



**Université LARBI TEBESSI
TEBESSA**



Faculté des lettres et des langues

Département des lettres et Langue françaises

Filière: langue française

**Mémoire élaboré en vue de l'obtention du diplôme de
Master**

Option : Sciences du Langages

Thème:

**Etude sociolinguistique des pratiques langagières
dans le secteur de télécommunication
Cas de l'agence Algérie télécom de Tébessa
2019-2020**

Sous la direction de:
Mme: Sabeg Warda

Présenté par:
Louafi Bahia
Bouziane Saoussen

Année universitaire:
2019/2020



**Université LARBI TEBESSI
TEBESSA**



Faculté des lettres et des langues

Département des lettres et Langue françaises

Filière: langue française

**Mémoire élaboré en vue de l'obtention du diplôme de
Master**

Option : Sciences du Langages

Thème:

**Etude sociolinguistique des pratiques langagières
dans le secteur de télécommunication
Cas de l'agence Algérie télécom de Tébessa
2019-2020**

Sous la direction de:
Mme: Sabeg Warda

Présenté par:
Louafi Bahia
Bouziane Saoussen

Année universitaire:
2019/2020



Remerciements

Nous souhaitons adresser nos remerciements les plus sincères à notre

Directrice de recherche *Mme Sabeg*

Qui a su être patiente et positive

Qui a su canaliser toutes nos énergies

Qui nous a éclairé le chemin

Nous adressons nos remerciements à tous les enseignants qui par leurs paroles, leurs conseils et leurs critiques ont guidé nos réflexions et ont accepté de répondre à nos questions durant nos recherches

Nous remercions également les membres de jury pour avoir accepté d'évaluer notre travail



Dédicaces

De prime abord

Je dédie ce travail à mes chers parents ,qui ont toujours
été ici pour moi,

Pour leur soutien incoditionnel et leurs encouragements .

Je remercie toute personne ayant contribué à l'élaboration
de ce travail

Enfin j'adresse mes remerciements les plus sincères à mes
amies

L.B

Dédicaces

Je dédie ce travail aux personnes les plus précieuses dans
ma vie , ma famille

Ma mère et mon père qui m'ont soutenu et conseillé tout au
long de mon parcours académique, et à mon jeune frère,
oncles et tantes, chers amis d'enfance qui m'ont aidé dans la
réalisation de ce travail.

B.S



Table des matières



Introduction générale	09
Chapitre I: Considération théorique: Paysage sociolinguistique et contact de langues en Algérie	
1. Paysage sociolinguistique en algérie	12
2. Les langues en présence en Algérie	13
2.1. La langue arabe	13
2.1.1. L'arabe classique	13
2.1.2. L'arabe dialectal	14
2.2. Le berbère	15
2.3. Les langues étrangères	16
2.3.1. Le français	19
2.3.2. L'anglais	17
3 . Le contact de langue	18
3.1. L'alternance codique	19
3.1.1. L'alternance codique intra phrastique	19
3.1.2. L'alternance codique inter phrastique	20
3.1.3. L'alternance codique extra phrastique	20
3.2. L'emprunt linguistique.	20
3.2.1.l'emprunt lexical.	20
3.3. L'interférence	21
3.3.1. L'interférence lexical	21
3.3.2.. L'interférence phonique	22
3.3.3. L'interférence syntaxique	22
Chapitre II: Déffinition de quelques concepts de base	
1. La politique linguistique	24
2. Le plurilinguisme	24
2.1.Le plurilinguisme dans le milieu socioprofessionel	25
3. La diglossie	26
4. La communauté linguistique	26
5. Sécurité/insécurité linguistique.	27
6. Les sources de variation linguistique	28
6.1. L'Age	28
6.2. Le sexe	29
6.3. La zone géographique	29
7. Le processus de communication proposé par Jakobson	29
7.1. La communication verbale Schéma de communication	29
7.2. La communication non verbal	30
7.3.Shéma de communication proposé parR.Jakobson	30
7.4.Les composantes de communication.	30
7.5.Les fonctions de la communication .	31



8. La télécommunication	32
9. Les pratiques langagières	32
Chapitre I I I: Cadre méthodologique et pratique	
1. Choix des méthodes et des instruments de collecte des données.	35
2. Présentation des enquêtes.	36
3. Le terrain d'enquête.	36
4. L'organigramme de l'agence.	38
5. Description de la collecte de donnés.	39
6. Les difficultés rencontrés.	39
7. L'échantillon	39
8. L'analyse et la présentation des données.	39
8.1. Analyse des résultats des enregistrements spontanés.	39
8.1.1. Les pratiques langagières des informateurs	40
8.1.1.1. L'alternance codique	40
8.1.1.2. Les interférences	42
8.1.1.3. L'emprunt lexical	43
8.2. Analyse de résultat de questionnaire	43
Discussion des résultats	58
Conclusion générale	61
Références bibliographiques	63
Les annexes	65



Introduction générale

La langue joue un rôle vital dans chaque sociétés, est un moyen d'expression, de communication et d'existence, car elle représente un symbole d'identité individuelle sociale et culturelle, elle associe principalement à la personnalité, c'est le visage de toute communication national et officielle entre les locuteurs, elle est de nature instable car elle est susceptible de changer elle est soumises à des divers développements qui touche la société

De ce fait, L'Algérie présente un meilleur exemple de diversité langagière, cette diversité qui la rend unique sur le plan linguistique, en raison des effets historiques..

Ne parvenons de dire que la scène linguistique algérienne devient un enjeu central des phénomènes qui affectent la structure linguistique des locuteurs, ce qui nous pousse à faire notre travail de recherche.

Notre étude intitulé «étude sociolinguistique des pratiques langagières dans le secteur de télécommunication cas de l'agence Algérie télécom qui relèvent du domaine de la sociolinguistique qui traite la relation entre la société et la langue.

