et la validité elle vise à recueillir des données observables et quantifiables.

« Elle aboutit à des données chiffrées qui permettent de faire des analyses descriptives, des tableaux et graphiques, des analyses statistiques de recherche de liens entre les variables ou facteurs, des analyses de corrélation ou d'association, etc. Elle part d'une méthodologie planifiée à l'avance qui fournira des observations particulières. »²

Nous nous sommes basés sur la méthode ethnographique, car elle nous permet de faire une étude analytique et descriptive, à partir de l'observation directe de situations d'interactions. Une situation appelée aussi « l'observation participante », parce qu'elle exige la présence au terrain, « il s'agit de vivre dans des groupes humains pour mieux

² Ibid, p 21.

Partie I CHAPITRE 02 : Présentation de l'entreprise et de la méthodologie

saisir leurs propre caractéristique »³. Elle s'appuie aussi sur le concept de culture. En d'autres termes, elle est considérée comme un système basé sur la culture dans laquelle les êtres humains interprètent leur vécu.

9. Déroulement de l'enquête

D'abord nous avons basé notre recherche sur l'articulation de l'approche quantitative et qualitative et la méthode ethnographique comme nous avons déjà expliqué. Pour autant, nous avons choisi d'exploiter l'observation participante au centre de l'entreprise ou nous avons mené une enquête basée sur l'étude de cas à partir d'une réunion de travail dans le service des ressources humaines. Car nous avons jugé utile d'assister à une réunion pour noter tous les changements de langues, « *l'observation directe des personnes dans leurs activités quotidiennes permet de découvrir les catégories qu'elles utilisent effectivement dans les situations et face aux individus pour caractériser ceux-ci selon leur propre perspective* »⁴. Ainsi que pour l'analyse des documents récoltés au service informatique.

Nous sommes allées voir l'entreprise le 26/02/2020, pour faire une pré-enquête et détecter le lien entre notre projet et le champ de travail. Pour s'assurer que notre étude est réalisable sur le terrain ou pas. Nous avons parlé avec les dirigeants du service des ressources humaines qui nous ont orienté au chargé de la communication de la cellule informatique, donc nous avons établi un entretien avec lui, il nous a aidées à avoir une idée sur l'état des langues globalement nous a données par la suite tous les documents nécessaires pour notre analyse, tels que les catalogues, les Brochures...etc.

Puis nous avons visité l'entreprise une deuxième fois le 04/03/2020 pour demander la permission d'assister à une réunion et faire un enregistrement. Nous avons passé une

³COTE, Daniel et GRATTON, Danielle. *L'approche ethnographique. Illustration dans le contexte de la réadaptation en santé mentale*.2014, [en ligne], http://classiques.uqac.ca/contemporains/cote_daniel/Approche_ethnographique/Approche_ethnographique_texte.html#approche_ethnographique_1_1 . Consulté le 26/07/2020 à 18 :23.

⁴ QUEMIN, Alain, (Beaud, Stéphane. Weber Florence, guide de l'enquête de terrain. Les méthodes en sociologie, l'observation [compte-rendu]), 1999 ; pp.430-433 [article en ligne] : https://www.persee.fr/doc/rfsoc_0035-2969_1999_num_40_2_5182 . Consulté le 26/07/2020 à 00 :00.

Partie I CHAPITRE 02 : Présentation de l'entreprise et de la méthodologie

demi-journée avec eux ou nous avons noté toutes les remarques qui relèvent des langues échangées.

Le 05/03/2020 était le jour principal de notre enquête. Ils nous ont accordé l'autorisation d'assister à la réunion de travail, après avoir parlée avec les dirigeants du service et nous avons expliqué notre travail également au formateur pour éviter les malentendus et expliquer la nature de notre recherche.

Puisque c'est une entreprise spécialisée des câbles ils ont l'habitude d'accueillir des étudiants des domaines techniques (les sciences techniques, les sciences économiques etc.) notre thème est pratiquement nouveau pour eux, nous avons remarqué quelques hésitations qui paraissent logique puisqu'il s'agissait d'une réunion de travail dont ils traitent des sujets confidentiels. Nous avons dû expliquer en détails le genre de notre enquête, et d'éclaircir notre principal objectif pour arriver à les convaincre de nous laisser faire l'enregistrement.

10. Les difficultés rencontrées

Nous étions face à deux problèmes majeurs, le premier concerne l'enregistrement comme nous avons déjà annoncé, ils étaient un petit peu dérangé à l'idée que des étrangers puissent assister à la réunion et d'enregistrer parce qu'ils ont eu du mal à comprendre le concept de notre travail, vu qu'ils n'ont pas l'habitude d'accueillir des étudiants de notre spécialité. Lors de notre deuxième visite 04/03/2020 ils ont accepté mais le jour de l'enquête 05/03/2020, ils ont essayé de nous proposer d'autres services hormis le service des ressources humaines mais à la fin le formateur nous a donné l'accord d'y assister dans le service prévu.

Un autre problème qui a limité le champ de notre travail est celui du confinement, le formateur fait d'habitude des réunions avec pratiquement tous les cadres de l'entreprise, mais après l'explication de notre travail, il nous a proposé d'assister à une autre réunion qui se fait avec des cadres de différentes nationalités (syriens, libanaises...) mais malheureusement nous n'avons pas pu y assister à cause du confinement.

Partie I CHAPITRE 02 : Présentation de l'entreprise et de la méthodologie

11. L'enregistrement

« Il n'y a pas de bon entretien approfondi sans enregistrement, c'est une condition sine qua non »⁵ donc comme nous avons expliqué une partie de notre recherche⁶ qui s'intéresse de près aux échanges verbaux qui se passent entre les travailleurs du service des ressources humaines de l'entreprise la câblerie algérienne. Pour mener notre recherche, nous devons collecter nos données qui sont représentées essentiellement par l'enregistrement de la réunion. Nous avons fait alors un enregistrement tout au long de la réunion, comme nous avons noté aussi toutes les remarques sur ladite réunion. Pour mettre en exécution notre enregistrement, nous avons utilisé un téléphone portable équipé d'un magnétophone.

12. La transcription

Pour la transcription de notre enregistrement, nous avons fait une transcription mot à mot de tous ce qu'ils ont dits. Nous l'avons fait après plusieurs écoutes en utilisant le casque pour mieux détecter la langue parlée, et afin qu'elle soit une transcription bien exacte. (Nous avons utilisé aussi un site⁷, qui nous a facilités un peu la transcription de notre fichier audio. Grâce à son aide, nous avons pu faire une transcription précise car il nous a permet de ralentir, revenir en arrière, et même de retrouver le passage où nous nous sommes arrêtées).

Notre corpus contient des passages en arabe pour les transcrire. Nous avons élaboré un protocole de transcription qui s'inspire du travail d'Emmanuelle PERRIN⁸.

Protocole de transcription des lettres arabe		
La lettre en arabe	La lettre en français	La lettre en phonétique
ا	A	a:
و	W	w

⁵ BEAUD, Stéphane et WEBER florence, *Guide de l'enquête de terrain*, paris, la découverte 3 -ème édition, 2003, cité par AISSAOUI Sabrina, « L'insécurité linguistique serait-elle responsable des lacunes des étudiants Algériens de français à l'oral ? » *Revue des études humaines et sociales-B/littérature et philosophie*. N°18, juin 2017. P50.

⁶ L'autre partie est celle qui concerne l'entretien et les documents dont nous avons récolté du service informatique.

⁷ <https://otranscribe.com> . Consulté le 29/03/2020 à 16 :30.

⁸PERRIN. Emmanuelle, (signifiants et signifie :la translittération de la langue arabe),07/12/2016. pp.12-14 [article en ligne]. URL : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01411439/document> . Consulté le 31/03/2020 à 18 :54.

Partie I CHAPITRE 02 : Présentation de l'entreprise et de la méthodologie

ع	3	ʔ ^ʕ
غ	Gh	ɣ
ش	Sh/Ch	ʃ
ح	7	ħ
خ	Kh	x
ه	H	h
ق	9	q
ط	T	t ^ʕ
ي	Y	j , i:
س	S	s
ك	K	k
إ	I	i
ز	Z	z
و	Ou	u
ج	J	dʒ , ʒ , g
ف	F	f

Conclusion

Au cours de ce chapitre, nous avons en premier lieu présenté notre champ d'étude, ensuite nous avons expliqué les raisons de notre choix pour le sujet élaboré ainsi que l'échantillonnage. Nous avons présenté par la suite notre corpus, ainsi que le déroulement de notre enquête. Et en dernier lieu nous avons décrit les méthodes et les techniques que nous avons suivies pour réaliser notre recherche.

Nous allons voir les détails des enquêtes ainsi que les analyses et les résultats dans les chapitres suivants.

Partie II CHAPITRE 1 : L'analyse des données

Introduction

Pour l'analyse du corpus, nous avons choisi de faire une enquête où nous avons eu recours à trois techniques différentes (l'entretien, l'enregistrement, les images) c'est pour cela dans ce chapitre nous allons diviser notre travail en trois parties pour qu'il soit plus organisé et avec des résultats bien détaillés. Premièrement, nous allons faire l'explication de l'entretien enregistré au début et transcrit, ensuite nous allons procéder à la description des langues et des tableaux de la transcription, puis. Nous allons tenter de montrer des images qui représentent des catalogues des affiches. Elles sont destinées à la communauté externe de l'entreprise. Une démarche qui nous permettra d'analyser les langues les plus utilisées dans ces images. Concernant l'ordre de la présentation des images nous les avons classés en trois catégories pour une organisation optimale. Puis, nous allons au final faire le constat général (la conclusion) de toutes nos données et répondre par la suite à notre problématique.

1 L'analyse de l'entretien

Nous avons réalisé cet entretien en premier lieu, dans le cadre de notre pré-enquête, avec le chargé de la communication du service informatique afin d'avoir une idée globale sur l'état des langues dans l'entreprise et d'estimer la possibilité de la réalisation de notre travail. Nous avons intentionnellement posé quatre (4) questions ouvertes afin d'obtenir des réponses spontanées qui nous permettent d'analyser et d'observer les pratiques des langues.

Q1 : Quelle est la langue la plus présente dans l'entreprise ?

Nous avons posé cette question ouverte afin de pouvoir considérer le degré du multilinguisme au sein de l'entreprise. Mais aussi pour voir quelles sont les langues qui sont indispensables pour le bon fonctionnement de leur travail. La réponse était le français et l'arabe (l'arabe classique à l'écrit, l'arabe algérien surtout à l'oral), cela était claire pour nous aussi car nous avons remarqué qu'en parlant, il a alterné à la fois le français et l'arabe algérien.

Partie II CHAPITRE 1 : L'analyse des données

Q2 : Quelle place occupe le français chez vous ?

Cette question était dans le but de déterminer la place du français en particulier, par rapport à toute autre langue présente dans le service informatique. La réponse du responsable (le chargé de la communication) était : « *la plupart du temps on utilise le français...* ». Cela prouve qu'elle occupe une place importante dans la cellule informatique.

Q3 : Quand est-ce que vous l'utilisez ?

Nous voulions par cette question plus de précision et encore plus de détails concernant l'utilisation du français. La réponse était « *pour la documentation ou les e-mailings, les logiciels, tout se font en français mais pour la communication externe ça dépend la cible par exemple les affiches qui sont destinées aux états publics ou bien les simples travailleurs on les rédige en arabe (classique). Les affiches publicitaires par exemple on utilise les deux langues l'arabe et le français.* ». Cette réponse nous a prouvé et même confirmé ce que nous avons dit auparavant, c'est-à-dire que la langue française est primordiale dans le service informatique car une partie importante de leur travail « les logiciels, les e-mailing, la documentation, etc. », est en français, ce qui représente la communication interne de ce service, or pour ce qui concerne la communication externe qui constitue les publicités et les affiches, elle dépend de la cible concernée.

Q4 : Quelle est la place de l'anglais dans l'entreprise ? Pensez-vous que cette langue peut remplacer le français ?

Nous avons posé deux questions l'une est ouverte et la deuxième est une question fermée. Le but de la première question était de découvrir la place de cette langue qui est considérée comme universelle et surtout très répandue dans le monde des entreprises. La deuxième question était destinée au chargé de la communication, puisqu'une grande partie de son travail se fait en français. Nous voulions savoir son avis personnel ainsi que ses attentes futures à propos de la communication en cette langue. La réponse pour la première question était « *...comme vous le savez nous avons des employés étrangers qui travaillent avec nous, donc nous sommes obligés de l'introduire, donc ça dépend de la cible visée..* ». Ce qui veut dire que la langue anglaise est présente dans l'entreprise, mais elle reste restreinte qui vise des situations et des cibles bien précises. Alors que la réponse

Partie II CHAPITRE 1 : L'analyse des données

de la deuxième question était « *comme je vous ai dit presque tout se fait en français. Je ne vois pas qu'elle est la langue qui peut la remplacer au moins par pour maintenant parce que l'utilisation de l'anglais reste très limitée.* ». Il est clair d'après sa réponse qu'il n'est pas prêt de changer la langue de son travail, et donc il est difficile voire impossible d'introduire entièrement une nouvelle langue telle que l'anglais dans un système qui fonction déjà en français cela demande des formations de tous les cadres en cette langue et surtout beaucoup de temps.

2 Synthèse de l'entretien

Nous avons remarqué en échangeant avec le chargé de la communication, qu'il a recours à deux (2) langues en parlant, il a alterné le français et l'arabe algérien, il était à l'aise en s'exprimant. La réponse de la première question, nous a confirmé cette remarque car selon lui, ils utilisent majoritairement l'arabe algérien et le français dans l'entreprise. Tandis que la deuxième et la troisième réponse nous ont donné une idée sur la présence et l'usage du français dans la cellule informatique, et qu'une grande partie de leur travail (surtout interne) exige le français à travers les logiciels par exemple. Par contre, l'arabe classique est réservé à des situations précises, l'usage de l'anglais est pratiquement nouveau et très limité.

En somme, nous avons constaté d'après cette pré-enquête, que le français est la langue de la documentation. (Ce qui pourrait confirmer notre troisième hypothèse), et de la cellule informatique. Chaque langue est exploitée selon les besoins de la cible concernée. Nous voulons développer notre recherche afin d'analyser et de faire la comparaison entre toutes les langues existantes que ce soit dans la communication interne et quotidienne qui se déroule entre les employés de l'entreprise, ou la communication externe qui est destiné à une cible extérieure (les annonces etc.) afin de préciser la langue la plus utilisée.

3 Présentation et explication des tableaux

L'entretien que nous avons établi nous a permis d'avoir une idée globale sur l'état des langues certes, mais cela n'était pas suffisant pour nous, nous avons remarqué qu'en échangeant avec les travailleurs de l'entreprise, un bilinguisme est installé et parfois même un trilinguisme. Ce qui nous a donné l'idée d'assister à une réunion pour observer un nombre important d'employés dans cette entreprise de près. De ce fait nous pouvons déterminer la place de la langue française et sa valeur pour l'entreprise surtout pour la

Partie II CHAPITRE 1 : L'analyse des données

communication interne. Dans cette perspective, nous avons demandé la permission d'assister à une réunion et de faire un enregistrement, car nous avons jugé nécessaire d'écouter et d'observer la communication entre les employés tous ensembles.

Nous sommes allées visiter le Mardi 3 mars 2020, l'entreprise La Câblerie Algérienne, où nous avons assisté à une réunion qui s'est déroulée dans la direction des ressources humaines. Pourquoi les ressources humaines ? Car ils sont profondément liés à la communication interne. Ils représentent l'administration qui est responsable du dialogue social et des intérêts des salariés¹.