L'Algérie est un carrefour de multiples de langues appartient des sources et origine différentes pour former une pure richesse linguistique résulte des phénomènes détecter et présenter par nombre des sociolinguistes dans le bus d'explorer les problèmes posés par l'hétérogénéité linguistique, c'est ce qui nous intérêt de faire une étude sur les pratiques langagières dans le secteur qui englobe tous les forme de télécommunication. Nous avons traité les phénomènes liés à l'usage dynamique des langues des employés de ce secteur:

Notre modeste étude est motivée par les questionnements suivants:

-Quelles sont les pratiques langagières incarnées dans l'usage linguistique des employés ?

- Quelle est la langue qui répond le plus aux besoins communicatifs des employés de ce secteur?

A l'instar de questions précédentes nous avons élaboré les hypothèses suivantes :

- les pratiques langagières incarnées dans l'usage linguistique des employés sont celles qui indiquent la diversité de la scène linguistique algérienne et plus précisément dans le milieu socioprofessionnel économique à savoir l'alternance codique , l'interférence et l'emprunt.

- la langue qui répond le plus aux besoins communicatifs de cette agence est la langue française dont la diffusion est liée aux facteurs historiques qui touchent le paysage linguistique de ce pays.

Pour accéder aux objectifs de cette recherche nous avons opté pour deux outils d'analyse à savoir les enregistrements spontanés pour montrer les phénomènes affectant l'utilisation des langues et un questionnaire pour connaître les langues employées dans ce secteur en général et faire commenter la place de la langue française dans cette agence.

Comme nous l'avons précédemment signalé notre enquête est le milieu socioprofessionnel économique et plus précisément le secteur de télécommunication Notre travail de recherche est abordé de la manière suivante:

- Une introduction générale dans laquelle s'inscrit notre étude (présentation du sujet , définition de la problématique, , choix et motivation, objectifs de la recherche.

-Deux chapitres (théoriques) ; le premier est consacré au paysage sociolinguistique, aux langues en présence et leurs statuts en Algérie.

-Un troisième chapitre (pratique) dans lequel nous avons pris en compte le choix méthodologique et l'analyse des données de l'enquête.

-Une conclusion générale dans laquelle nous essayons de présenter les résultats obtenus lors de notre recherche et de les mettre en relation avec notre problématique.



Chapitre I:

**Considération théorique: Paysage
sociolinguistique et contact de
langues en Algérie**

Dans ce présent chapitre, nous abordons dans un premier lieu les langues en usage en Algérie et leurs variétés linguistique, nous préférons de commencer par un bref aperçu historique sur l'hétérogénéité de paysage linguistique de ce pays où les langues coexistent et cohabitent les unes avec les autres: l'Arabe classique, l'Arabe dialectale, le berbère, les langues étrangère: le français comme première langue étrangère et l'anglais, et nous allons essayer d'identifier les pratiques langagières et de connaître les phénomènes linguistiques engendrés par l'emploi de plusieurs langues.

1. La situation sociolinguistique en Algérie :

L'Algérie vit une réalité linguistique critique incarné sous deux apparences contradictoire et apparemment harmonieuses de coexistence et de concurrence cette particularité qui la rend linguistiquement unique car qu'elle se caractérise par la richesse et la diversité linguistique ou nous trouvons plusieurs langues tels que l'Arabe classique occupent la première place comme une langues des échanges officielle et l'arabe dialectal et principalement liée à la l'arabe classique utilisé pour éliminer les besoins de communication quotidienne loin du niveau officielle en plus de ces dialectes nous mentionnons la langue berbère avec ses variétés, et les langue étrangère: le français héritage colonial et première langue étrangère et enfin l'Anglais.

Cette situation relève du terme plurilinguisme où elle est devenue une question centrale d'études parce qu'elle offre une composition complexe où les langues ne partagent pas le même statut présente un enjeu centrale des étude puisqu'elle présente une configuration complexe ou les langues ne partagent pas les même statuy compris compétence de degrés de maîtrise inégaux.

Cette diversité c'est le résultat de toutes les civilisations qui ont traversé l'Algérie, et en raison des effets culturels l'Algérie devenu un pays plurilingue. Dans ce contexte, on peut dire que l'Algérie comme l'a souligné **Ambrasse**: « *Comme beaucoup d'autre pays-dont la France- l'Algérie a été un lieu d'invasion étrangère à répétition et donc un carrefour de civilisations dont l'histoire est profondément influencée par de multiples civilisations phénicienne, carthaginoise, romaine, byzantine, arabe, turque et française¹* »

¹ Ambrasse.Q, et all, Le français en Algérie lexic et dynamique des langues ,ed Duculot ,Auf,2002,p11.

L'Algérie a vu de multiples civilisations successives, arabe, phéniciens, romains, espagnols, turc et français, c'est ce qui lui a repris le caractère de plurilingue qui se maintient à des degrés variables.

En effet, Les locuteurs algériens emploient plusieurs langues dans leur vie, ils utilisent des langues afin de créer un espace de communication, Pour la situation sociolinguistique de l'Algérie : **khaoula Talbe-Ibrahimi** souligne que:

les locuteurs algériens vivent et évoluent dans une société multilingue où les langues parlées, écrites 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 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 populaires².

2. Les langues en présence en Algérie :

L'Algérie se caractérise par plusieurs langues telles que l'arabe avec ses variétés et le berbère, et nous avons les langues étrangères : (français, anglais...).

2.1. L'arabe :

La langue arabe se présente sous deux variétés principales qui sont utilisées dans des contextes différents :

2.1.1. L'arabe classique (langue de l'islamisation):

L'arabe classique c'est la langue du coran, en effet, c'est la référence des dialectes arabe qui existaient au début de l'islam, Cette langue s'est répandue avec l'avènement de l'islam, et devenu à notre époque la langue nationale des pratiques linguistiques des locuteurs algériens, En d'autre terme cette langue est la mère de tous les dialectes arabes familiers, car il présente l'identité de la nation arabe, il reste un pot pour préserver la personnalité du peuple algérien. Connue aussi par l'appellation «arabe littéraire», cette variété est caractérisée par la stabilité de sa forme et ses règles grammaticales.

²Taleb Ibrahimi .k, «De la créativité au quotidien, le comportement langagier des locuteurs algériens», cité par Abderrezak .A, dans langue maternelles et langue étrangères en Algérie: conflit ou cohabitation? In Synergie, Algérie, n°11,2010, P122.

Pour **Zaboot** ; la langue classique est « [...] Utilisé comme langue de culture dans des situations de communication formelle. Elle jouit d'un statut de langue nationale, unique et officielle, elle est employée dans le secteur éducatif, l'administration... ».³

Par cette définition nous parvenons de dire que cette langue n'entraîne aucun rôle fonctionnel dans la communication sociale quotidienne, son emploi exclus aux échanges officiels des locuteurs.

2.1.2. L'arabe dialectal ou (arabe algérien) :

La langue dialectale connue sous le nom Algérien ou «Darja» par opposition à l'arabe classique « fusha » c'est la principale langue de communication en Algérie. Il est considéré comme la langue maternelle de la quasi-totalité des Algériens, il existe en plusieurs parlers régionaux, elle est de nature écrite, malgré cette explosion il reste la langue maternelle de communication des Algériens, **Khawla Taleb Ibrahim** a bien déterminé la place qu'il occupe cette langue dans le passage suivant:

*Ces dialectes constituent la langue maternelle de la majorité des algériens et sont le véhicule d'une culture populaire riche et variée: par leur étonnante vitalité, les parlers algériens témoignent d'une formidable résistance face à la stigmatisation et au rejet que véhiculent à leur égard les normes culturelles dominantes*⁴.

A travers cette citation nous avons observé que cette langue est toujours présente comme un moyen culturelle pour les algériens mais elle n'a pas aucune place dans le territoire linguistique officielle, car cette langue est utilisée particulièrement à l'orale, et n'appartient exclusivement sur le niveau administratif et que cette langue est considérée chez les algériens comme un pot pour préserver la nationalité algérienne de l'intégration dans d'autres cultures régnant.

L'arabe dialectal est utilisé par la quasi-totalité des locuteurs car elle joue un rôle vital dans la communication quotidienne Selon **zaboot** :

Elle vit et évolue au sein de la population qui en fait usage, d'où l'appellation arabe populaire. Son terrain de prédilection est constitué de lieux publics, comme la rue, le café, le stade... l'arabe parlé est employé dans des situations de

³ Zaboot. T, «La pratique langagière de locuteurs bilingues» in synergies, Algérie, , n°9,2010, P204

⁴ Taleb Ibrahim .k, coexistence et concurrence des langues, Algérie, 2004, P207-218.

communication intime: en famille, entre amis... l'arabe populaire dialectal algérien, est la langue maternelle des locuteurs arabophones⁵.

De ce fait, nous pouvons dire que la langue arabe dialectale est installée comme langue quotidienne et son usage confiné aux situations de communication amical.

2.2. Le berbère : ou tamazight :

Le berbère le terme viendrait du mot barbare pour bien éclairer le statut de langue berbère **Boukous** dit que ce terme : *«est dérivé de barbare, cette dénomination est étrangère aux communautés qui utilisent cette langue, il est produit de l'ethnocentrisme gréco-romain qui qualifiait de barbare toute culture et toute civilisation marquée du sceau de la différence »⁶.*

Cette expression utilisée par les grecs anciens pour désigner les peuples qui n'appartenaient pas à leurs civilisations c'est à dire les peuples non cultivés, ce sont des gens qui habitent l'Afrique du nord.

La langue berbère est devenue une langue officielle en Algérie, car elle est utilisée par dix millions de personnes, un quart de la population des pays d'Afrique du nord, c'est l'un des fondements de la personnalité des communautés berbérophones, il suffit de noter que ce dialecte se trouve au Maroc et particulièrement en Algérie où il y a plus de population berbérophone et principalement en Kabylie Salem **Chaker** affirme que *«En Algérie la principale région berbérophone est la Kabylie»⁷.*

Quand **Zaboot** a bien expliqué le statut de la langue berbère :

Elle n'a jamais bénéficié ni de mesures administratives ou politiques, ni des conditions matérielles pouvant favoriser son développement, son épanouissement et sa promotion. Aujourd'hui encore, la question de la langue amazighe demeure posée, la langue berbère a toujours été perçue en Algérie⁸.

Sur l'aire linguistique cette langue couvre un air géographique très immense il prend l'image d'une langue nationale car elle est associée à la personnalité des communautés berbérophones,

⁵Zaboot. T, op, cit, P204.

⁶ Boukous. A, , «société. Langue et culture au Maroc: Enjeux symbolique», 1995, P17. .

⁷ Salem. Ch, la langue berbère, Puf, Paris, 2003, P.P 215-227.

⁸Zaboot. T, op, cit, P205

malgré sa richesse et la place qu'il occupe par les locuteurs berbérophones mais elle reste comme une formes de parler locaux, parce qu'il ne joue aucun rôle sur la marché linguistique.

En plus, nous la trouvons donc avec plusieurs dialectes, il est aborder sous plusieurs variétés tels que:

- **Le kabyle:** ce dialecte occupe une grande partie dans les pays comme Bejaïa Boira Tizi- ouzou ce dialecte est présente en plusieurs régionaux.
- **Le Chaouïa:** ce type couvre une grande partie de l'est du pays également dans L'Aurès.
- **Le M'zab:** présente dans Ghardaïa
- **Le targui:** cette variété parlé au sud du pays.