La réunion a commencé à 11 :36 :55 AM et qui a duré une heure, entre 7 cadres qui sont ; le formateur², le directeur de la direction des ressources humaines, le cadre chargé des ressources humaines et de précontentieux, le chargé de la formation, le chargé des ressources humaines et de sociale, le chargé de la paie, le gestionnaire des ressources humaines. (3 hommes, et 4 femmes). Nous avons fait un enregistrement tout au long de la réunion, de même, nous avons noté toutes les remarques qui suivent. Puis nous avons fait une transcription mot à mot de tout ce qui a été dit pour plus de fiabilité. Une transcription que nous avons divisée en plusieurs parties et classée dans des tableaux en Annexes pour les besoins de notre analyse. Nous avons eu par la suite 11 tableaux, dans lesquelles nous avons attribué des titres selon le cas et le contenu de chaque partie de la réunion. Notre objectif premier, c'était d'analyser les pratiques des langues pour chaque employé et dans des différentes situations, lors des explications par exemple, les questionnements, les échanges normaux, etc.

Pour la présentation des discussions, nous avons respecté l'ordre chronologique de la réunion. Aussi pour l'introduction et le classement des employés, nous avons accordé à chaque employé un numéro de 1 jusqu'à 5 (employée 1, employée 2 etc.) sauf le formateur et le DRH nous les avons laissés tels qu'ils sont.

Dans cette étude nous avons suivi l'approche quantitative. Pour faire sortir les pourcentages des tableaux, Nous avons d'abord, compté le nombre de mots dans chaque langue et en chaque tableau, puis nous avons calculé leurs pourcentages, pour le faire, nous avons établi la formule suivante : 100 multiplié par la valeur partielle divisé sur la valeur totale. Prenant l'exemple de l'arabe algérien du premier tableau nous avons la

¹ Pour plus des détails sur l'échantillonnage, voir le chapitre 2 de la partie théorique, page 36.

² Nous avons le formateur qui est Oranie, le chargée des ressources humaines et sociales est kabyle, les autres cadres sont de Mostaganem.

Partie II CHAPITRE 1 : L'analyse des données

valeur partielle qu'est 17 multiplier par 100 et diviser sur 49 « la valeur totale », nous avons eu 34.69%. Pour faciliter cette tâche, nous avons attribué à chaque langue une couleur, hormis la langue française. L'arabe algérien : la couleur verte. L'arabe classique : le rouge. L'anglais : le jaune.

3.1 L'exposition des données

Nous vous présentons dans le tableau ci-bas la partie d'ouverture de la réunion, où quelques échanges se sont déroulés entre les participants de cette réunion.

Les répliques	Nombres des mots en arabe algérien	Nombres des mots En français	Nombre des mots en arabe classique	Nombre des mots en anglais ou autres.
1) Le formateur : lmessage fat ?	2	/	/	/
2) Employée4 : normalement	/	1	/	/
3) Le formateur : si fat /balak il y a un problème de réseau	2	8	/	/
4) Employée4 : oui		1		
5) Le formateur : donc voilà, besm allah et salame alaykoug	/	2	5	/
6) Les Employés : wa3likom salam.	/	/	2	/
7) Le formateur : On commence, donc c'est toujours un plaisir d'être parmi vous. Wech madame labass wela wechbik ?	4	12	/	/
8) Employée3 : walou.	1	/	/	/
9) Le formateur : kifah walou wntya ga3 fi bhar wahdokher	7	/	/	/
10) Employée3 : rien	/	1	/	/
11) Formateur : wellah !.	1	/	/	/
Le total des mots :	17	25	7	/
Pourcentage %	34.69%	51.02%	14.29%	0%

Tableau 1 : Premier échantillon de la réunion (discussion)

Partie II CHAPITRE 1 : L'analyse des données

Le tableau ci-dessus nous montre la partie d'ouverture de la réunion qui s'est déroulée entre le formateur et les employés (ligne 6), et surtout l'employée 3. Nous remarquons dans un premier lieu, que les interlocuteurs ont utilisé les trois langues lors de leurs discussions : (le français, l'arabe algérien, et l'arabe classique). Le français vient en première place avec un taux de 51.02% en accumulant 25 mots au total. L'arabe algérien le suit en deuxième position avec un taux de 34.69%, en comptant 17 mots. Enfin l'arabe classique en dernière position avec un taux de 14.29% et 7 mots au total. Tandis que l'anglais n'a enregistré aucun pourcentage. Nous remarquons aussi que les interlocuteurs ont tendance à mixer les langues dans leurs discussion par exemple dans les lignes « (3),(5), (7) » le formateur a combiné le français à la fois avec l'arabe algérien [lignes (3) et (7)] et avec l'arabe classique [ligne (5)]

Toujours dans la même perspective, dans un autre tableau, nous vous présentons la partie où le formateur décrit l'objectif de la réunion et aborde la situation globale.

Pour voir le paragraphe complet de ce tableau veuillez consulter l'annexe 2.				
Les répliques (Paragraphe,	Nombres des mots en arabe algérienne	Nombres des mots En français	Nombre des mots en arabe classique	Nombre des mots en anglais ou autres.
12) Le formateur :« Donc on est là aujourd'hui il y a deux points. ? pour notre séance de travail : le premier c'est la réorganisation et le deuxième ça va t'être un divers dans un temps de réunion de 30 minutes inch'Allah c'est un nouveau plat il faut le déguster okay ! »	150	931	5	7
Le total des mots	150	931	5	7
Pourcentage %	13.72%	85.18%	0.46 %	0.64%

Tableau 2 : L'exposé des faits

Nous pourrions clairement voir que le formateur au commencement de son explication, a majoritairement utilisé le français. Certes, au début quand il a commencé à parler d'une façon générale, il a produit des tours de paroles monolingues en français alterné de temps en temps par d'autres langues (l'arabe algérien, quelques mots en arabe

Partie II CHAPITRE 1 : L'analyse des données

classique et en anglais : « ...ensemble "machi ichkal" okay ...³ »). Cependant nous avons noté une progression au niveau de l'utilisation de l'arabe algérien vers la fin quand il a réellement commencé à expliquer « le poste », mais ce qui caractérise ce tableau, c'est le taux élevé du français avec 85.18%, et au total de 931 mots, ensuite l'arabe algérien avec 13.72% et 150 mots, puis l'anglais 0,64%, et en dernière place l'arabe classique avec un taux de 0.46%.

Dans le tableau suivant, nous allons vous présenter l'analyse d'une discussion qui s'est déroulée entre le formateur et l'employée 3, où le formateur a traité quelques points concernant le poste de l'employée 3.

Pour voir les répliques complètes de ce tableau veuillez consulter l'annexe 3.				
Les répliques	Nombres des mots en arabe algérienne	Nombres des mots En français	Nombre des mots en arabe classique	Nombres des mots en anglais ou autres.
13) Formateur : Et vous allez avoir tous les éléments et les utiles.... Uniquement de la paie, c'est ça ?	/	31	/	/
14) Employée3 : Oui.	/	1	/	/
15) Formateur : Est-ce que... la paie ?	/	13	/	/
16) Employée3 : Non	/	1	/	/
17) Formateur : Très bien. Maintenant... qui va suivre okay madame ?	3	40	/	1
18) Employée3 : ok.	/	1	/	/
19) Formateur : très bien et il va y avoir... en	/	50	/	/

³ [maʃiʃ[kalokj] Ce 'n'est pas un problème d'accord !

Partie II CHAPITRE 1 : L'analyse des données

matière de rémunération.				
20) Formateur : j'ai dit à madame employée3.... Prochainement okay.	3	50	/	1
21) DRH : oui	/	1	/	/
Le total des mots	6	187	0	2
Pourcentage %	3.08%	95.90%	0%	1.02%

Tableau 3 : discussion entre le formateur et l'employée 3 pour une explication du poste

Il est intéressant de voir que la langue dominante dans ces cinq répliques est le français avec 95.90% c'est-à-dire presque cent pourcent ! Par rapport à l'arabe algérien et à l'anglais. Nous avons remarqué que ces deux langues étaient utilisées seulement dans les deux lignes « (17) et (20) » ou le formateur a employé au total 6 mots en arabe algérien avec un taux de 3.08% et 2 mots uniquement en anglais équivalent à 1.02 % comme l'indique le tableau 3.

Le tableau ci-dessus nous montre une partie de la discussion toujours entre le formateur mais cette fois avec les employés 4 et 1. Une discussion qui aborde les nouvelles tâches programmées.

Pour voir les répliques complètes de ce tableau veuillez consulter l'annexe 4.				
Les répliques	Nombres des mots en arabe algérienne	Nombres des mots En français	Nombre des mots en arabe classique	Nombre des mots en anglais ou autres.
22) Le formateur : « je retourne à employée4.... l'apprenti ya9ra fiha ysib fiha swala7 ila akhirih »	59	403	2	/
23) Formateur : et à l'occasion... « had » les mémoires.	1	22	/	/
24) Employée1 : Ils sont classés	/	3	/	/
Le total des mots	60	428	2	/
Pourcentage %	12.24 %	87.35%	0.41%	0%

Partie II CHAPITRE 1 : L'analyse des données

Tableau 4 : discussion n °2 (traitement du travail de l'employée 4).

D'après ce tableau, nous remarquons que le formateur en expliquant le poste à l'employée 4, ligne 22, a utilisé beaucoup plus le français, environ 403 mots alterné quelques fois par l'arabe algérien 59 mots, et encore moins avec l'arabe classique dont il a utilisé seulement 2 mots vers la fin de son discours. (« *il a akhirh* ⁴ » De plus nous avons constaté que lors des échanges, les lignes (23) et (24) ; les interlocuteurs étaient très à l'aise en français, hormis la ligne (23), où le formateur a utilisé un mot en arabe algérien qui est (« *had* »⁵) comme une sorte de liaison. Sommairement, le français représente la partie primordiale (87.35%) suivi par l'Arabe algérien (12.24%) et enfin l'arabe classique (0.41%).

Nous vous expliquons dans le tableau suivant, les choix des langues dans la partie où le formateur met en évidence les problèmes du groupe.

Pour voir les répliques complètes de ce tableau veuillez consulter l'annexe 5.				
Les répliques	Nombres des mots en arabe algérienne	Nombres des mots En français	Nombre des mots en arabe classique	Nombre des mots en anglais ou autres.
25) Le formateur : J'aimerais bien les voir par la suite.et mettre à la disposition de tout le monde pour la lecture [...] Ce n'est qu'une manière de fortifier et moi je n'en doute pas vous avez des capacités	267	723	5	1

⁴ [ilaaxirih] « etc.. ».

⁵ [had] ce

Partie II CHAPITRE 1 : L'analyse des données

« ya3tikom sa7a et ça n'a été que mise de confiance.				
Le total des mots	267	723	5	1
Pourcentage %	26.81%	72.59%	0.50%	0.10%

Tableau 5 : L'intervention de formateur

Le formateur dans le tableau ci-dessus, a parlé précisément du travail d'équipe, les erreurs à éviter, il a proposé des solutions aussi. Nous avons remarqué qu'il a introduit des passages en arabe algérien lorsqu'il a parlé de sa propre expérience (je me rappelle une expérience « *ditha men 3end* »⁶. En revanche, quand il a parlé des problèmes d'équipe, il a préféré utiliser cette langue pour les toucher à travers leur langue maternelle « propre langue ». Nous avons remarqué que la plus part du temps, il a produit des tours de parole en français (72.59%) parfois combiné avec l'arabe classique (0.50%), plus moins avec l'anglais (0.10%) « *j'étais un petit peu (out)* »⁷ et beaucoup plus avec l'arabe algérien (26.81%).

Le tableau ci-bas représente des questions réponses directes, qui ont été entre la majorité des cadres. Nous vous exposons les langues produites dans ces passages.

Pour voir les répliques complètes de ce tableau veuillez consulter l'annexe 6.				
Les répliques	Nombres des mots en arabe algérienne	Nombres des mots en français	Nombre des mots en arabe classique	Nombre des mots en anglais ou autres.
26) Formateur : donc le divers.... chose à dire ?	/	20	/	/
27) DRH : Nchllh	1	/	/	/
28) Formateur : Okay donc... que 3andek?	4	15	/	1
29) Employé2 : Non	/	1	/	/
30) Formateur : Ça va	/	2	/	/
31) Employé 2 : Ça va	/	2	/	/
32) Formateur : Ça marche « chwiya »	1	2	/	/
33) Employé2 : Hmdllh	1	/	/	/
34) Formateur : la paie...		6	/	/
35) Employé 2 : Ça va !	2	/	/	/

⁶ [dithamɛʔɛd] « que je l'ai prise de ».

⁷ [awt] « hors »

Partie II CHAPITRE 1 : L'analyse des données

36) Formateur : tout est réglé ?	/	3	/	/
37) Employé 2 : hmdllh	1	/	/	/
38) Formateur : et bien tu es sur ?	/	5	/	/
39) Employé2 : oui	1	/	/	/
40) Formateur : d'accord, il y a ... « wah wela la ? »	3	18	/	/
41) Employé 2 : « Wah ».....	1	4	/	/
42) Formateur : « ha w tgouli » N'as pas réglé ?	10	8	/	/
43) Employé2 : non...c'est ça ?	8	2	/	/
44) Formateur : « saha... ajouter ?	2	16	/	/
45) Employée 1 : Non	/	1	/	/
46) Formateur : pas pour l'instant !	/	3	/	/
47) Employée 1 : non ...	/	4	/	/
48) Formateur : très bien employée3 ?	/	3	/	/
49) Employée 3 : masma3nach les tâches ..employé2 !	2	3	/	/
50) Formateur : masma3nach ..autres choses ?	2	6	/	/
51) Employée 3 : non	/	1	/	/
Le total des mots	39	125	/	1
Pourcentage %	23.64%	75.76%	0%	0.60%

Tableau 6 : discussion ° 3 (des questions/réponses)

Le tableau ci-dessus est un tableau représentant des questions réponses entre le formateur et les trois employés (employé 2, employée 1 ; et l'employée 3). Nous avons constaté que la majorité des participants ont parlé en français à 75.76% à l'exception de quelques passages où ils ont alterné à la fois le français et l'arabe algérien (23.64%) dans les lignes [(28), (32), (40), (41), (42), (43), (44), (49), (50)], et très peu entre le français et l'anglais (0.60%) seulement dans le passage (28).

Dans la même voie, nous montrons dans le tableau qui suit et qui représente une argumentation faite par le formateur ainsi que les pratiques des langues produits.

Partie II CHAPITRE 1 : L'analyse des données

Pour voir les répliques complètes de ce tableau veuillez consulter l'annexe 7.				
Les répliques	Nombres des mots en arabe algérienne	Nombres des mots en français	Nombre des mots en arabe classique	Nombre des mots en anglais ou autres.
52) Le formateur : d'accord, j'ai fait exprès de ne pas parler de employé2.... Kol wahed ydir convenableme nt son travail »	157	295	10	/
Le total des mots	157	295	10	/
Pourcentage %	33.99%	63.85%	2.16%	0%

Tableau 7 : L'explication du formateur

Comme indiqué dans le tableau ci-dessus, il s'agit d'une argumentation où le formateur a mixé entre trois langues : le français à 63.85%, l'arabe algérien à 33.99% et l'arabe classique à 2.16%. Selon le contexte et d'une manière générale, il a tendance à parler en français mise à part dans les passages où il a traité les problèmes du groupe et parfois même les problèmes de la société (*la société algérienne est une société particulière (wlham lkbir⁸) c'est que ..*) ou bien les problèmes qu'il a rencontré en parlant de son expérience. (« *kima hakdak nass ga3 tchouf fiya ..* »⁹ . Dans ces passages, il a alterné entre l'arabe algérien et le français. Comme il a utilisé l'arabe classique beaucoup plus dans les expressions qui appartiennent à la religion islamique (« *ala9dar byad llah azawajal* »¹⁰).

Le formateur a donné des illustrations aux employés 3 et 2 pour leur expliquer davantage l'intérêt de leurs postes. Donc dans le tableau ci-dessous nous expliquons les choix des langues dans la discussion.

⁸ [wɛlhamlkbir] « *Le grand problème* »

⁹ [kimahakdaknassaʔtʃuffija] « *Comme cela tout le monde me regarde* »

¹⁰ [alaqdarbijadlahʔazawazal] « *C'est dieu qui tient notre destin* »

Partie II CHAPITRE 1 : L'analyse des données

Pour voir les répliques complètes de ce tableau veuillez consulter l'annexe 8.				
Les répliques	Nombres des mots en arabe algérienne	Nombres des mots en français	Nombre des mots en arabe classique	Nombre des mots en anglais ou autres.
53) Formateur : « ntiya madame... tchoufi swil7atek ? »	14	/	/	/
54) Employée3 : Nchouf swil7ati !	2	/	/	/
55) Formateur : par rapport à quoi « nichan wela mchi nichan »	21	104	4	/
56) Employé 2 : non	/	1	/	/
57) Formateur : « machi nichan ? »	2	/	/	/
58) Employée 3 : non !	/	1	/	/
59) Formateur : je vais... « wela la ? »	2	13	/	/
60) Drh : “man7asouch chkoun kan” la cause.	3	2	/	/
61) Formateur : il y a eu une requête, une réclamation très compris la situation la personne qu'est ce qu'elle a dit.	20	103	/	/
62) Formateur : la personne, elle a achetéerak fahem l9asd ta3i ?	23	29	1	/
63) Employé 2 : oui	/	1	/	/
64) Formateur : c'est-à- dire hiya 3andha...ça pose problème d'accord ?.	4	25	/	/
Le total des mots	91	279	5	/
Pourcentage %	24.27%	74.4%	1.33%	0%

Tableau 8 : discussion n4° sur le poste de l'employé 2.

Le formateur était en train de développer ce qu'il a dit auparavant, donc il a illustré en donnant un exemple à l'employée 3 en langue arabe algérien, peut-être pour l'approcher du sens. Elle lui a répondu avec la même langue, mais au fur et à mesure, ils

Partie II CHAPITRE 1 : L'analyse des données

ont commencé à produire des tours de paroles mixant parfois de l'arabe algérien et le français par exemple les lignes [59, 60, 62, 64]. Mais encore en mixant les trois langues : le français, l'arabe algérien et l'arabe classique comme dans les lignes [55, et 62]. Mais en totalité la langue la plus dominante est le français avec un pourcentage de 74.4%, suivi de l'arabe algérien avec un taux de 24.27% et finalement l'arabe classique avec 1.33%.

Le tableau qui suit montre deux interventions : la première représente quelques petites remarques faites de la part du formateur tandis que la deuxième représente la première intervention du DRH.

Pour voir les répliques complètes de ce tableau veuillez consulter l'annexe 9.				
Les répliques	Nombres des mots en arabe algérienne	Nombres des mots en français	Nombre des mots en arabe classique	Nombre des mots en anglais ou autres.
65) Formateur : « hna le plus important..... Je donnerais la parole à monsieur le DRH.	50	105	5	/
66) DRH : bon la réorganisation ta3..... barakallah fina tweli 3lina ga3 employé2..	348	222	11	/
Le total des mots	398	327	16	/
Pourcentage %	53.71%	44.13%	2.16%	0%

Tableau 9 : L'intervention du DRH.

Nous constatons qu'il y a assez de différences au niveau de la langue. Premièrement, dans la ligne (65), le formateur a utilisé peu de mots en arabe algérien 50 mots, par rapport au français (105) mots. Alors que la ligne (66) celle qui est produite par le DRH est complètement le contraire. Ce dernier a majoritairement parlé en arabe algérien en alternant quelques fois l'arabe classique. Il a laissé l'utilisation du français pour les termes professionnels. En somme, la langue dominante dans le tableau ci-dessus est l'arabe algérien à 53.71%, puis le français en deuxième position 44.13% et enfin l'arabe classique avec un taux de 2.16%.

Partie II CHAPITRE 1 : L'analyse des données

Nous vous présentons dans le tableau qui suit une discussion entre le DRH, employées 3 et 4 et le formateur.

Pour voir les répliques complètes de ce tableau veuillez consulter l'annexe 10.				
Les répliques	Nombres des mots en arabe algérienne	Nombres des mots en français	Nombre des mots en arabe classique	Nombre des mots en anglais ou autres.
67) Formateur : wana li habaltk ...yadra khalsou ?	10	/	/	/
68) DRH : et voila hada howa ...la situation tzid l'améliorée.	49	22	4	/
69) Formateur :je voulais savoir ...win rana waslin	4	9	/	/
70) Employée 4 : pour le moment....des consignes .	4	21	/	/
71) Formateur :merci pour...win raki wasla ?	4	14	/	/
72) Employée 4 : j'ai ...wmazalt m3a l	4	3	/	/
73) Formateur :très bien ...est ce que la totalité 7ato	1	22	/	/
74) DRH : oui	/	1	/	/
75) Formateur : donc yb9awelnades autres fichiers	13	97	/	/
76) Employée 3 : rani m3ak fihom ... fiche de paie ydéclaro	12	6	/	/
77) Formateur :tsantili madamehowa ghadi ygoul cha ghadi ydir.	38	74	/	/
78) Employée 3 : lbara7 hdart m3a employée6.	3	/	/	/
Le total des mots	142	269	4	/

Partie II CHAPITRE 1 : L'analyse des données

Pourcentage %	34.22%	64.82%	0.96%	0%
---------------	--------	--------	-------	----

Tableau 10 : discussion n°5 sur les missions assignées.

Nous constatons que la langue principale dans le tableau ci-dessus est le français avec un pourcentage de 64.82%. Ensuite, l'arabe algérien en deuxième position avec un pourcentage de 34.22%. Enfin en dernière position l'arabe classique avec seulement 0.96%. Nous remarquons que la majorité des discussions étaient une alternance du français et de l'arabe algérien sauf les lignes (67) et (78) les interlocuteurs ont utilisé l'arabe algérien comme dans la ligne (68) où le DRH a mixé entre l'arabe algérien, le français et l'arabe classique, comme dans l'exemple suivant : « (*kima ngoulo*)¹¹(*lmayadin*)¹², *d'ici à certains temps..* ».

Le tableau ci-dessous montre la partie qui concerne la clôture de la réunion où le formateur a donné son dernier mot et échangé ses derniers propos avec les employés.

Pour voir les répliques complètes de ce tableau veuillez consulter l'annexe 11.				
Les répliques	Nombres des mots en arabe algérienne	Nombres des mots en français	Nombre des mots en arabe classique	Nombre des mots en anglais ou autres.
79) DRH : bs7 mchi ga3 ?	3	/	/	/
80) Employée3 : lmohim kaynin bzaf.	3	/	/	/
81) Formateur : lmohim madamme..vous me donnez une date	12	31	/	/
82) Employé4 : je terminerai.....le jeudi.	/	10	/	/
83) Formateur : jeudi prochain ?	/	2	/	/
84) Employée 4 : oui.	/	1	/	/
85) Formateur : inshallahpour tout le monde ?	1	11	/	/
86) DRH : pour tout le monde oui	/	5	/	/

¹¹[kimangulo] Comme on dit

¹²[lmajadin] Les domaines

Partie II CHAPITRE 1 : L'analyse des données

87) Formateur : y compris employé2 ?... tkhalsouha	21	60	/	/
88) Les employés : d'accord c'est noté.	/	5	/	/
89) Formateur : ana monsieurdonc si vous n'avez pas autres choses à dire ya3tikom sa7a bon appétit et beaucoup de courage.	18	47	5	/
Le total des mots	58	172	5	/
Pourcentage %	24.68%	73.19%	2.13%	0%

Tableau 11 : La conclusion de la réunion.

Nous notons que le formateur et les employés ont tendance à discuter en français dans un premier lieu avec un taux de 73.19%, comme dans les lignes ; [(82), (83), (84), (86), (88)], plus que l'arabe algérien avec un taux de (24.68%), [(79), (80), (85)]. Et l'arabe classique avec seulement 2.13%. Cette dernière est généralement réservée soit à la culture arabe ou à la religion comme c'est indiqué dans le seul passage de la ligne (89) quand le formateur a dit « *(bi idn llah ya rabi)*¹³ ».

3.2 La synthèse des tableaux

Ce sont des tableaux montrant les différentes parties de la réunion (partie d'ouverture, les discussions etc.) ce qui nous a permis d'analyser attentivement, les pratiques des langues pour chaque employé du service ressource humaine, et dans des différentes situations de communication.

D'après le premier tableau qui représente la partie d'ouverture, nous avons constaté que les employés ont tendance de parler en français à côté de l'arabe algérien entre eux (les échanges informels), vu que les taux de ces derniers étaient les plus élevés avec un pourcentage de 51.02% pour le français et 34.96% pour l'arabe algérien. Du même que le deuxième tableau qui nous montre la partie dite par le formateur, celui-ci a parlé majoritairement en français à l'exception de quelques expressions en arabe algérien qui concernent surtout, soit les vécus personnels ou quand il s'agit des explications ou des illustrations, il se peut qu'il les utilise pour rapprocher le sens aux travailleurs ou bien pour les toucher cela dépend aux situations, comme c'est le cas dans les tableaux ; [n°4,

¹³ [biidnilahjarabi] Si dieu le veut

Partie II CHAPITRE 1 : L'analyse des données

n°5, n°7]. Néanmoins, nous avons constaté que certains employés étaient plus à l'aise en parlant l'arabe algérien comme dans le tableau n°9 ou le formateur a parlé beaucoup plus par l'arabe algérien avec un pourcentage de 53.71% vis-à-vis de la langue française qui a eu un pourcentage de 44.13%.

Concernant les discussions et les échanges qui se sont déroulés entre le formateur et les employés (dans le cadre des échanges formels) nous avons remarqué que la plus grande majorité utilise le français en alternance avec l'arabe algérien comme c'est indiqué dans les tableaux [n° :6, 8, 10], avec un pourcentage de 71.66% pour le français et 27.38% pour l'arabe algérien, de plus, nous avons constaté qu'ils utilisent plus ou moins les autres langues y compris l'arabe classique qui est surtout utilisé lors des expressions idiomatiques sinon pour les expressions qui appartiennent à la religion islamique et très rarement alterné avec le français et l'arabe algérien comme dans le tableau n°9, non moins que l'anglais qui est majoritairement employé comme une sorte de liaison.

A la lumière de ces analyses nous constatons que la langue française est la plus utilisée par les travailleurs de service ressources humaines avec un pourcentage de 78.19%, et qu'ils ne trouvent pas de difficultés en s'exprimant en cette langue. Suivis par l'arabe algérien avec un indice 25.91%. L'arabe classique en troisième position avec un pourcentage de 24.4% et en dernier lieu l'anglais 0.21%. Les résultats de ces analyses nous ont permis de confirmer nos deux premières hypothèses (c'est la langue dominante dans la communication interne), (c'est la langue la plus utilisée dans l'administration).

Conclusion

Au cours de l'analyse de ce chapitre nous avons constaté que la langue française n'est pas seulement la langue de la documentation ou des logiciels mais encore, elle est la langue de la communication interne. Nous avons noté qu'elle est tout le temps présente dans leurs discussions en groupe. Elle est utilisée par la majorité des travailleurs et dans différentes situations de communication.

Partie II CHAPITRE 2 : L'analyse des affiches

Introduction

Puisque nous avons cerner la présence du français dans la communication interne dans le chapitre précédent. Nous visons dans ce chapitre analyser les différentes affiches et catalogues et tout genre de documents écrits qui sont destinées à l'extérieur de l'entreprise, autrement dit l'analyse de la langue dans la communication externe.

1 L'analyse des affiches

Nous avons classé les images en trois catégories, premièrement, les catalogues et les affiches destinés à la fois aux services internes (spécialement le service commercial pour les informer sur ces nouveaux produits) et aux clients (qui sont exposés aux salons internationaux). Deuxièmement, les images qui sont adressées aux publics internes (les stagiaires.), et la troisième catégorie est consacrée aux affiches qui sont destinées au public local (externe mais dans un territoire limité, national et local seulement). Nous avons recouru à l'approche qualitative pour l'analyse de cette partie.

1.1 Les catalogues et les affiches destinées aux services internes et aux clients

Dans les figures une et deux, se présentent la couverture du catalogue principal qui contienne (le logo de l'entreprise, le site web, le titre du catalogue), ainsi que la quatrième de couverture annonçant les adresses et les coordonnées de la câblerie algérienne (la câblerie algérienne de Mostaganem, Burkina Faso câble, la câblerie malienne).

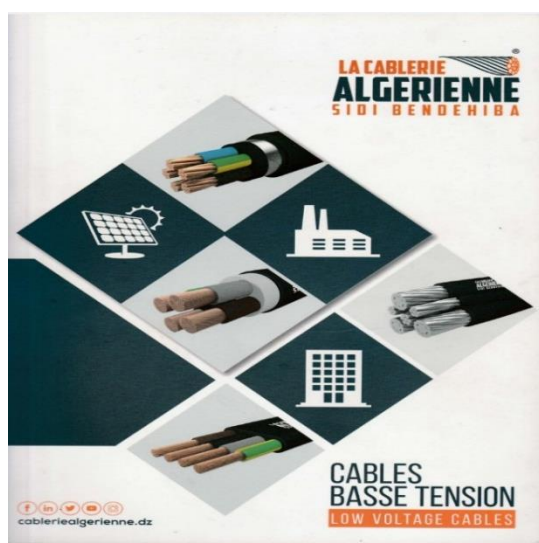


Figure 1 : La couverture du catalogue principal



Figure 2 : La page de la 4^{ème} de couverture du catalogue principale de

Partie II CHAPITRE 2 : L'analyse des affiches

Dans les figures 3 et 4, une présentation historique de l'entreprise est développée en deux langues, français et anglais, intégrant aussi ses valeurs.

NOTRE HISTOIRE, NOS VALEURS

La Câblerie Algérienne®, est une marque du Groupe Industriel Sidi Bendehiba spécialisée dans la fabrication et la commercialisation des fils et des câbles électriques BT/MT/HT/THT, OPGW, Câbles spéciaux, Câbles Télécom; ainsi que des accessoires de câble. Elle offre des solutions complètes à certaines des industries les plus exigeantes, telles que l'industrie ferroviaire, l'infrastructure, le pétrole, le gaz, et l'industrie minière.

La Câblerie Algérienne®, excellente entreprise en constante évolution et harmonie avec exigences qualité de ses clients, utilise les technologies les plus récentes dans son domaine lui permettant de mettre leurs dispositions des produits de haute performance.

La Câblerie Algérienne®, est dotée d'une gamme complète, et sa fiabilité est absolue, chacun de ses collaborateurs s'efforce chaque jour pour la qualité unique de ses produits et pour l'innovation. Ce sont eux qui ont rendu l'entreprise si forte, si axée sur le client, et si apte à l'avenir ; ils créent de la valeur et ils incarnent la valeur. Son personnel prend ses responsabilités et aide à façonner le processus ; d'autres éléments importants du système sont la formation continue et l'information.

La Câblerie Algérienne®, développe son savoir-faire sur la conception et les techniques de fabrication des produits par sa créativité, qui assurent une durabilité optimale. Sa participation au développement humain, la formation spécialisée du personnel d'entreprise, et son soutien aux étudiants, dans le domaine de la recherche à travers des stages pratiques.

Grâce à l'un des plus importants investissements d'Afrique et à son capital humain de plus de 800 personnes, **La Câblerie Algérienne®**, est devenue un leader et un partenaire incontournable dans l'industrie du câble.