2.3 Les langues étrangères :

En ce qui concerne les langues étrangères, il est noter que l'Algérie comme d'autres pays du monde, a contacté d'autres peuples, ce qui a affecté la situation linguistique qui y prévaut, où elle a ouvert la porte à la présence d'un certain nombre de langues étrangères nous mentionnons:

2.3.1 Le français :

Bien que l'Algérie ait obtenu son indépendance de la France, mais elle n'a pas pu en être indépendante sur le plan linguistique, après l'indépendance qui a doué plus d'un demi-siècle sa domination est devenu perceptible, cette langue est enraciné dans ce pays, car s'est associée à la modernité et au développement de la mentalité algérienne.

Pour Rabeh sebaa:

Le français s'est beaucoup plus implanté à l'ère actuelle qui durant la période coloniale. Un grand nombre d'institutions administratives, notamment celle des secteurs économiques et bancaires continuent en fonctionner en langue française, le français est omniprésent dans le quotidien des algériens, les termes français sont abondants dans le lexique des algériens concernant les moyens de communication, la plupart d'entre eux utilisent le français⁹.

⁹ Rabeh. S, «L'Algérie et la langue française: l'altérité partagé», Dar El Gharb,2002, P.P84-138.

L'existence de cette langue ne se limitait pas au domaine intellectuel des Algériens, mais était également imposée dans l'administration où devenue et plus utilisée intégrée dans les institutions économiques.

Ce que **Khawla Taleb Ibrahim** bien définit dans la citation suivante:

Paradoxalement, c'est après l'Indépendance que l'usage du français s'est étendu, on a même parlé de francisation à rebours (...) en faisant appel à tous les algériens diplômés ou instruit. (Et ils l'étaient dans leur majorité en français). Un état de bilinguisme de fait si non des droits a été institué dans la société en générale¹⁰.

Cette citation il ne permettra de dire que la langue française a été imposé et instauré en Algérie depuis l'héritage colonial, cette langue garde un statut impressionnante dans la société algérienne, elle savoir un accroissement dans le système linguistique des algériens. Ce qui lui permet d'occupe une extension massif dans les milieux intellectuelle des locuteurs algériens.

De ce fait, à l'ère de la mondialisation la réalité sociolinguistique en Algérie a connu des changements important dans leur paysage linguistique, la diffusion de cette langue ne se limitait pas seulement à l'éducation, algérienne et l'environnement social. De ce fait ce processus de mondialisation fait implanter la francophonie dans la société algérienne, ce que **Abdelaziz Bouteflika** a dit que: «L'Algérie est un pays qui n'appartient pas à la francophonie mais nous n'avons aucune d'avoir une attitude figée vis-à-vis de la langue française qui nous a, en tout cas, ouvert la fenêtre de la culture française »¹¹

Donc la langue française a acquis une position très forte dans la vie quotidienne des algériens.

2.3.2 L'Anglais :

L'Anglais la deuxième langue étrangère, son emploi est imperceptible par les locuteurs algériens par rapport au français, elle enseigner dans le cycle moyen en concurrence avec le français malgré sa position dans le monde et l'importance qui se garde dans le développement du monde et dans l'échange commercial, elle n'a pas obtenu son statut dans ce pays.

¹⁰Taleb Ibrahim. .k, Les Algériens et leur langue, citée par Gahmia. A, dans «le français dans l'administration Algérienne contemporaine: réalités et usages», in synergie, Algérie,n°22,2015,P 238

¹¹ Bouteflika. A, cité par Ait Dahmane. K, dans enseignement apprentissage des langues en Algérie entre représentations identitaires et enjeux de la mondialisation, In synergies, Algérie, n°1, 2007, p178.

Le conflit entre le français et l'anglais a trouvé une grande tendance par ce que le français a des privilèges par le colonisateur, utilisé par longtemps par contre l'anglais elle reste une langue de modernité pour les locuteurs algériens.

[..]L'anglais comme langue étrangère dans le cursus scolaire a commencé en 1958 avec la première réforme de l'éducation nationale et à l'instar de l'arabe et du français, a subi les inconsistances et les remous des réformes. Il est vrai que l'anglais a moins souffert que le français et l'arabe [...]. En 2006, il est ramené à la sixième année de l'école primaire, qui correspond à l'Age de 11ans¹².

3. Contact de langues :

Le terme contact de langue apparu pour la première fois sous la plume de **Weinreich**, cette notion dispose la chance d'être bilingue, indique la situation où l'individu il est capable d'utiliser un plus de deux langues pour leurs besoins communicatifs. **Hamer** a bien expliqué cette notion comme suit: « le contact de langue inclut toute situation dans laquelle une présence simultanée de deux langues affecte le comportement langagier d'un individu »¹³, on peut dire que ce contact affecte le système linguistique d'un locuteur. Cette phénomène implique qu'un individu possède à un usage varié et dynamique de plusieurs langues, ce processus affecte plutôt les pratiques langagières d'un locuteur

En effet, le résultat de ce contact ouvert la voie pour créer une source de compétition et de cohabitation entre les langues que **Henri Boyer** aborde dans le passage suivant:

Le contact de langue, source de conflit ou vecteur de coopération, est donc la chose du monde la mieux partagée (environ cinq mille langues seraient parlées aujourd'hui sur la planète pour un nombre limité d'États). L'exemple de la francisation montre que l'un des résultats les plus tangibles du contact est l'apparition de marques d'hybridation auxquelles est

¹² Blanchet, ph et kh Taleb Ibrahim, « plurilinguismes et expressions francophones aux Maghreb », E.M.E, 2008, p.34.

¹³ Hamer cité dans l'alternance codique dans l'émission à l'instar radiophonique <https://www.memoireonlin.com> consulté le 15/06/2020 à 10h30.

exposée (prioritairement) la langue dominées mais également les langues dominante¹⁴.

A travers cette définition, on peut dire que cette notion crée un lieu de compétition des langues chaque langue cherche la domination sur le marché linguistique. Il considère comme étant une particularité favorise la richesse de profil linguistique.