Malgré une forte concurrence internationale, l'entreprise dispose d'atouts et de spécificités qui lui permettent de conserver une place importante sur le marché .



Figure 3 : Catalogue principal de l'entreprise page 3
Langue française

OUR HISTORY, OUR VALUES



La Câblerie Algérienne[®], a trademark of the Sidi Bendehiba Industrial Group specializing in the manufacture and marketing of LV / MV / HT / EHV, OPGW electrical wires and cables, , Special cables, Telecommunications Cables; as well as cable accessories. It offers complete solutions to some of the most demanding industries, such as the railroad industry, infrastructure, oil, gas, and the mining industry.

La Câblerie Algérienne[®], an excellent company in constant evolution and harmony with quality requirements of its customers, uses the most recent technologies in its field allowing it to put their provisions of the products of high performance.

La Câblerie Algérienne[®], is equipped with a complete range, and its reliability is absolute, each of its collaborators strives each day for the unique quality of its products and for the innovation. They are the ones who made the business so strong, customer-focused, and fit for the future; they create value and they embody value. Its staff takes responsibility and helps shape the process; other important elements of the system are continuing education and information.

La Câblerie Algérienne[®], develops its know-how on the design and the technical manufacture of the products by its creativity which ensure an optimal durability. Her participation in human development, specialized training of corporate personnel, and his support to students, in the field of research through practical internships.

Thanks to one of the largest investments of Africa and its human capital of more than 800 people, **La Câblerie Algérienne**[®], has become a leader and a key partner in the cable industry. Despite strong international competition, the company has strengths and specificities that allow it to maintain an important place on the market.

**Figure 4 : Catalogue principal de l'entreprise page 4
Langue anglaise**

Nous avons noté que le catalogue principal est écrit en deux langues le français et l'anglais. Dans la page de couverture nous avons trouvé que le titre est écrit en français et traduit en anglais, par contre les renseignements de la dernière page sont écrits seulement en français, hormis, tout est rédigé en français et en anglais. Le français en premier lieu suivi par la traduction anglaise comme s'est indiqué dans les pages 3 et 4 ¹.

¹ Le catalogue contient 101 pages nous avons choisi les pages 3,4 comme échantillonnage pour vous donner une idée sur le catalogue de l'intérieur.

Partie II CHAPITRE 2 : L'analyse des affiches

Nous vous présentons dans les figures qui suivent, la page de couverture ainsi que la première page d'une fiche de présentation qui met en évidence un échantillon de câble.



Figure 5 : La page de couverture du catalogue de câble

Nous notons dans cette figure qu'à l'exception du logo, le site web et le certificat qui sont en français, ils ont choisi un mot anglais pour nommer ce produit qui est « weld »², ainsi nous remarquons que la petite explication juste après le titre, est écrite en français en première position suivi par une traduction en anglais.

²Souder

Partie II CHAPITRE 2 : L'analyse des affiches

WELDCAB®
CU/CAOUTCHOUC

NORMES / STANDARDS
EN 50525-2-81/ IEC 60228

NF IEC

1 2

LA CABLERIE
ALGERIENNE
SIDI BENDEHIBA

UTILISATION/ APPLICATION

Ces câbles sont utilisés pour les équipements de soudage automatiques ou manuels, dans les domaines de l'industrie, de la construction navale, des systèmes de transport et de convoyage, des machines-outils, de la soudure et des robots ... Ils ont une grande flexibilité, même sous l'influence du gaz protecteur, le pétrole, l'huile et l'essence. Leur construction robuste est parfaitement adaptée à des espaces ouverts, ainsi que les conditions sèches et humides

These Cables are used for automatic or manual welding equipment, in the field of industry, shipbuilding, transport and conveying Systems, machine tools, welding and robots...They have great flexibility even under the influence of protective gas, oil and gasoline. Their robust construction is perfectly suited with open spaces as well as dry and wet conditions

CONSTRUCTION/CONSTRUCTION:

1 **CU** Ame : Cuivre extra-souple classe 6 selon CEI 60228
Conductor: Flexible copper conductor class 6 according to IEC 60228

2 **Caoutchouc** Gaine : Caoutchouc Spéciale Noir
Sheath: Special rubber Black

CARACTÉRISTIQUES /CHARACTERISTICS:

Rayon minimum de courbure : 5 x Ø de câble
Minimum bending radius: 5x cable Ø

Tension nominale U₀/U : 100/100V
Rated Voltage U₀/U: 100/100V
Tension d'essai U: 1000V
Test voltage U: 1000 V

Non propageur de la flamme : IEC 60332-1-2
Flame retardant: IEC 60332-1-2

Bonne résistance aux hydrocarbures et huiles
Good resistance to hydrocarbon and oils

Sans plomb
LEAD FREE

MAX. 85 °C Température maximale de service : 85 °C
Maximum operating temperature: 85 °C

MAX. 250 °C Température maximale de court-circuit: 250°C
Maximum short-circuit temperature: 250°C

-25/60 °C Intervalle de température : -25/60 °C
Operating temperature range : -25/60 °C

Très bonne Flexibilité
High Flexibility

Bonne résistance mécanique
Good mechanical resistance

CONDITIONS D'INSTALLATIONS /INSTALLATION CONDITIONS:

Air Libre
Open Air

EMBALLAGE/ PACKAGING

Touret / Drum **Couronne / coil**

Figure 6 : La première page du catalogue de câble

Ces deux figures (5, 6) désignent une fiche de présentation d'un câble récemment produit donc il est pratiquement nouveau sur le marché. Cette fiche est composée de deux

Partie II CHAPITRE 2 : L'analyse des affiches

pages seulement (recto verso), nous avons remarqué qu'ils ont choisi de l'exposé en langue française et anglaise.

Les figures qui suivent (7, 8), représentent la première et la deuxième page d'un mini catalogue.

A PROPOS DE NOUS
La Câblerie Algérienne® est une marque du Groupe Industriel Sidi Bendehiba leader #1 dans la production et la commercialisation de câbles électriques BT, MT, HT, THT, Câbles télécoms, Câbles pour application ferroviaire et Câbles spéciaux.
La Câblerie Algérienne® opère sur l'un des plus grands complexes industriels de 150000 m² doté de la dernière technologie. La qualité exceptionnelle des produits de La Câblerie Algérienne® est le fruit du travail d'une équipe compétente et passionnée de 800 employés qui veillent sur la qualité, l'amélioration continue, la recherche et le développement de ses produits tout en respectant les normes internationales les plus strictes.

NOUVEAU PROJET
Pour compléter la gamme de solutions électriques pour ses clients, La Câblerie Algérienne® a décidé de produire les câbles de télécommunications en cuivre et les câbles à fibre optique dans le cadre d'un nouveau projet d'investissement.

QUALITÉ
La démarche qualité de La Câblerie Algérienne® se traduit à travers le patrimoine de connaissances et la capacité professionnelle acquise permettant de satisfaire les exigences de tous les Clients.

Les systèmes de management de la qualité et environnemental développés par La Câblerie Algérienne® sont conforme aux normes : ISO 9001 version 2015
ISO 14001 version 2015.

Veille normative :
La Câblerie Algérienne® est conventionnée avec l'Institut algérien de normalisation (IANOR) qui œuvre pour animer l'activité de normalisation et de répondre aux attentes des acteurs économiques et d'anticiper l'évolution de leurs besoins.

La Câblerie Algérienne® a mis en place des procédures conformes aux systèmes d'évaluation et de vérification de la constance des performances (EVCP) les plus stricts. Les systèmes EVCP permettent de dissiper toute ambiguïté quant aux performances déclarées dans les DP, offrant aux utilisateurs finaux la certitude que leurs produits sont aux normes.

CPR
LES PRODUITS DE LA CÂBLERIE ALGÉRIENNE SONT LES PREMIERS PRODUITS SUR LE MARCHÉ ALGÉRIEN RÉPONDANT AU NOUVEAU RÈGLEMENT DE L'UNION EUROPÉENNE POUR LES PRODUITS DE CONSTRUCTION.

NOUVEAU
EN 50575
CPR
CONFORME

Figure 7 : la première page du mini catalogue

Cette page contient tout d'abord une petite présentation, et un nouveau offre « nouveau projet », succédé de différents systèmes de qualité et de réglementations nationales et internationales approuvées par l'entreprise. Ce qui est attirant c'est que le français est la seule langue existant sur cette page.

Partie II CHAPITRE 2 : L'analyse des affiches

Les câbles de **La Câblerie Algérienne**[®] sont les premiers câbles certifiés et homologués par les plus grands laboratoires internationaux en Algérie afin de répondre aux besoins de tous ses clients quelles que soient leurs spécificités.
Grâce à une grande capacité, en production, logistique, et services après-vente la société demeure le meilleur choix et reste fidèle à ses valeurs et à son image pour pleinement satisfaire ses clients.

	<p>BATIFIL[®] Application : Raccordement des prises. Interrupteurs. Connexion d'appareils électroménagers.</p>	<p>Caracteristiques : Tension :300/500V ou 450/750V. T°de service: 70°C. Court-circuit à 160°C. Non propagateur de la flamme C2.</p>	
	<p>FLATCAB[®] Application : Interconnexion électrique. Installation fixe et mobile.</p>	<p>Caracteristiques : Câble plat. T°de service: 70°C. T°Court-circuit: 160°C. Non propagateur de la flamme C2.</p>	
	<p>CAFLEX[®] raccordement industriels à basse tension (BT) Application : Réseau urbaines. Installations bâtiment.</p>	<p>Caracteristiques : Peuvent être armés. Très bonne flexibilité qui facilite les poses aux traces difficiles. Non propagateur de la flamme C2.</p>	
	<p>CAFLEX+[®] Câble extra souple en caoutchouc . Application : Alimentation des moteurs, Pompe etc ...</p>	<p>Caracteristiques : Très bonne flexibilité . Bonne résistance mécanique. Bonne résistance aux hydrocarbures RH et les huiles .</p>	
	<p>LVCABLE[®] câbles puissante destinée aux systèmes de distribution industrielle et publique. Application : Réseau urbaines. Installations bâtiment.</p>	<p>Caracteristiques : Peuvent être armés. En Cuivre ou Aluminium . Non propagateur de la flamme C2.</p>	
	<p>CÂBLE DE CONTRÔLE ET COMMANDE[®] Application : Connexions des circuits de contrôle. Panneaux électriques. Machines-outils. Installation fixe ou mobiles .</p>	<p>Caracteristiques : Tension :300/500V ou 0.6/1kV. Souples ou rigides. Peuvent être armés. Non propagateur de la flamme C2. Sans Halogène HFFR sur commande.</p>	

Figure 8 : La deuxième page du mini catalogue

Cette page bien qu'elle indique les différents câbles et leurs qualités. Elle est écrite en français. Il est intéressant de voir que dans ce mini catalogue composé de 7 pages, où nous trouvons les différents câbles et leurs caractéristiques, (p : 1-5), ainsi que les partenaires et les exportations de l'entreprise, les certifications et homologations en

Partie II CHAPITRE 2 : L'analyse des affiches

dernière page avec ses coordonnées. Et tout cela en une seule langue ; le français, il est à noter que ce mini catalogue est destiné aux clients.

1.2 Les affiches internes

Cette catégorie est consacrée aux affiches internes, c'est-à-dire seulement les travailleurs et les visiteurs internes qui puissent les voir.

Les figures qui succèdent nous montrent quelques pages du guide visiteur, nous trouvons dans celles-ci ; la page de couverture, quelques consignes de sécurité, une présentation de l'entreprise, et 4^{ème} page de couverture du guide qui introduit le service hygiène sécurité environnement de l'entreprise.



Figure 1 : La page de couverture et la 3me page du guide

Dans la première page, le titre se présente en arabe au préalable poursuivi par une traduction française. De même que la troisième page.

Partie II CHAPITRE 2 : L'analyse des affiches

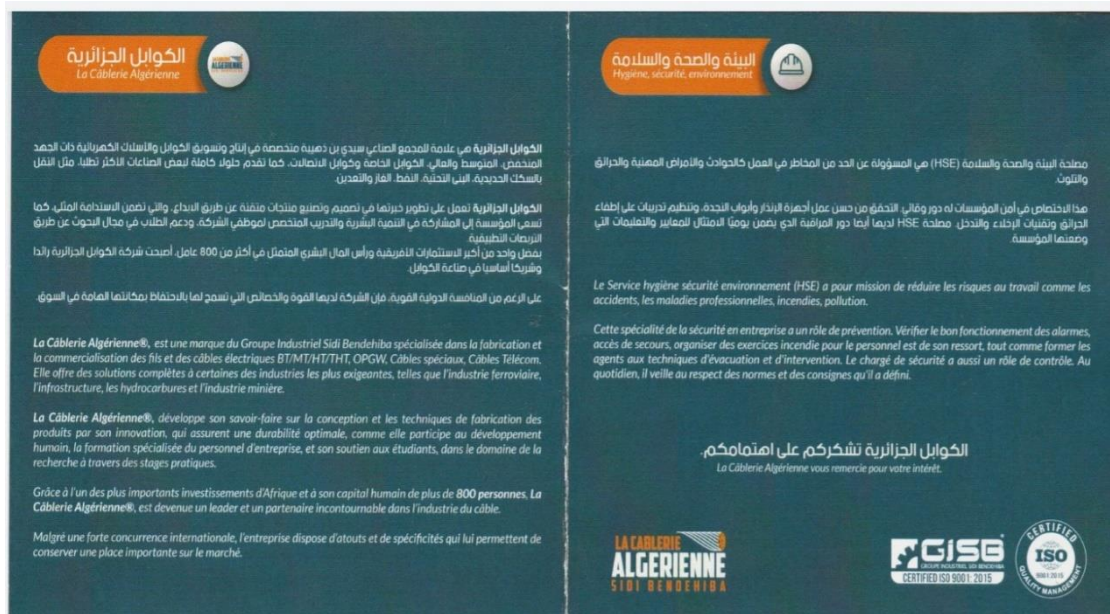


Figure 2 : La 4^{me} et la 4^{ème} page de couverture du guide

Comme nous avons expliqué les deux figures ci-dessus, qui représentent un guide destiné aux visiteurs, généralement aux stagiaires³. Nous avons choisi d'introduire quelques pages seulement pour montrer les langues utilisées, car ce guide à la base contient 6 pages ; le plan du site, les consignes de sécurité, une petite présentation de l'entreprise, et une présentation du service hygiène, sécurité, environnement de l'entreprise. Nous remarquons qu'il est écrit en deux langues : l'arabe et le français.

1.3 Les affiches externes

Nous vous présentons dans cette catégorie, les affiches qui sont adressées uniquement aux publiques externes.

La figure ci-après est une affiche de sensibilisation sur la pandémie du coronavirus (covid-19), (éviter de se serrer les mains, éviter les rassemblements, restez à 1.80 m des autres, éviter de toucher les surfaces), cette photo est prise du coté extérieur du bureau de poste police de l'entreprise.

³ D'après le cadre chargée des ressources humaines et de précontentieux.

Partie II CHAPITRE 2 : L'analyse des affiches



Figure 1 : Affiche de sensibilisation

Nous avons une affiche de sensibilisation qui est distribuée un peu partout dans des différents endroits, internes et publics (les bureaux, les rues ...). Nous remarquons que cette affiche est écrite en une seule langue qui est la langue arabe, sans aucune traduction, seulement le logo de l'entreprise qui est introduit en français, ou le mot « covid-19 ».

La deuxième figure représente une annonce de participation à un salon.



Figure 2 : Annonce de participation à un salon

C'est une fiche représentant une annonce de participation à un salon international des travaux publics. Nous apercevons d'après cette fiche que le logo, le site web, et l'adresse sont écrits uniquement en français tandis que les autres informations ; le titre et la date sont en deux langues l'arabe classique et la traduction française juste après. Nous pourrions trouver cette image sur les réseaux sociaux.

La figure qui suit, indique une fiche de félicitation pour la journée mondiale des femmes.

Partie II CHAPITRE 2 : L'analyse des affiches



Figure 3 : Félicitation de 8 mars

Cette affiche, comme toute autre d'affiche (félicitation de l'aïd ...), est généralement publiée sur les différents réseaux sociaux. Elles sont diffusées sur la page facebook ou linkedin par exemple. Nous remarquons qu'elles sont écrites en deux langues le français et l'arabe.

Et puis nous avons la quatrième figure, cette dernière représente une annonce de recrutement.

LA CABLERIE ALGERIENNE SIDI BENDJIBIA

NOUS RECRUTONS

Ingénieur de production

Profil recherché :

- ✓ Master / Génie électrique ou Génie Mécanique
- ✓ 03 ans expériences minimum dans le domaine
- ✓ Ayant réglé la situation vis-à-vis du service national.
- ✓ Bonne maîtrise de l'outil informatique

Les personnes intéressées sont priées d'envoyer leur CV's via e-mail à recrutement@gisb.dz ou par FAX : 045 48 90 90

Figure 4 : Annonce de recrutement

Ces annonces sont diffusées bien évidemment sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn). Elles sont aussi envoyées à l'agence nationale de l'emploi. Nous avons remarqué que toutes ces annonces sont monolingues écrites uniquement en français.

La figure ci-dessous nous montre la page Facebook officielle de l'entreprise.

Partie II CHAPITRE 2 : L'analyse des affiches



Figure 5 : La page Facebook officielle de l'entreprise⁴

Cette figure est une capture de la page officielle de l'entreprise, ce qui est captivant est que cette page est unilingue, tout est en français. Bien entendu le nom et le logo ainsi que la page de couverture.

Et puis nous avons la figure six (6), qui vient juste après et qui représente le site web officiel de l'entreprise.

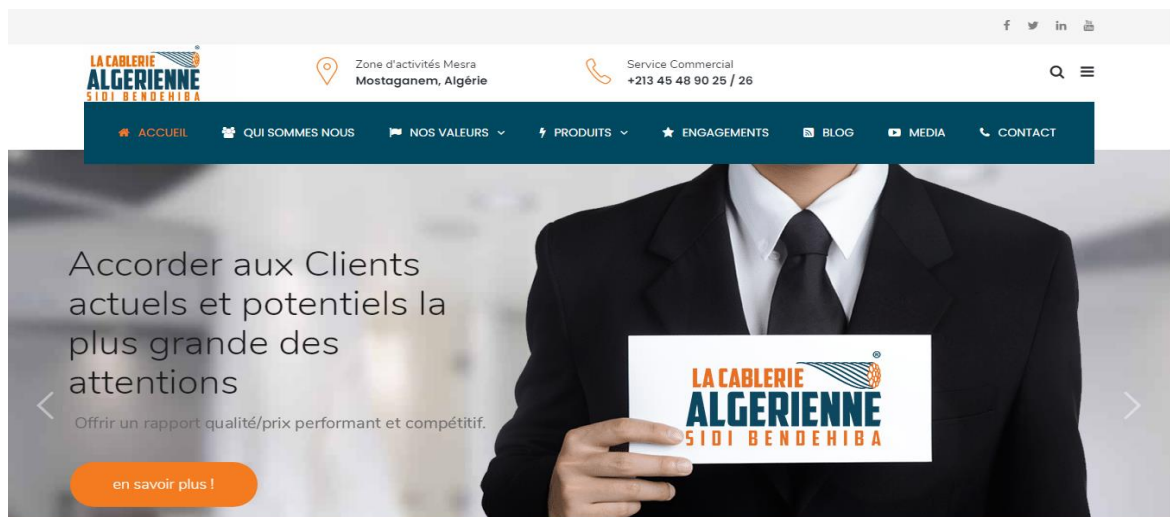


Figure6 : Le site officiel de l'entreprise⁵

⁴ La page Facebook la câblerie algérienne <https://fr-fr.facebook.com/cableriealgerienne/> . Consulté le 06/08/2020 à 20 :00.

⁵La câblerie algérienne <https://cableriealgerienne.dz/> . Consulté le 06/08/2020 à 20 :30.

Partie II CHAPITRE 2 : L'analyse des affiches

Il est nécessaire de noter que le site officiel de l'entreprise est aussi monolingue. Nous remarquons que tous les renseignements, les offres, l'adresse... pratiquement tout en langue française.

1.4 Synthèse des affiches

L'analyse des images que nous avons effectuées, nous a montré que la langue française constitue le point commun entre toutes les catégories. La première catégorie représente les images des catalogues récents, destinés aux travailleurs du service commercial. Comme nous l'avons expliqué plus haut, elles sont destinées pour former les stagiaires (intérieur) et pour informer les clients (extérieur). Nous avons remarqué que l'entreprise opte pour l'utilisation de l'anglais dans son système. Peut-être pour faire élargir leur marché et capté plus d'audience mais malgré cela le français est toujours présent à côté des catalogues bilingues (français, anglais). Nous avons trouvé d'autres catalogues unilingues rédigées seulement en français. Passons ensuite à la deuxième catégorie qui prend en charge les affiches internes. Les affiches de cette catégorie sont adressées aux visiteurs de l'entreprise. Nous avons comme échantillonnage le guide du visiteur. Ce guide est distribué aux stagiaires, généralement est adressé à un niveau moyen, c'est pour cette raison peut être qu'ils ont choisi de le faire en langue arabe (première langue nationale) d'abord, suivi d'une traduction française. Pour la troisième et la dernière catégorie, les affiches externes, nous avons différentes images ; une sensibilisation qui est entièrement en arabe puisqu'elle vise le grand public qui ne doivent pas forcément avoir un bon niveau scolaire. De ce fait, ils leurs simplifient le message le plus possible (une seule langue). Les autres varient entre des images bilingues telles que les félicitations (de l'aïd, 8 mars) et monolingue. Quelques annonces sont écrites en français et en arabe puisqu'elles sont diffusées aux réseaux sociaux qui ciblent tous les algériens. Et les images monolingues qui sont uniquement en français comme les annonces de recrutement par exemple qui visent les diplômés, des gens qui ont un certain niveau de langue, ainsi la langue française facilite la description du profil recherché puisqu'il contient des mots techniques. Comme c'est le cas pour les sites officiels de l'entreprise qui sont aussi en français.

Pour résumer, la langue française est la langue principale de la communication externe de l'entreprise, en particulier dans les documents écrits.

Partie II CHAPITRE 2 : L'analyse des affiches

Conclusion

Pour cloturer ce chapitre, nous avons constaté que la langue française est la plus dominante dans la communication externe de l'entreprise, malgré qu'elle était en concurrence avec d'autres langues telle que, l'arabe et l'anglais. Nous avons remarqué la présence de cette langue dans toutes les catégories abordées.

Conclusion générale

Ce mémoire a pour ambitions de déterminer la place de la langue française dans les entreprises. Pourquoi l'entreprise ? Car c'est une microsociété, elle demeure un lieu où s'exercent toutes sortes de communication et d'échange, comme elle englobe un très grand nombre de travailleurs de différentes origines, ce qui constitue une situation délicate en matière de langue, sachant que cette dernière est considérée comme élément cruciale dans la productivité économique.

Pour mener notre étude, nous avons choisi l'entreprise « La câblerie algérienne de Mostaganem » vu qu'elle tient une place importante sur le marché national et international avec ses succursales et ses travailleurs, algériens ou étrangers.

Dans le cadre de ce mémoire, nous nous sommes intéressés en premier lieu à la présence des langues au sein de cette entreprise, pour avoir une idée globale d'un côté, et de l'autre, pour pouvoir objectivement déterminer la place du français. Que ce soit pour la communication interne ou externe.

Pour ce faire, nous avons établi deux parties, l'une théorique et l'autre pratique. Et dans chaque partie nous avons élaboré deux chapitres. Notre premier chapitre de la première partie, s'organise pour l'essentiel autour de certaines notions clés, en rappelant la situation linguistique en Algérie avec les lois qui ont porté sur la politique linguistique des entreprises algériennes, et pour contextualiser notre étude, nous avons défini aussi quelques concepts du domaine de l'entrepreneuriat.

Nous avons consacré notre deuxième chapitre de la partie théorique, d'abord à la présentation de notre champ d'étude (la câblerie algérienne de Mostaganem), ensuite, nous avons expliqué notre choix du sujet, notre échantillonnage, le déroulement de notre enquête, ainsi que les techniques et les méthodes utilisées pour l'analyse du corpus. Ce dernier est constitué ; d'un entretien qui était établi dans le cadre de la pré-enquête, des passages oraux pris par le biais de l'enregistrement de la réunion de travail du service des ressources humaines. En dernier lieu, quelques documents écrits (des affiches publicitaires, des catalogues...) destinés au public externe. A cet effet, Nous avons opté pour l'approche qualitative pour l'analyse de l'entretien et des documents écrits, comme nous lui avons associée l'approche quantitative afin d'analyser les passages oraux en s'appuyant sur la méthode ethnographique.

Conclusion générale

Les deux chapitres de la partie pratique ont été consacrés à l'analyse de notre corpus. A cet égard, le premier chapitre, a arbitré notre analyse et interprétation de l'entretien. Celui-ci nous a permis de concevoir la situation linguistique globale de l'entreprise ainsi que la place du français dans le service informatique. Dans un premier temps nous avons noté que notre enquêté (le chargé de la communication), alterne le français et l'arabe algérien en s'exprimant, et puis ses réponses nous ont confirmé notre remarque car il nous a expliqué qu'une grande partie de leur travail se fait en français, et l'arabe algérien bien évidemment la langue maternelle des algériens est utilisée dans les situations informelles, alors que l'anglais et l'arabe classique restent restreint à des situations et des cibles bien précis. Nous voulions d'avantage faire une comparaison entre ses langues pour pouvoir dégager la langue de travail, la plus utilisée et surtout pour préciser la place du français après les grands changements politiques et économiques en Algérie. Dans ce but, nous avons amené à analyser une réunion de travail dans le service du personnel où nous avons fait une transcription mot à mot pour pouvoir retirer objectivement le pourcentage de chaque langue. L'analyse de la réunion nous a montré que le français est le plus utilisé, cette langue a enregistré le pourcentage le plus élevé. Les travailleurs étaient à l'aise et ne trouvent pas de difficultés en échangeant en cette langue.

Quant au deuxième chapitre de cette partie, qui était réservé aux affiches, catalogues, etc. visant un public externe. Nous les avons classés en trois catégories, celle qui constitue des catalogues et les fiches destinées à la fois au service commercial pour les informer et aux clients. La deuxième catégorie représente les affiches qui sont adressées aux visiteurs de l'entreprise. Et la dernière catégorie contient des affiches et des publications, assignées au grand public. Les résultats obtenus de cette analyse relèvent qu'il y a une diversité en matière des choix des langues, par exemple les nouveaux catalogues contiennent l'anglais, probablement que l'entreprise veut élargir son marché. L'arabe de son côté est employé dans les affiches adressées au grand public. Il se peut pour leur simplifier le contenu (ils utilisent une seule langue), mais ce qui est impressionnant est que le français constitue le point commun entre toutes les catégories et tient une place primordiale dans la communication externe (les annonces des recrutements...), plus précisément, dans les documents écrits.

Conclusion générale

En définitive, nous dirons que le français est la langue de travail de l'entreprise, bien qu'elle garde toujours son prestige au marché, elle est aussi la langue de la communication interne et externe de l'entreprise « La câblerie algérienne de Mostaganem. ». L'analyse de notre corpus nous a permis d'affirmer toutes nos hypothèses, citées au début de notre travail.

D'autres recherches sont suggérées dans les entreprises internationales, principalement celles qui contiennent différentes cultures, car les recherches sur la langue de travail et surtout dans les entreprises ne sont pas encore terminées, nous souhaitons que ce travail inspirera d'autres recherches, car cette place peut changer selon les changements politiques et économiques du pays.

La bibliographie

Ouvrages théoriques

1. D'ALMEIDA, Nicole et LIBAERT, Thierry, *La communication interne des entreprises*, 7e édition, Dunod, Paris, 2014.
2. FISHMAN, Joshua, *Sociolinguistique*, Paris, Labor et Nathan, 1971.
3. GIESEN, Eva, *DÉMARCHE QUALITÉ ET NORME ISO 9001* |. IRD Edition, Marseille, 2013.
4. GUIDERE, Mathieu, *La communication multilingue*. 1^{re} édition, Boek supérieur, Paris, septembre 2008.
5. JAKOBSON, Roman. *Essais de linguistique générale*, paris, Edition de Minuit, 1963.
6. LEHNISH, Jean-Pierre, *la communication dans l'entreprise*, presse universitaire de France, paris, 2013.
7. N'DA, Paul, *recherche et méthodologie en sciences sociales et humaines*, Paris, l'Harmattan, 2015.
8. OVERBEKE, Maurits Van, *Introduction aux problèmes du bilinguisme*, Ed. Labor, Paris, 1972.
9. PSICHARI, Jean, « Un pays qui ne veut pas de sa langue », *Mercure de France*, t. CCVII, 1928.
10. SPERBER, Don et WILSON, Deirdre, *la pertinence. Communication et cognition*, 1989, Paris, Edition de Minuit. Page 13, cité par Robert Vion, *La communication verbale. Analyse des interactions*, Hachette livre, 1992,2000, Paris, (p.12)

Mémoires et thèses

1. DABENE, Louise, *Langues et migrations*, Grenoble, publications de l'université de Grenoble III, 1981, p.39, cité par BOUBAKOUR, Samira, *Etudier le français ...quelle histoire*, Université Lumière Lyon2, France. 2007, p 55. URL :

La bibliographie

<http://www.unice.fr/bcl/ofcaf/23/BOUBAKOUR%20Samira.pdf> consulté le 23/04/2020 à 20 :00.

2. GOUMAIDA, Linda. *Compétence socioculturelle : problèmes épistémologiques et didactiques (le cas de l'Algérie)*. Montpellier, Science du langage, Paul Valéry Montpellier III, 1999, p.56. Cité par MÉROUANI, Nadia, *LES ENJEUX DE L'AMÉNAGEMENT LINGUISTIQUE DANS LE MILIEU SCOLAIRE ALGERIEN*, université du Québec à Montréal, Avril, 2009, p 28.
3. GUMPERZ. John. Joseph. *sociolinguistique interactionnelle. Une approche interprétative*, 1989, Paris, L'Harmattan, page.57. cité par, Ali-Bencherif Mohammed Zakaria. *L'alternance codique arabe dialectal/français dans des conversations bilingues de locuteurs algériens immigrés/non-immigrés*. Linguistique. Université Abou Bakr BELKAÏD de Tlemcen (Algérie)., 2009. Publier en HAL
4. QUEFFELEC, Amboise, DERRAJI, Yacine, DEBOY, Valéry, SMAALI-DEKDOUK, Dalila et CHERRAD-BENCEFRA, Yasmina. *Le français en Algérie. Lexique et dynamique des langues*. Louvain : Duculot. 2002. Cité par MÉROUANI, Nadia, *LES ENJEUX DE L'AMÉNAGEMENT LINGUISTIQUE DANS LE MILIEU SCOLAIRE ALGERIEN*, Université du Québec à Montréal. Avril,2009, p 27.

Articles

1. BEAUD, Stéphane et WEBER florence, *Guide de l'enquête de terrain*, paris, la découverte 3 -ème édition, 2003, cité par AISSAOUI Sabrina, « L'insécurité linguistique serait-elle responsable des lacunes des étudiants Algériens de français à l'oral ? » *Revue des études humaines et sociales-B/littérature et philosophie*. N°18, juin 2017. P50.
2. BECETTI, ABDELALI. « *Les langues en Algérie : entre diglossie, bi-plurilinguisme et continuum* », *Série monographique en sciences humaines/Human Sciences Monograph Series, vol. 15, 2014, P35*.