3.1. L'alternance codique :

La situation linguistique en Algérie est encore déséquilibrée en raison de la présence et du chevauchement et l'imbrication de plusieurs dialectes, et cette diversité indique l'émergence d'un phénomène appelé «L'alternance codique», C'est un phénomène qui affecte la société. **Hamer** et **Blanc** considèrent comme étant: « *une stratégie de communication utilisée par des bilingues (locuteurs) entre eux* »¹⁵.

Comme nous l'avons déjà vu ce phénomène est moyen de communication, c'est le résultat de la fusion d'une unité dans une autre selon **Blanchet, ph et kH, Taleb Ibrahim** «*est un mode d'expression très vivant, très caractéristique de la manière dont se font les échanges entre les locuteurs plurilingue*»¹⁶ il s'agit d'une stratégie expressive dont les locuteurs algériens font recours à la langue française dans leurs échanges verbaux.

A l'égard de cette définition **Gumpers** définir comme: « *la juxtaposition d'un même échange verbal de passage ou le discours appartient à deux systèmes ou sous-systèmes grammaticaux distincts* »¹⁷

Il faut noter que ce phénomène relève du domaine de bilinguisme où devient une stratégie langagière omniprésente et efficace pour communiquer, c'est le fait de mélanger deux ou plusieurs idiomes dans une même énoncé. La plupart des Algériens, étant plurilingues, savent parler plusieurs langues à différents degrés.

On distingue trois types de l'alternance codique:

3.1.1. L'alternance codique intra phrastique:

Ce type d'alternance consiste l'intégration d'un mot ou une expression d'une langue dans une structure d'une deuxième langue mais laissez qui doit s'incliner et obéir à la syntaxe de la deuxième langue, se trouve à l'intérieur d'une même phrase à travers l'inclusion des unités ou

¹⁴ Henri. B, Introduction à la sociolinguistique, Dunod, Paris, 2001, P62

¹⁵ Hamers. J, F, et Blanc. M., Bilinguisme et bilinguisme, Pierre Margada éditeur, Bruxelles, P. 199-445.

¹⁶ Blanchet, ph et kH, Taleb Ibrahim, op, cit, P60

¹⁷ Gumper. J, Sociolinguistique interactionnelle: Une approche interprétative, université de la Reunion: L'Harmattan, 1989, P57.

des énonces d'une autre langue avec un soin des règles de grammaire de la langue en présence. comme le souligne Fadila: « *les segments alternés dans des codes différents appartiennent à la même phrase[...]* »¹⁸.

3.1.2. L'alternance codique inter phrastique:

Ce type d'alternance c'est se réalise lorsque on utilise un passage long juxtaposé e avec un autre d'une autre langue,

3.1.3. L'alternance codique extra phrastique:

Ce type c'est entre les deux, c'est le cas d'une inclusion ni pas un long passage ni un simple mot mais un segment, une partie, un proverbe, les éléments alterne sont des expressions ou des proverbes inclut généralement dans le discours .cette intégration pouvant être réalisées à n'importe quelle place dans la phrase,

3.2.L'emprunt linguistique:

L'emprunt c'est un phénomène dû au contact des langues, **Selon le dictionnaire linguistique et des sciences du langage** la notion de l'emprunt est définit comme: «*L'emprunt est le phénomène sociolinguistique le plus important dans tous les contacts de langues, c'est-à-dire d'une manière générale, toutes les fois qu'il existe un individu apte à se servir totalement ou partiellement de deux parlars différents*»¹⁹.

On peut comprendre que l'emprunt est l'un des phénomènes linguistique les plus important aux quels sont soumises toutes les langues

Il fait également référence à l'intégration d'une unité d'une langue à l'autre, qui est le résultat de la convergence des civilisations et des cultures, qui nous permet d'intégrer des mots ou des expressions dans nos échanges, qui ont été incarnés en Algérie, où les mots français fait l'intrusion dans l'arabe.

Ce qu'il nous pouvons dire enfin sur ce phénomène qu'il considère comme une opération importante pour la permanence de la langue parce que son absence due à être une langue morte.

3.2.1.L'emprunt lexical:

On entreprend par emprunt lexical un processus permanent qui aide les langues à attirer et à inclure un nouveau lexique à la langue d'origine car il contribué à recomblé les lacunes linguistique que peut rencontrer le locuteur lors de son échange. selon **Ahmed** «*l'emprunt est sans*

¹⁸ Fadila.M, Métissage linguistique, pratiques langagières dans l'ouest algérie: Cas de mascara, thèse de doctorat, Université d'Oran 2, 2017, P75.

¹⁹ Dictionnaire linguistique et des sciences du langage cité par Bougdal. L, dans, *Etude de l'évolution des emprunts d'origine arabe dans la langue française à travers deux éditions du dictionnaire Le petit Robert*, Mémoire de magistère, Université Mouloud Mammeri Tizi ouzo 2010, P

conteste, le moyen le plus fiable pour résoudre le problème de la «pénurie lexical» lié à la transformation massive que connaissent le monde et la société»²⁰.

A travers cette limitation on comprend que l'emprunt lexical est également un facteur important pour remplir les manques de langage que peut confronté la société. A la suite de Ahmed **Deroy** explique que «on emprunt raisonnablement que ce dont on manque. L'emprunt justifié normalement par un besoin »²¹

Au sens générale, et a travers ce que nous avons vu que cette nouvelle forme est naît d'un besoin langagière.

3.3.L'interférence :

L'interférence c'est un phénomène sociolinguistique qui touche le système linguistique observé dans les pratiques de locuteurs bis linguaux, il concerne l'utilisation de deux systèmes linguistiques dans la conversation.