La bibliographie

3. BOUKHCHEM Kamel et VARRO Gabrielle « *Benrabah, Mohamed. – Langue et pouvoir en Algérie. Histoire d'un traumatisme linguistique. Paris, Séguier, 1999, 350 p. (« Les Colonnes d'Hercule »)*. Publiée dans le cahier d'études africaines [en ligne], URL : <https://journals.openedition.org/etudesafriaines/132/> consulté le 30/04/2020 à 22 :30.
4. COTE, Daniel et GRATTON, Danielle. *L'approche ethnographique. Illustration dans le contexte de la réadaptation en santé mentale*. 2014, [en ligne], http://classiques.uqac.ca/contemporains/cote_daniel/Approche_ethnographique/Approche_ethnographique_texte.html#approche_ethnographique_1_1 . Consulté le 26/07/2020 à 18 :23.
5. DOUGLAS, Walker, « *Le français dans l'Ouest canadien* » dans Albert Valdman, Julie Auger et Deborah Piston-Hatlen (dir.), *Le français en Amérique du Nord. État présent*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, 2005, p. 187-205.
6. FERGUSON, Charles, « Diglossia », *Word*, vol. 15, 1959, p. 325-340.
7. GRANGILLAUME, Gilbert, « La confrontation par les langues » [Article en ligne]. Publié par érudit, 10/09/2003, URL : <https://www.erudit.org/fr/revues/as/1996-v20-n2-as800/015414ar/> lu le 24/04/2020 à 12.29h.
8. HARRAT Salima, MEFTOUH Karima, ABBAS Mourad, HIDOUCI Walid-Khaled, SMAÏLI Kamel (An Algerian dialect : study and resources, (le dialecte algérien : étude et ressources)). *Revue internationale des sciences et applications informatiques avancées (IJACSA), la Science et l'Organisation D'information*, vol. 7, no. 3, 2016, HAL. P385 [texte anglais l'original].
9. PERRIN. Emmanuelle, (signifiants et signifie : la translittération de la langue arabe), 07/12/2016. pp.12-14 [article en ligne]. URL : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01411439/document> . Consulté le 31/03/2020 à 18 :54.
10. POPLACK, Shana, « Conséquences linguistiques du contact de langues : un modèle d'analyse variationniste », in, *Langage et société*, 1988 n° 43, pp. 23-46.

La bibliographie

11. QUEMIN, Alain, (Beaud, Stéphane. Weber Florence, guide de l'enquête de terrain. Les méthodes en sociologie, l'observation [compte-rendu]), 1999 ; pp.430-433 [article en ligne] : https://www.persee.fr/doc/rfsoc_0035-2969_1999_num_40_2_5182 . Consulté le 26/07/2020 à 00 :00.
12. TALEB-IBRAHIMI, Khaoula, 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, 1998, pp. 291-298. P22 cité In : AMARA, Abderrezak, « Langues maternelles et langues étrangères en Algérie : conflit ou cohabitation ? » Synergie, N°11, 2010, PP 121-125.

Dictionnaires

1. BEITONE.Ain, CAZORLA.Antoine, DOLLO,Christine. DRAI, Anne-marie.« *Dictionnaire Des sciences Économique* ». ARMAND COLIN, 2001. Cité par DIEMER Arnaud, *Economie d'entreprise*.
2. Dictionnaire Larousse [en ligne] URL : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/documentation/26270?q=documentation#26152> . Consulté le 14/05/2020 à 16 :10.
3. Larousse 2017.
4. Petit Robert (Robert, 2003)

Sitographie

1. « Le français face à une forte demande en Algérie » publié le 12/05/2014. <https://dz.ambafrance.org/Le-francais-face-a-une-forte>. Lu le 25/04/2020 à 18:18.
2. BOUHADIBA Farouk. *La langue algérienne existe-t-elle vraiment ?* écrit par MAINA.f, publié en Algérie Focus. 05/03/2013. URL/ <https://www.algerie-focus.com/blog/2013/06/05/la-langue-algerienne-existe-t-elle-vraiment/> consulté le 09/05/2020.

La bibliographie

3. Communication, Toupictionnaire. URL : <http://www.toupie.org/Dictionnaire/Communication.htm> consulté le 18/05/2020 à 13 :00.
4. GIBRAN Freitas, (ce que les startups doivent retenir...projet de loi de finance complémentaire 2020), *édition Legal doctrine Algérie*, 17/05/2020. URL : <https://edition.legal-doctrine.com/ce-que-les-startups-doivent-retenir-projet-de-loi-de-finances-complementaire-2020/> . Consulté le 11/08/2020 à 20 :06.
5. <https://otranscribe.com> . Consulté le 29/03/2020 à 16 :30.
6. La câblerie algérienne <https://cableriealgerienne.dz/> . Consulté le 06/08/2020 à 20 :30.
7. LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE. Publié le 21 juin 2015 URL : <http://enimahery.mahjaps.wordpress.com> . Consulté le 20/05/2020 à 17 :22.
8. La documentation qualité : pragmatisme et simplicité, publier le 09/05/2019 par l'équipe de Manager Go. <https://www.manager-go.com/management-de-la-qualite/documentation.htm> . consulté le 15/05/2020 à 13 :20.
9. La page Facebook la câblerie algérienne <https://fr-fr.facebook.com/cableriealgerienne/> . Consulté le 06/08/2020 à 20 :00.
10. Les outils de communication interne de l'entreprise, WikiCréa, 30/01/2020. URL : <https://www.creerentreprise.fr/outils-communication-interne-entreprise/> .consulté le 27/05/2020 à 00 :30
11. Loi n° 91-05 du 16 janvier 1991 portant sur la généralisation de l'utilisation de la langue arabe. <https://algeria-watch.org/?p=55421>. Consulté le : 22/04/2020 à 19 :30.
12. Outils de communication : les tops et les pièges, Kokoroe, 2017, URL : <https://fr.kokoroe.org/list/competences-humaines/article/outils-de-communication-les-tops-et-les-pieges-1197> . Consulté le 30/05/2020 à 17 :00.
13. TAMNINE Larbi. 5L'entreprise, définition, classification et fonction), URL : <https://fr.slideshare.net/anasselhabtiidrissi9/chapitre-1-l->

La bibliographie

[entreprisedefinitionclassification-et-fonctions](#) . Université Sidi Mohammed Ben Abdellah Ecole Nationale De commerce Et De Gestion, tronc commun de commerce et de gestion, consulté le 12/05/2020 à 19 :30.

14. TANTIN Sabrina, directrice de HEADCOM. *3 PROCÉDÉS POUR COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC SES COLLABORATEURS*. Site d'information des dirigeants d'entreprise, 14/11/2017
URL:<https://www.gpomag.fr/web/management-rh/management/3-procedes-pour-communiquer-efficacement-avec-ses-collaborateurs>. Consulté le 26/05/2020 à 14 :00.

ANNEXE 1

Transcription				
Discussion numéro I	L'arabe algérien	Le français	L'arabe classique	Anglais ou autres
<p>1) Le formateur : lmessage fat ?</p> <p>2) Employée4 : normalement</p> <p>3) Le formateur : si fat /balak il y a un problème de réseau</p> <p>4) Employée4 : oui</p> <p>5) Le formateur : donc voilà , besm allah et salame alaykoum .</p> <p>6) LesEmployés : wa3likom salam.</p> <p>7) Le formateur :On commence, donc c'est toujours un plaisir d'être parmi vous .wech madame labass wela wechbik ?</p> <p>8) Employée3 :walou.</p> <p>9) Le formateur :kifah walou wntya ga3 fi bhar wahdokher</p> <p>10) Employée3 :rien</p> <p>11) Formateur :wellah !.</p>	<p>lmessage fat ?</p> <p>fat /balak</p> <p>Wech/ labass /wela wechbik/ Walou/ Kifah / Walou/ wntya / ga3/ fi bhar /wahdokher / wellah</p>	<p>Normalement ! il y a un problème de réseau. Oui. donc voilà. On commence, donc c'est toujours un plaisir d'être parmi vous.</p> <p>Madame/ rien / Et vous allez avoir tous les éléments et les utiles pour faire passer cette situation. c'est bon? très bien maintenant /madame vous êtes chargé uniquement de la paie, c'est ça ? Oui. Est-ce que la paie pose problème tu as l'habitude de faire la paie ?</p>	<p>besm allah et salame alaykoum. wa3likom salam.</p>	

12) « Donc on est là aujourd'hui il y a deux points.. ?pour notre séance de travail :le premier c'est la réorganisation et le deuxième ça va t'être un divers dans un temps de réunion de 30 minutes **inch'Allah**. donc comme vous le savez on est arrivé au stade de la réorganisation de la structure ressources humaines et ça été fait après une réflexion initialement parce que **mayekhfach 3likom beli** le chargé de la gestion de ressource humaine c'est pas un chargé d'un dossier il est chargé pour la totalité les opérations au niveau des ressources humains .et on en a parlé à un moment donné de l'événements de la polyvalence.**"ma3netha beli"** la gestion des ressources humaine nécessite une implication et la compréhension de tous les chapitres autour des ressources humaines. Les ressources humaines elle a plusieurs volets, parmi les volets les plus important par ce que **kayen** les volets li n'existent pas encore dans les direction des ressources humaines actuellement il y a d'autre il y a d'autres côté qu'on n'en parle pas tell que par exemple la direction de la communication et direction du climat social et d'autres aspects qu'on n'en parlera pas pour aujourd'hui donc le ressource humain travail la formation le recrutement l'aspect administratif je commencerai par madame "employée1" donc madame "employée1" elle a occupé la prise en charge de dossiers formation en sa totalité depuis presque 4 années **okay** et elle a pas eu l'occasion de voir d'autres aspects en dehors de l'aspect de la formation ce changement c'était dans le but de donner plus d'opportunités et d'appliquer la vrai gestion des ressources humains aujourd'hui vous allez prendre en charge **inch'Allah** le dossier discipline et précontentieux c'est ça? le dossier discipline et pré contentieux est font parti quelque part de la gestion de la carrière des salariés c'est deux volets c'est des volets à caractère gestion administrative est prévention du climat social. Donc le sujet d'apparence il est teinter par la réglementation l'impression uniquement un juriste qui peut le faire et ça c'est pas totalement juste donc la discipline il y a une procédure qui est déjà lui remplace **okay** et on va vous accompagner concernant l'application de ce procédure d'une manière générale c'est très simple la procédure disciplinaire **"tebda ml"** l'assiduité **"ml"** retard **"7ata"** **il** les fautes de 3e degré et la procédure elle est simple le plus important **"fiha"** c'est la gestion du timing le timing il est très important il y a constat de la faute de la structure il y a transmission au niveau où on transmet le constat avec le questionnaire et il y a préparation du dossier on est vous m'aider concilier et vous allez bénéficier des informations dans ce sens-là comment on fait comment prépare mais le plus important c'est le timing c'est-à-dire **"mechi yjina"** un dossier ...**"lyoum" w** la décision **"ndirouha 3chrin youm mmba3d"** le timing c'est du tac au tac c'est discipline...**okay** et Vous avez une relation parce que **"ntouma gaa3 kima derto "** vous allez travailler ensemble **w** l'information elle est pas resté **"maghadich teb9a kima hakdek "** elle est "elle est aller transférer chez une autre personne pour la continuité exemple quelqu'un comme il a une sanction on doit l'inscrire **f1** fiches de synthèse **"ta3ah"** pour la gestion de sa carrière parce que la discipline il y a certains formes de sanction qui ne donne pas il y a certains formes de sanction **keno** qui ne donne pas l'ouverture à des augmentations **"wela"** à des promotion c'est tout à fait normal tout le temps on va le voir en détail maintenant pour le pré contentieux c'est un bijou le précontentieux c'est vraiment un bijou ça va vous donner un autre... concernant les ressources humains après un pré contentieux c'est très simple vous allez subir une formation concernant la réglementation section de travail spécialement le bureau de conciliation parce que **"li yhamkom f** pré-contentieux c'est

ANNEXE 2

uniquement le bureau de conciliation le bureau de conciliation la réglementation elle prévoit deux convocation une convocation et la deuxième convocation pour le salarié si il ne répond pas à la première convocation sans justification l'affaire "ta3ah" elle est radié si il fait une justification et passe en deuxième la première convocation ça veut dire que vous allez partir à un inspection du travail inspection du travail pour écouter la plainte. "tesma3 gal flan" de quoi il s'agit s'agit-il. Okay ; "wla kan f la "convocation "yrsloukom "le motif parce que ça diffère d'une inspection à une inscription je n'ai pas encore vu les convocations "ta3" l'inspection du travail "f" les deux cas "min tkoun kayna" une tolérance c'est-à-dire "keyan" "une orientation le bon sens de la requête c'est quoi? C'est que "employé2 chka" " je lui réponds je vais voir "cha chka employé2 gal makhalastouhch les heures supplémentaires " je vais vérifier est-ce que "fatou mafatouch 3lach mafatouch "kayen zouj swala7 yndaro fl bureau de conciliation kayen rab3a mais zouj swala7 plus important kayen soit un pV de non-conciliation "ma3ntha bli min ndir un pV de non conciliation le dossier hada je veux le préparer par la suite "bach nba3to llavocat de l'entreprise "had le" PV de non conciliation "ma3ntha beli li9 nodross la plainte "ta3" le salarié "mli7" bach les éléments les défenses "li na3tihom ll avocat ykouno y9an3o" au niveau de la justice parce que "howa c'est lui qui va faire le travail juridique "bsa7 ana je dois lui faire un compte rendu et "l" les éléments de défense et on est là pour faire tout ça ensemble, okay, je ne souhaite pas mais à la première occasion de la nouvelle.... on va la faire ensemble "machi ichkal "okay maintenant si on va procéder (une petite urgence / il y a pas de problème vous sortez) "ma3ntha beli si employé2 makhlasch les heures taw3o mital makhlasch les heures supplémentaires w charika employée3 nsathomlah w had chhar bay dirhom* nssenyi m3ah" un pv de conciliation "bs7 kayna 7aja bark min nssnyi m3ah un pv de conciliation"ma3ntha beli li9 employée3 f hadak chhar li9 tkhalashomlah "ma3ntha employé3 elle doit s'engager à payer" khatch 3lach "parce que" koun yfout chhar wma tkhalsahch ""lkourda tzid tn3ged""et c'est très simple les deux autres cas. soit désistement c'est-à-dire employé2 yrou7 ll"inspection de travail "f" l'inspection de travail "gal" je désiste "mazelt" "wela l4me cas c'est la radiation employé2 "mayjich yedi radiation " donc "kayen" un pv de conciliation ;un PV de non conciliation; radiation et désistement.et ça s'arrête là et je fais le suivi de ton dossier ,et on verra par la suite les particularités pour chacun ,c'est un nouveau plat il faut le déguster okay! »

ANNEXE 3

Transcription				
Discussion numéro II	L'arabe algérien	Le français	L'arabe classique	Anglais ou autres
<p>13) Et vous allez avoir tous les éléments et les utiles pour faire passer cette situation. c'est bon? très bien maintenant employée3, madame vous êtes chargé uniquement de la paie, c'est ça ?</p> <p>14) Employée3 : Oui.</p> <p>15) Formateur : Est-ce que la paie pose problème tu as l'habitude de faire la paie ?</p> <p>16) Employée3 : Non</p> <p>17) Formateur : Très bien. Maintenant en dehors de la gestion de la paie vous allez vieillir un petit peu à que les erreurs « li yndaro f la paie » vous les signaler et vous les rectifier pour la paie qui va suivre okay madame ?</p> <p>18) Employée3 : ok.</p> <p>19) Le formateur : « très bien et il va y avoir très prochainement une formation concernant la gestion de la paie et de rémunération. C'était même demandé par le responsable de la comptabilité parce que certainement il y a certaines rubriques qui posent problème donc on va faire une formation en matière de rémunération » (le monsieur qui a sorti</p>				

ANNEXE 3

pour faire l'appel est rentré.)				
20) Formateur : j'ai dit à madame employée3. pendant ton absence ; qu'elle va prendre en charge ...ça était convenu la paie mais rien n'empêche qu'elle va occuper sur les erreurs « li yndaro f la paie et elle va les corriger et une formation en rémunérant la gestion de la paie elle va être dispenser très prochainement okay				
21) DRH : oui.				