Selon **Weinreich**:

Le mot interférence désigne un remaniement de structures qui résulte de l'introduction d'éléments étrangères dans les domaines les plus fortement structurés de la langue, comme l'ensemble du système phonologique, une grande partie de la morphologie et de la syntaxe et certains domaines de vocabulaire(parenté, couleur, temps, etc.²².

A travers ce qu'on a vu précédemment on peut dire que cette citation base sur trois niveau d'intégration lexical,phonétique, syntaxique.

Nous pouvant distinguer qu'il y a trois types d'interférences :

C'est le résultat de l'incapacité de prononcer correctement ce qui peut affecte le système phonique d'une personne ce système influencé par une langue maternelle

3.3.1. L'interférence lexicale :

Ce type d'interférence consiste l'intégration d'une unité lexical dans un discours, c'est à dire l'utilisation d'un mot appartient à la langue maternelle dans une langue étrangère, c'est l'influence de la langue maternelle sur la langue étrangère.

²⁰ Ahmed.kh, Processus d'intégration de l'emprunt lexical dans la presse algérienne d'expression française, In synergie Chili, ,n°8,2012, P74.

²¹ Deroy.L, L'emprunt linguistique.les belles lettres Paris, 1980,P137.

²² Weinreich.U,Sociolinguistique,Ed,Puf,Paris,1996,P23.

3.3.2.L'interférence syntaxique :

Ce type consiste un changement dans la forme de la phrase, c'est-à-dire l'organisation de la phrase où première phrase prend le même structure de la deuxième phrase.

3.3.3.L'interférence phonique :

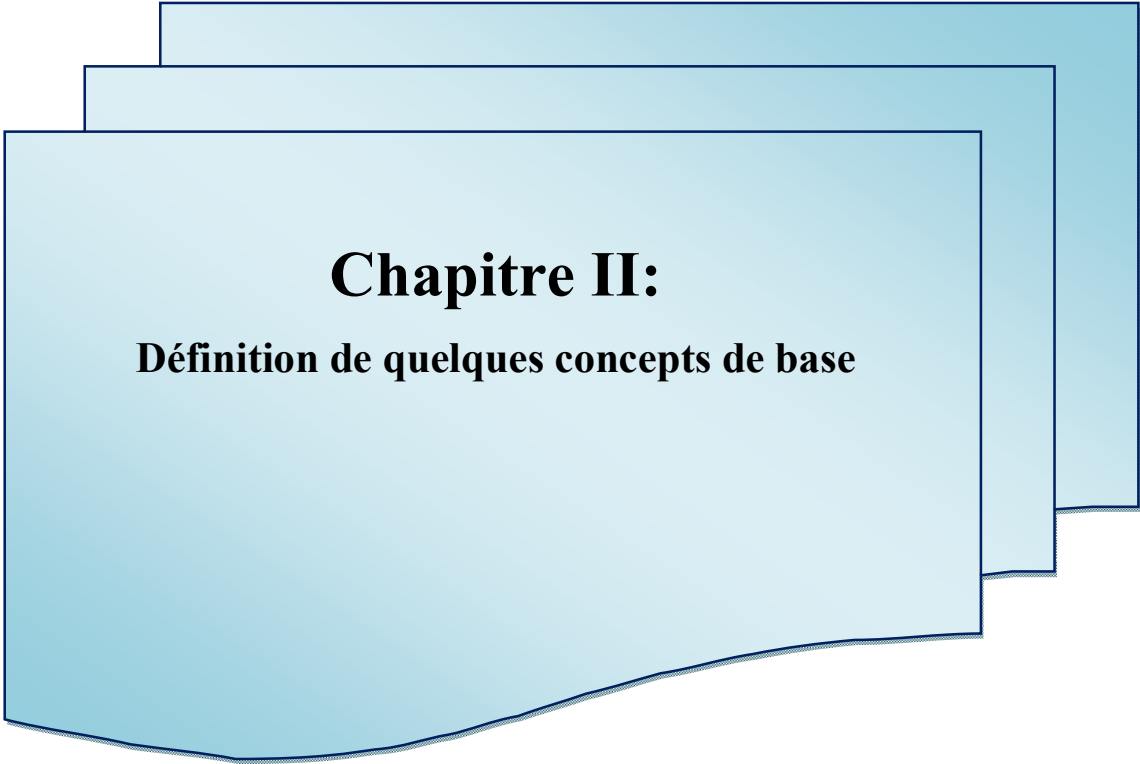
C'est un résultat d'une mauvaise prononciation influencé par une langue maternelle Comme Mackey l'a défini:

L'interférence et l'utilisation d'éléments d'une langue quand on parle ou écrit une autre langue. C'est une caractéristique du discours et non du code. Elle varie qualitativement et quantitativement de bilingue à bilingue et de temps en temps, elle varie aussi chez un même individu. Cela peut aller de la variation stylistique presque imperceptible au mélange des langues absolument évident²³

D'après cette citation nous parvenons de dire que l'interférence c'est prendre un élément d'une langue et l'intègre dans l'une de nos langues. C'est un avantage du discours, il change entre les personnes bilingues au fil du temps, la qualité et la quantité qui mène à la diversité linguistique.

Dans ce chapitre nous avons abordé une description sur la situation sociolinguistique en Algérie et à la suite nous nous somme arriver de présenter les langues existaient et leurs place dans ce pays et de bien éclairer la place qu'ils occupent chaque langue dans ce pays et nous avons mettre l'accent sur les phénomènes relèvent de contacte de langues à savoir (L'alternance codique et ses types , l'emprunt, l'interférence).

²³.William.Mackey «Biligisme et contact des langues »éd Klincksiek,Paris,1976,p414.



Chapitre II:
Définition de quelques concepts de base

Dans ce chapitre nous tenterons de définir quelques concepts fondamentaux d'apport sociolinguistique liés à la question de notre recherche où nous sommes définir la politique linguistique et nous avons traiter la question de plurilinguisme en général et le plurilingisme dans le milieu socioprofessionnel et nous avons élargir notre recherche sur le concept de communication et la télécommunication et enfin nous avons définir le concept clé dans notre thème de recherche.

1. La politique linguistique:

Ce concept désigne l'ensemble des choix mis par l'état pour surveiller la réalité linguistique, ce terme détermine la manière de traitement de langue et les variables linguistique entre la population dans la vie politique comme l'a signé **Henri**:

l'expression politique linguistique est plus souvent employés avec celle de planification linguistique: tantôt elles sont considérées comme des variantes d'une même désignation, tantôt elles permettent de distinguer deux niveaux de l'action du politique sur la/les langue (s) en usage dans une société donnée. La planification linguistique est alors un passage à l'acte juridique, la concrétisation sur le plan des institutions (étatiques, régionales, voir internationales) de considération de choix, de perspectives qui sont ceux d'une politique linguistique²⁴.

On peut déduire que la politique linguistique est ce que le gouvernement entreprend par la législation ou soit par une politique de savoir comment les langues gérer dans les domaine officielles.

2. Le plurilinguisme:

Le plurilinguisme en Algérie connu comme étant le résultat de la diversité et des civilisations qui ont traversé l'Algérie, ce qui a conduit au chevauchement des langues, qui a affecté le système linguistique de la société. De ce fait il est devenu un problème central pour les chercheurs.

Pour expliquer cette situation, **Tabouret-keller**, donne la définition:

²⁴ Henri.B, Sociolinguistique. Territoires et objets, Delachaux et Niestlé, Paris, ,1996,P23.

par bilinguisme ou plurilinguisme ,il faut entendre le fait général de toutes les situations qui entraînent un usage, généralement parlé et dans certains cas écrit, de deux ou plusieurs langue par un même individu ou un même groupe. « Langue »est prise ici dans un sens très général et peut correspondre à ce qu'on désigne communément comme un dialecte ou un patois²⁵.

À cet égard, le plurilinguisme est un phénomène qui affecte le système linguistique et se réfère à l'utilisation diversifiée de plusieurs langues par le même orateur. En d'autres termes, une situation dans laquelle un individu est capable d'un ensemble de langues différentes.

Calvet dit à propos cette notion qu':

Les communautés linguistiques se côtoient, se superposent sans cesse. Ce plurilinguisme fait que les langues sont constamment en contact. Le lieu de ces contacts peut être l'individu (bilingue, ou en situation d'acquisition).ou la communauté. Et le résultat de ces contacts est l'un des premiers objets d'étude de la sociolinguistique²⁶.

Cette citation nous mène à comprendre que la communication c'est l'objet inévitable des langues qui se fait par l'individu et le contacte de ces langues c'est l'un des objets d'étude de la sociolinguistique.

2.1. Plurilinguisme dans le milieu socioprofessionnel:

Les échanges commerciaux et l'ouverture de pays sur le monde entier indique un ensemble hétérogène de système linguistique et langagière, et cette situation ajoute une touche de diversité dans le domaine de travail ce qui contribué à la productivité et la créativité de la profils linguistique des entreprises«[...]Le plurilinguisme des employés ou des travailleurs[...]contribuent à la productivité et aux profits des entreprises»²⁷

En guise de conclusion on peut dire que l'hétéroginité dans les échanges commerciaux reflète une bonne image sur la richesse de profil linguistique de ce pays de ses entreprises et en plus il augmente le chiffre d'affaires de cette entreprise pour **François Grin** dit que« [...] Les

²⁵Tabouret. K, «Plurilinguise et interférence» cité par, Taam. A, dans: L'emprunt linguistique dans la chanson sportive algérienne pendant la coupe du monde2010, mémoire de magistère, Université Ibn Badis Mostaganem, 2010, P.P27-

²⁶-Calvet. J-L, *la sociolinguistique, que sais-je?* Puf ,Paris, 1993, P24

²⁷ Plurilinguisme et multilinguisme au travail:Le regard de l'économie des langues <http://www.dorif.it> consulté le 29/06/2020,à 12h20.

pratiques linguistiques des entreprises influencent réciproquement l'environnement linguistique des pays»²⁸.

3. La diglossie:

On comprend par le concept «diglossie» le lieu typique de contact des langues est la présence de deux langues dans le même discours. Ce terme implique la capacité d'une personne à parler deux langues, c'est-à-dire que l'individu ou la société parle une autre langue que leur langue d'origine. Ce concept est bien connu dans le domaine de la sociolinguistique car il attire l'attention de plusieurs linguistes ce qui fait ce concept acquiert plusieurs significations.

Cette conception est apparue pour la première fois par le linguiste **Jean Psichari** pour dénommer une situation grecque où deux idioles d'une même langue sont en usage progressive chaque langue cherche la domination dans l'usage pour lui est: *«une configuration linguistique dans laquelle deux variétés d'une même langue sont en usage, mais un usage décalé parce que l'une des variétés est valorisée par rapport à l'autre»²⁹*. C'est-à-dire qu'il y a un rapport de force entre ces deux variétés.

Pour **Ferguson** reprend ce terme pour désigne l'usage de deux variétés d'une même langue 'une est haute il est de nature écrite, tandis que l'autre dite bas son usage est exclu pour les domaines de communication ordinaire elle est particulièrement orale, ce modèle fixe il est accepté par la société parce que ne provoque pas de conflits³⁰.

A la suite de ces linguistes **Fishman** affine le modèle d'application de ce concept il met en évidence la différence entre la diglossie et le bilinguisme il distingue le bilinguisme comme fait individuelle et la diglossie comme fait social³¹.

4. la communauté linguistique:

Généralement «communauté linguistique» un concept sociolinguistique apparu pour nommer un groupe d'être humain utilise le même code linguistique désigne l'ensemble des locuteurs d'une langue partageant des évaluations quant aux dans leur conversations, le code peut être une langue, un dialecte. Comme l'a défini **William Labov** *«il serait faux de concevoir la communauté linguistique comme un ensemble de locuteurs employant les mêmes formes. On la décrit mieux comme étant un groupe qui partage les mêmes normes quant à la langue»³²*.