22) Le formateur : « je retourne à employée4 ,donc actuellement vous êtes chargé du volet de la formation et ses accessoires ,toute en sachant qu'au début y'avait le dossier de la recrutement ,qui est aussi important comme tout les autres dossiers sont importants. ce n'est qu'une manière de mettre la confiance ,telle que ça été donné pour les autres .c'est à dire que l'entreprise elle sait que vous avez quand même de l'expérience dans le volet de la formation et c'est un ,c'est-à-dire « had les volets wela ,avec le temps pas forcément yb9aw 3and les mêmes personnes. On aimerait bien « fla politique ta3na » que ça soit la polyvalence parce que le plus important et là je le dit et je demande votre compréhension avec tout le respect que je vous doit , « 3ib wa7ed yakhdem fla gestion des ressources humaines w ghadwa mendak si jamais ysa9souh 3la 7aja gal anaya nsa9si employée1 gal formation !w discipline m3aha w recrutement m3aha haw employée1 cha konti diri ntiya ga3 rab3 snin derti ghi lformation !c'est la même chose pour vous ce n'est qu'un signe de confiance qui a été mis dans votre case .concernant « had le sujet et je n'en doute pas dans les capacités que vous allez ajouter par rapport au travail qui a été fait avant y avait madame employée1 qui a fait le travail y a des résultats pour le travail qui a été avant .on doute pas on veut toujours, faire plus améliorer encore d'avantage .et c'est un volet comme vous le savez il est très important ,et il est pas séparé de d'autres volets ,parce que quand quelqu'un fait une faute dans l'exécution de son travail ça veut dire que quelque part il n'a pas été formé aussi ,il a fait une erreur c'est quelque part (employée3 ghaltet ma 3arfetch dir mli7 la paie etc)je ne vais pas la sanctionner je vais voir un petit peu est ce que employée3 elle maitrise convenablement la formation de son dossier « wela la ».à ce moment-là on va dire que c'est un besoin .donc là vous allez me permettre pour vous accompagner aussi pour mettre un petit peu au claire ,plusieurs aspects ,il y a la formation ;il y a un dossier qui a été déjà discuter sur l'apprentissage ,on a déjà commencé le store ta3 le guide de l'apprenti ,parce que on veut faire de ce guide de l'apprenti ;le futur salarié quelque part .pourquoi parce que c'est un métier qui est un petit peu rare dans la région on aimerait bien investir y compris les stagiaires y compris j'en ai même discuter en présence de monsieur le DRH monsieur T avec monsieur le gérant . Plusieurs projets dans ce sens « win ma li yfouto 3ana fcharika ykouno inscrit quelque part, c'est-à-dire j'ai même parlé de la bibliothèque « li ysib fiha l'apprenti ya9ra fiha ysib fiha swala7 ila akhirih » ...

ANNEXE 4

Transcription				
Discussion numéro III	L'arabe algérien	Le français	L'arabe classique	Anglais ou autres
<p>23) Formateur : et à l'occasion j'aimerais bien avoir une idée un petit peu est ce qu'il y a des mémoires, où sont-ils « had les mémoires » ?</p> <p>24) Employée1 : Ils sont classés</p>				

25) Le formateur : J'aimerais bien les voir par la suite. et mettre à la disposition de tout le monde pour la lecture, il faut vulgarisé ; parce que celui qui ne partage pas il n'a rien ; moi je me rappelle une expérience « **ditha men 3and wahed syed khatra gotlah** (j'ai un document) **gali** (j'aimerais bien le voir) **rseltahlah gali rseltah w makhofteh** ect !! **ana** (je partage) **machi za3ma ghi ta3i wna3rafha wela** alors quand il a remis « **Ikisemouh ana** (j'étais un petit peu « **out** ») y'avait l'actualisation « **kanet ndaret** ça fait deux ou trois jours « **howa** » il avait l'information en tant que ... ? il m'a envoyé l'actualisation et j'étais gagnant c'est-à-dire « **loukan gardit chi li 3andi na7sseb bli hadak howa za3ma hadik hiya nichan ila akhirih** » le monde il est en train de changer tout le temps *5. je vais vous invitez par la suite au fur et à mesure je vais vous donner certains adresses pour actualiser un petit peu l'information pour être en contact avec d'autres personnes ,c'est très important ,l'information et la documentation elle est importante « **7na** (comment on fait la mise à jour .on est connecté un petit peu ,moi personnellement ;je suis membre dans le syndicat international des psy. je suis membre aussi avec les consultants et les managers ,et c'est avec cette manière-là qu'on a l'accès. Nous sommes ;l'œil « **ta3na w l'oreille ta3na** » elle est branché tout le temps .on ne peut pas vivre isolé « **matnejemch tog3od fi masra w tgoul beli la haka fi masra ndiro** » ça marche pas comme ça « **wel aham** » en toute sincérité sentiment de ma part « **manebghich** c'est-à-dire **mba3d yza39o 3likom gal** ressources humaines **hadi cheftha hadi sma3tha w nta cha dert hada** ressources humaines **rak dir fiha** » moi-même et monsieur T tout à l'heure « **ya3tihom sa7a** » le groupe GRH il a été félicité pourtant c'est un début il a été félicité « **ya3tikom sa7a** » donc je vous demande d'être à la hauteur des attentes de l'entreprise . « **w** » la gestion du temps on a évoqué tout à l'heure, avec monsieur KH , « **gotlah** » oui gestion de temps « **bsa7 mechi 3am jay** » c'est-à-dire « **kayen chi swala7 li** » est là je vais vous invitez « **9bel lokhrin likom ntouma** » un tableau de bord parce que « **chi li la7adto hadi rani f** trois semaines **m3akom** » je le dire carrément en matière de gestion du temps et d'efficacité je suis désolé « **jma3a** » avec tous le respect que je vous doit je comprends les inquiétudes des uns et des autres. Mais en matière de gestion du temps c'est long « c'est long **ta3 bsa7 c'est long** » c'est long parce que les priorités ne sont pas encore classés peut-être, il y a certains incertitude donc on va se donner juste le temps nécessaire « **bach nchamro 3la yedina** et puis on avance la musique c'est bon ! « **had** les histoires **ta3 lcongé w ta3** certificat de travail w attestations **wgali w magotlahch w tla3 l-casora** » ;tu te rappelles madame employée3« **hadek syed li ja ana habesst hadarti m3a ssi** T on avait de travail **habassna wjiblah w golah w 3ayetlah hdarlah 3ayti LMO** ,j'ai un bon mémoire quand même « **atal3i hawdi ghadwa mndak, ela , rou7i m3a** l'archiviste **hawdi** . »pour cette raison on doit organiser « **ga3 swala7na** » c'est bon !on doit réfléchir .autrement dit « **wella** » il y a énormément de travail « **f** » l'entreprise en matière de gestion des ressources humaines ,il y a plein choses plein ,tout à l'heure on a fait une séance de travail « **m3a jma3a** etc »ou il y a des choses il faut faire attention on doit activer ;oui je sais ,on a déjà discuter j'ai compris de quoi il s'agit etc .mais « **drwk manejemch nrou7 l'9ima ta3 jbel wana mazal rani ta7t w** » j'ai mis à votre disposition mon numéro de téléphone mon email on est transparents « **jma3a** » on travaille « **li 3ando** une inquiétude **ygoulha li khasou** un entretien confidentielle etc **ygoulah** y a pas de problème » nous sommes digne de la confiance nous sommes

ANNEXE 5

digne pour avancer ,il faut que « nakhadmo wngedmo ama ila kan g3adna »c'est-à-dire « lghadwa mendak tjini gal beli lcongé ta3ah madarahch etc lwa7ed yerfed cartabah wyrou7 w ça y est c'est-à-dire nogo3do ghir fl ...il faut qu'on avance il faut que le volume« kayen deux volumes :kayen le volume ta3 la gestion administrative courante « hadi li rana ndouro fiha w kayen »la gestion des ressources humaines déjà « ghi »pour faire les besoins de la formation un travail fou*2 pour les autres structures « wntouma goltoli min trouho 3endhom ,3ndhom khadma ,3endhom ceci ,bon « machi 3ndhom khadma homa » le tableau de bord pour tout le monde n'est pas encore synchroniser « manich 3aref khatrat ykhal3ouni ygouloli beli bs7 ma3endich lwa9t 3andi khadma etc » « aya whada li rani ndirah m3ak chawala c'est du plaisir wela hada tani c'est du travail » et ça fait partie ce matin j'ai dit que le responsable « 3endah deux parties 3endah »la partie technique « w3endah »la partie administrative « kima ntouma ,ntouma fla gestion des ressources humaines vous n'êtes pas « hakak » « tani howa 3andah la partie ta3 la gestion 3anadh la partie ta3 la gestion des .. ? donc c'est un ensemble « yji wahed khdam f bureau wkolchi matnejmch ta9az3ah »je comprend « tedi m3ah wa9t drk hadak kbir mat9az3ahch hadak kbir ta7chem men bouh lakhor jak 3la tna3ech non li9 tsegmou omour tawa3kom ok jma3a »donc en fin de compte les missions qu'ils ont été attribué pour chacune de vous et chacun de vous ,ce n'est que une manière de fortifie et moi je n'en doute pas vous avez des capacités « ya3tikom sa7a et ça n'a été que mise de confiance....

ANNEXE 6

Transcription				
Discussion numéro IV	L'arabe algérien	Le français	L'arabe classique	Anglais ou autres
<p>26) Formateur : donc le divers pour clôturer la situation et donner la parole à monsieur T si il a quelque chose à dire ?</p> <p>27) DRH T : Nchllh</p> <p>28) Formateur : Okay ,donc je souhaiterais entendre quelques préoccupations dans la limite de respecter notre « timing ». Aya ssi employé2 masma3tekch ;est ce que 3andek .. ?</p> <p>29) Employé2 :Non !</p> <p>30) Formateur :Ça va ?</p> <p>31) Employé 2 :Ça va .</p> <p>32) Formateur :Ça marche « chwiya »</p> <p>33) Employé2 :Hmdllh</p> <p>34) Formateur :la paie, casoral,tout est bon ?</p> <p>35) Employé 2 :Ça va !</p> <p>36) Formateur :tout est réglé ?</p> <p>37) Employé 2 :hmdllh /</p> <p>38) Formateur :et bien tu es sur !!</p> <p>39) Employé2 :oui</p> <p>40) Formateur : d'accord. Il y a un cas qui s'est passé ça fait deux jours, ça n'a pas été réglé, « wah wela la ? »</p> <p>41) Employé 2 :« Wah » c'est un pagne de ...</p>				

ANNEXE 6

<p>42) Formateur : « ha w tgouli » tout est réglé ,DRH « ya3ref kolech rah jay mtegboura wela (hhh)d'accord ! hadak tu n'as pas réglé</p> <p>43) Employé2 : non « mazal » « nta goutli khali ta mba3d nchoufo » c'est ça ?</p> <p>44) Formateur : « saha mba3da y a pas de problème .madame ! C'est bon ! N'Y a pas quelques choses à ajouter ?</p> <p>45) Employée 1 : Non</p> <p>46) Formateur : pas pour l'instant !</p> <p>47) Employée1 : Non pas pour l'instant .</p> <p>48) Formateur : Très bien .madame employée 3 ?</p> <p>49) Employée3 : « masma3n ach les tâches ta3 monsieur employé 2 ! »</p> <p>50) Formateur : masma3nac h les tâches ta3 monsieur employé 2 ! D'accord autres choses ?</p> <p>51) Employée3 : Non .</p>				
---	--	--	--	--

52) Formateur :d'accord, j'ai fait exprès de ne pas parler de employé2.j'ai fait exprès et j'avais d'autres hypothèses mais il y a qu'une seule hypothèse « li kharjet » « manejmouch nakhadmo loukan matkouch kayna l confiance très important .moi je suis que consultant ,et je reste avec vous le temps « li ktbah rabi » par rapport au contrat moral ;par rapport au contrat écrit « w » par rapport « li ketbah rabi ».Le contrat moral ;c'est à vie ,le contrat écrit c'est une année « wli ketbah rabi balak manouslouch ala9dar byed llah 3azawajal 7na moslimin nahadro kima hak » ,d'accord .devant votre DRH je le dit ,votre DRH il est là monsieur T ;il a été recruté pour faire le travail de la gestion des ressources humaines ,et comme vous le savez y avait une période « wela » un héritage « ta3 » la gestion des ressources humaines « li kanet ma9bel » « manzidouch nkhalouha lssayf ,mli7a machi mli7a ,9bi7a fiha swala7 fiha kismouh ,kima ygoul lgawri ; » y'avait du l'ancre « l7ib sal » « wmin sal l7ibr da3. w7na » nous sommes une société oral « nahadro .matenkhal3ich ,syed jay dakhel lbara7 etc ,martah gatlah ch7al jatek la prime w cha dert biha wwinta khlastha w m3amen jit .ched rassah w g3ad ychouf ;ro7ti 3and mok ,la.khrejti ll7amam ela .ga3da fdar ,... ? très bien lik ga3da fdar w .. ?

Sur le plan psycho socio culturel et anthropologique de la société algérienne ,c'est une société particulière « wlham lkbir »c'est que « min yodkholna l mard w mana3arfouch ki ndiroulah » parce que la rumeur est un phénomène sociale .je suis passé dans une entreprise quand on s'est entré « 3and » ,PDG « f »une réunion « kima hakdak nass ga3 tchouf fiya w bay toktelni » c'est-à-dire « kon sabou li sab ytiri 3liya li sab yedba7ni li sab y9issni ml balcon ,kol wahed wchaf kima haka .un élément a fait circulé « 9bel ma ydokhlo llkisemouh ,galhom c'est le future PDG ,parce que le PDG rah raya7 wdarlah une passation des consignes .dkhalt ,ga3 nass 7arza ro7ha meni ,wanaya »j'étais un simple consultant « w » c'était un ami à moi il m'a demandé de l'assister pour analyser la situation « wneytah kanet sad9a » c'est-à-dire « neytah kanet »pour développer .et chacun il avait son histoire à lui « kol wa7ed 7asseb beli ghadi ntiri 3lih » « wngoulhalkom »encore une autre fois pour répondre au test que j'ai fait « loukan matkouch kayna (une confiance binatkom »on pourrait pas avancer ,et vous avez un DRH et là je ne suis pas en train de faire le sociale ;un DRH qui a la collection du comportements ,et vous avez aussi un gérant qui a aussi la collection je vais pas le dire ,moi j'ai constaté qu'il y a ... ? maintenant chacun fait convenablement son travail et quand il a des difficultés il vient voir son responsable « kol wahed ydir convenablement son travail »

ANNEXE 8

Transcription				
Discussion numéro VI	L'arabe algérien	Le français	L'arabe classique	Anglais ou autres
<p>53) Formateur : « ntiya madame min techridar jdida tkhalihakima kanet lmaralewla wela tchoufi swil7atek ? »</p> <p>54) Employée3 : Nchouf swil7ati</p> <p>55) Formateur :par rapport à quoi « tchoufi swil7atek ?par rapport chi li t3alamtih par rapport à une référentielle ,haditruc personnel fl'entreprise kayen une organisation kayen 9anoukayen kolchi » ,d'accord ! « li ta wahed ma yendlam bi2idni llah » y a même pas lieu que « dolm il existe » chacun fait son travail, d'accord ! Monsieur employé 2 fait partie des ressources humaines jusqu'à il preuve le contraire, d'accord, il est en train de faire le travail et moi je lui fait la remarque plusieurs fois et il prend pas par cœur le traitement de ses affaires, la preuve ;il peut pas</p>				

ANNEXE 8

<p>me dire le contraire ;il a eu des retards dans les paiement des salariés , « nichan ? »Le mois parti, « nichan wela mechi nichan ? »</p> <p>56) Employé 2 :Non.</p> <p>57) Formateur :« machi nichan ? »</p> <p>58) Employé 2 : non</p> <p>59) Formateur :je vais redire ça à monsieur le DRH ; il y a eu des retards « wela la » ?</p> <p>60) Drh : « man7awsouch chkoun kan la cause .</p> <p>61) Formateur :il y a eu une requête, une réclamation que les gens n'ont pas encaissée, il y a eu une requête ; moi j'étais là, une requête, des heures supplémentaires qui n'ont pas été mis « fhadak le mois », « hadou c'est des erreurs qui arrivent, mais c'est des erreurs à corriger pour plus tard. « nta rak nta nta »tu ne fais pas partie de la gestion des ressources humaines ,c'est tu es en caisse au-delà de la fin du mois ; « tz3af wela mate3afch ? tez3af ! « hadi tez3af w la</p>				
---	--	--	--	--

ANNEXE 8

<p>situation ta3ek familial kima hakdak ana je ..à intervenir dans des cas win ma wahed n'a pas très très compris la situation ,la personne qu'est ce qu'elle a dit</p>				
---	--	--	--	--

ANNEXE 8

Transcription				
Discussion numéro VII	L'arabe algérien	Le français	L'arabe classique	Anglais ou autres
<p>62) Formateur : la personne elle a acheté un appartement w chratha blcrédit 3la la cnep ,wfla cneb 3endha des délais elle doit verser la somme ta3ha ,daroulhom retard f la paie , hadak le retard f la paie ,la cneb resletlha ,3aytlha gatlha 3andek retard 3andek pénalité ,la pénalité chkoun ykhalasha ! hiya tkhalasha ,rak fahem 19asd ta3i ?</p> <p>63) Employé 2 : Oui.</p> <p>64) Formateur : c'est-à-dire « hiya 3andha des engagements avec d'autres w l'entreprise n'a pas respecté l'engagement f les délai », donc ça pose problème d'accord !</p>				

- 65) « hna le plus important c'est que la personne elle fait son travail ;il y a beaucoup de travail à faire .il y a beaucoup de travail ,tout à l'heur le comptable « min jbedni whdar m3aya je me suis dit kayna khadma kbira ,des fois na7asbo beli la paie c'est une affaire ta3 dir présent dir absent dir ceci ..il y a tout un travail à faire ,parce que 3lach ;la paie c'est un engagement financier , « l ami ta3ah mechi sahel ,wel abwab kima golt lljami3 labwab maftou7a pour apprendre ,y a pas de problème ,l'entreprise daret l'opportunité ,et c'est pas n'importe quel entreprise « li dir l'opportunité pour accompagner les éléments tawa3ha ,l'entreprise étatique « tkhalih temak 7ata yedir la retraite ta3ah wkhalij jedha 7ata ttela3 ,w privé ybedlk dkhal wa7ed khrej wa7ed w ça s'arrête là ,7na on est pas à ce stade là ,7na on est au stade de développement « hada howa chi li bghit ngolah et s'il y a pas autres choses à dire ,je donnerais la parole à monsieur le DRH .
- 66) DRH :bon la réorganisation ta3 la cellule ndaret pour des butes ,des objectifs ,parmi les objectifs ta3na hiya ,7na on gère notre carrière ,par exemple ki ta3ref beli kayen deux volets ou trois volets hnaya pour masse de réussite hadi lwla ,zawja c'est pour le travail ta3na bach ykoun ... ? 7na chefna bli f service ta3na kayen une anomalie par exemple le travail en ligne ,bach had l'anomalie whad l'obstacle li rah 3ana fi ressources humaines mayzidch ykoun ma3netha ghadwa nchllh nbghi par exemple employée 4 takhdem m3ahom ga3 w mechi ghir hadi « t »remplacer en cas d'absence par exemple ta3 employée1 wela tjob employée3 haka ida kan kayen la polyvalence ,hada howa l'objectif ta3ha ,7na rah 3adna image ,kayna l'image beaucoup plus ,mb3d ,dakhel l'entreprise kayen l'image ta3 les services ,kayen l'image ta3 les ressources humaines ;kayen l'image ta3 l maintenance chaque image complète l'image ta3 d'autres structures , « madam l'image ta3 ressources humaines tkoun bien ,ngarantielkom beli l'image ta3 les autres services tkoun tba3 ta3 ressources humaines « khatch min tkoun kayna fawda fi ressources humaines « had lfawda t3em ga3 l'entreprise ,wmin tkoun kayna l'organisation et « kima ngoulo 7naya lmofahama ldakhel f l'équipe ngarantielkom w nassurilkom beli tkoun kayna l'organisation wl moufahama fi ga3 l'entreprise la preuve ; « rana nchoufo m3a le responsable ,min ntalgek ntalgek ml ressources humaines ,bs7 tchoufi les responsables ta3 les autres services y7esso beli kayen changement y7esso bl'organisation godam la y'applicoha ,déjà tsibhom intéressé ysa9sou ki ndiro hadi ki ndiro hadi ,c'est-à-dire min ykoun kayen l'organisation ra7 tji mena ,tji mdakhel ta3 service ressources humaines ,wtji mnkom machi meni anaya ,rani m3akom bs7 tji mnkom .7aja nwassikom 3liha wa7ed ya3ti lahamiya le poste li rah fih ,makach poste inférieur ou supérieur fi ressource humaine kayen des postes ghadi ga3 ydoro 3likom lazem la polyvalence lazem tkoun fi ressources humaines ,khatch rana ga3 hnaya des futures responsables ,ghadwa par exemple l'entreprise raha tekber wghadwa ns7a9o des responsables de structure ou responsable de ressource humaine win automatiquement ghadi ykoun wahed interne l7aja lwla li ns7a9soha chkoun howa le plus polyvalent fikom ,lazem nkhamem had tkhman lazem tkouno 3ndkom tkhman wahed beli ana je suis un futur responsable ,mn darwek sna3 l carrière ta3ek ,kol wa7ed wcharto ,contraire ,ma ta7selch fhadak l volume madabiya nsib employée1 ga3da 3nd employée3 tgotha wrili salaire wela employée4 par exemple m3a employée5 tchouf le volet social ,3labalna elle maîtrise le volet formation par exemple bs7 madabiya elle cherche toujours à comprendre les choses, l7aja li mat3rfhach 7awess 3liha ,ana hada howa l'objectif ta3i ,bach nkhadmou en équipe ,hadi hiya li ngoulhalkom wmadabiya

ANNEXE 09

nchoufha f terrain ,manzidch nchouf par exemple ana employée1 nach3a wa7dha employée4 nach3a wa7dha ...madabiya min njou l7ad hada min nbdaw nkhadmo nakhadmo en équipe ,ncomplito les cadres ..wkhali zitna fi bitna .madabina le service de ressource humaine d'ici 11mois, 2 mois, 3mois, yban je suis sur beli ghadi tban resultat ta3na ,wemployé 2 7aja ngoulhalk,min ngoulk khalsou makhalsouch ..hadi mchi bach ngolk beli nta mli7 wla mchi mli7 ;bach kima had chhar ga3 khalsou ,mchi gal habsset 3andk wla habsset 3and comptabilité ,7na ma yhemnach 3end men 7absset 7na li yhemna bli nass ma khalsetch w hadi 3lamen terja3 terja3 3lina ,7na ban golo llkhadama le comptable ma darehch !! 3ayb !!ngoulo wah la faute ta3na bs7 khatra ljaya manzidouch nchoufoha sinon,lkhatra ljaya mayzidch ydir confiance fik ,le quatre alger jamais khalsou le quatre lbara7 3aytli 3la l3achra ta3 lil gatli baraka llaho fikom hadi barakallahou fina tweli 3lina ga3 employé2|..,

ANNEXE 10

Transcription				
Discussion numéro VIII	L'arabe algérien	Le français	L'arabe classique	Anglais ou autres
<p>67) Formateur : wana li habalk simana wana n3ayet yadra khalsou yadra khalsou !</p> <p>68) DRH: et voilà hada howa l'image ta3 ressource humaine wta3 l'entreprise ga3 !machi pour pénaliser wla bach ngoul la flan wla flan ,whada yntaba9 3la ga3 kima ngoulo lmayadin ,d'ici à certains temps un mois wela w tchouf ,résultat ta3k nta tgoul wah kayen ..déjà kont tgoul fiha kayna wla makach !hadi ga3 lina mchi ghi lik nta wela .mohim l7aja li ngoulhalkom baraka laho fikom madabiya la situation tzid t amélioré .</p> <p>69) Formateur : je voulais savoir une seule chose bark ; sur les dossiers win rana waslin ?</p> <p>70) Employée4 : pour le moment, resletli sba7 des enregistrements, j'aimerais bien avoir les enregistrements li mazalo les informations aussi d'ici à la passation des consignes.</p> <p>71) Formateur : merci pour l'information mais la question était autre !les dossiers ta3 cdi w cdn ,win raki wasla ?</p>				

ANNEXE 10

<p>72) Employée4 : j'ai commencé m3a LB wmazalt m3a l</p> <p>73) Formateur : très bien /les deuxième questions j'ai deux ou trois questions ,deuxième volet, les dossiers de renouvellement est ce que la totalité 7ato ?</p> <p>74) DRH : Oui</p> <p>75) Formateur : donc yb9awlna c'est-à-dire la continuité, je parle au DRH. yb9awlna l'actualisation des dossiers vérification des dossiers et le plus important c'est que l'état ta3 lpersonnel ta3kom yokhroj fiable par rapport à tout ses données et là on va se donner un délai c'est pour tout le monde les dossiers doivent être actualisés 3touni les dossiers tawa3kom ,les vérifications rahom yndaro fl B donc il y a un travail lah ya3tikom saha. Donc on se donne combien de temps pour faire tout ça ? moi je travaille avec des étapes, l'étape numéro un ; c'est vérification, actualisation et la mise à jour des d'autres fichiers.</p> <p>76) Employée3 : rani m3ak fihom lmochkil li rah 3andi c'est que lkhadama rahom yjo yedo fiche de paie rahom ydéclaro</p> <p>77) formateur : tsantili madame employée3 la gestion des ressources</p>				
--	--	--	--	--

ANNEXE 10

<p>humaines c'est une planification ,étape numéro un ;c'est nsegem dossiets taw3i ndir la mise à jours w nedfa3ha ,on va faire circuler un spécimen de requête et une partie ta3 la requête c'est une partie réservé DRH ntiya ma3lik ila yeketbo chayala la requête alors DRH en votre présence on va trouver la solution okay ?il y a un spécimen gal hadi khayra wla manich 3aref ki smouh gal inscrivez moi le spécimen li ykoun fih ;nom prénom etc .chayala la préoccupation la requête wla ta3 la personne ,wta7t réservé DRH vous allez mena whak jma3a recevoir les instructions de la DRH ,howa ghadi ygoul cha ghadi dir</p> <p>78) Employée3 : lbara7 hdart m3a employée6</p>				
---	--	--	--	--

ANNEXE 11

Transcription				
Discussion numéro IX	L'arabe algérien	Le français	L'arabe classique	Anglais ou autres
<p>79) DRH : bs7 mchi ga3 ?/</p> <p>80) Employée3 :lmohim kaynin bzaf .</p> <p>81) Formateur :lmohim madame l'indication et le conseille que je donne l'orientation , je vais travailler cas par cas .hadi ga3 maghadich tjarejkom fih omour mchi mli7a ok madame !donc voilà khasni ghi la date jma3a et je vous libère ,vous me donner une date</p> <p>82) Employée4 : je terminerais au plus tard au plus tard le jeudi .</p> <p>83) Formateur : jeudi prochaine ?</p> <p>84) Employée4 :oui</p> <p>85) Formateur :inshallah .donc vérification mise-en-place ../donc jeudi pour tout le monde ?</p> <p>86) DRH T :pour tout le monde oui</p> <p>87) Formateur : y compris employé2 ?vérification classement et la mise-à-jour de l'état ta3 personnel .bsa7 jeudi bach ana nwa9ite etc !le jeudi matin !!.parce que ana quand je vais venir je vais mettre la casquette de l'auditeur cette fois ci machi ta3 consultant .ghadi nji une partie auditeur wmin nkmel ml'audite ta3i na9ez wnwli consultant .vous ne</p>				

ANNEXE 11

<p>pouvez pas imaginer si vous oubliez un élément, c'est pas pour vous faire peur .tenssaw élément ghadi tkhalsouha ,</p> <p>88) Les employés : d'accord c'est noté .</p> <p>89) Formateur ana monsieur kh tout à l'heur je me suis permis dkhalt fih</p> <p>Kifah une personne madame employée4 tgolkom ikhmiss pour la totalité ta3 les CDI wnti tgoulili ...déjà ana ghi par respect monsieur T ana j'aillais dire lundi donc jeudi bi idn llah ya rabi tolat 13mar kolchi ykoun wajed .c'est bon ssi employé2 .donc si vous n'avez pas autres choses à dire ya3tikom sa7a bon appétit et beaucoup de courage.</p>				
--	--	--	--	--

ANNEXE 12

L'entretien	
	La discussion
Moi :	Bonjour monsieur Merci d'accepter de faire cet entretien
Le chargé de la communication :	Bonjour, je vous en prie
Moi :	Monsieur vous êtes le chargé de la communication vous faites partie de la cellule informatique je veux savoirs, s'il vous plait, quelle est la langue la plus présente dans l'entreprise ? et quelle place occupe le français chez vous ? Quand est-ce que vous l'utilise ?
Le chargé de la communication :	Oui avec plaisir, bon les langues les plus présents sont le français et l'arabe en ce qui concerne les échanges quotidienns , donc ça dépend , par exemple pour les salutations et les discussions qui se déroule entre nous généralement c'est l'arabe (l'arabe dialectale surtout) pour notre travail(informatique ..) la plupart du temps on utilise le français c'est le plus utilisé que ce soit pour la documentation ou l'emails les logiciels tout se font en français mais pour la communication externe ça dépend la cible par exemple les affiches qui se sont destinée aux états publique ou bien les simples travailleurs on les rédige en arabe les affiches publicitaires par exemple on utilise les deux langues l'arabe et le français ..
Moi :	D'accord, je veux savoir aussi la place de l'anglais puisque c'est la langue universelle j'ai remarqué que des nombreux états commence à l'introduire est ce que c'est le cas pour vous aussi et est ce qu'elle peut remplacer le français ?
Le chargé de la communication :	C'est vrai ! et c'est le cas pour nous aussi surtout comme vous le savez nous avons des employés étrangers qui travaille avec nous donc nous sommes obligés de l'introduire donc ça dépend la cible visée sinon comme je vous ai dit presque tout se fait en français je ne vois pas qu'elle peut la remplacer au moins par pour maintenant parce que l'utilisation de l'anglais reste très limitée.
Moi :	Pourriez-vous me donner des exemples d'affiches
Le chargé de la communication :	Oui, n'y a pas de problème je vous enverrai quelques catalogues.
Moi :	Je vous remercie monsieur pour votre aide, bonne journée
Le chargé de la communication :	Je vous en prie merci à vous bon courage.