²⁸ Grin.F, cité dans l'entreprise, angle mort de la politique linguistique Réflexion sur la loi Toubon <https://journal.openedition.org>, consulté le 29/06/2020 à 12h25.

²⁹ Henri. B, *Introduction à la sociolinguistique*, Dunod, Paris, 2001, P48.

³⁰ Fishman .J, cité par Henri.B, dans introduction à la sociolinguistique, Dunod, Paris, , P48.

³¹ Henri.B, op,cit, P48.

³² William. L, *Sociolinguistique*, Minuit, Paris, 1976, P338.

Quand à **Leonard Bloomfield**: «une communauté linguistique est un groupe de gens qui agit au moyen du discours»³³.

Mais cette définition n'a pas atteint le vrai sens, car cette description inefficace, elle ne fonctionne pas pour présenter la réalité d'un groupe de locuteurs lorsque n'utilisent pas le même code linguistique, ne sont pas affecter par les variations qui peut toucher leurs situation linguistique.

Dans le même contexte **André Martinet** voulant définir la communauté linguistique comme:

*Qu'il y a langue dès que la communauté s'établit [...] et qu'on a affaire à une seule et même langue tant que la communication est effectivement assurée»*³⁴ dans les deux cas nous avons remarqué que le concept langue préside à la définition, parce que joue un rôle essentiel dans la construction de la société car il n'y a pas une communauté sans langue cette citation nous montre la place de la communication dans la communauté et le rôle qu'elle jouit pour décrire une communauté.

Ce que nous pouvons dire enfin que la communauté linguistique c'est pour nommer une situation où un ensemble des gens partagent le même code quand ils parlent.

5.Sécurité/insécurité linguistique:

La notion «insécurité linguistique» est un phénomène qui manifeste la structure linguistique d'un locuteur.

William Labov dit à ce propos:

*Cette insécurité linguistique se traduit chez eux par une très large variation stylistique; par de profondes fluctuations au sein d'un contexte donné; par un effet conscient de correction; enfin, par des réactions fortement négatives envers la façon de parler dont ils ont hérité»*³⁵.

A propos de cette définition, on peut dire que l'insécurité linguistique comprend des sentiments d'anxiété, de conscience de soi ou une perte de confiance dans l'esprit lorsque le locuteur commence à utiliser une langue. Habituellement cette situation découle de l'inquiétude

³³Bloomfield.L, *le langage*, édition Payot, Paris, 1970, p44..

³⁴Martinet. A, *Elément de linguistique générale*, Armand Colin, Paris, 2015, p 148.

³⁵ La notion de l'insécurité linguistique, <http://arlap.hypothese.org>, consulté le 16-02-2020 à 22h58.

suscitée par la conviction du locuteur que son discours n'a pas les normes compréhensibles ou la forme linguistique attendues par ses interlocuteurs.

Bourdieu met en évidence la réalité de ce phénomène il dit que:

Quand un locuteur se trouve dans une communauté linguistique ou est pratiquée une langue qu'il ne maîtrise pas, le sentiment d'insécurité linguistique se traduit chez lui par un effort conscient de correction afin de se rapprocher de l'usage jugé prestigieux. Dans ce cas les locuteurs rejettent leurs façons de parler pour dissimuler leur identité sociale, se voient ridiculisés par le groupe qui détient la forme légitime³⁶.

L'insécurité linguistique résulte de manière situationnelle et se fonde souvent sur un sentiment de faiblesse vis-à-vis de la performance personnelle dans certains contextes, tout en étant une caractéristique essentielle de l'individu. Ce type d'insécurité peut entraîner des changements stylistique et acoustique dans le discours de locuteur, ces changements peuvent être consciemment apportés par le locuteur dans un contexte.

Ce phénomène lié à la perception dominante des types de discours dans toutes sociétés. Dans chaque communauté il existe une façon prestigieuse une langue dans le but d'impression les interlocuteurs, c'est ce qui pousse les gens à l'adapter, et peut donc différer selon la classe sociale et économique et le sexe.

6. Les sources des variations linguistiques:

Dans notre recherche nous sommes intéressés aux facteurs sociaux de base de notre public, ces facteurs affectent le parler des individus et influencent l'usage des langues au milieu socioprofessionnel économique. Ces facteurs sont les éléments majeurs qui distinguent les langues. Ce qui explique l'hétérogénéité des pratiques langagières au sein d'une même communauté ou un groupe social les variables sont:

6.1.L'Age:

C'est à dire l'appartenance à une certaine génération qui possède un usage de langue spécifique considère un raison de diversification.

³⁶ Bourdieu.P, *Ce que parler veut dire: l'économie des échanges linguistiques*, édFayard, Paris, 1980, P104.

6.2. Le sexe:

Ce variable est également un facteur de différenciation linguistique entre les hommes et les femmes.

6.3. La zone géographique:

Le choix linguistique d'une certaine variété ou certaine langue par rapport au plusieur dû à une origine géographique des locuteurs c'est l'environnement dans lequel une personne vit et évolue leur langue, ce facteur influencent son acquisition de langue.

7. Le processus de communication:

Le mot communication vient du mot communiquer, la communication c'est le faire c'est la fonction de communiquer, de transmettre un message **Mathieu Guidère** mais en évidence la définition de communication: *«étymologiquement le mot communiquer signifie «rendre commun». Aussi la communication désigne-t-elle le processus ou l'action d'établir une relation entre deux personnes ou deux groupes de personnes «communauté»³⁷.*

La communication a envahi tous les domaines de la vie quotidienne, chaque personne peut communiquer des hommes politiques jusqu'à aux citoyens anonymes, c'est un mécanisme par lequel les gens atteignent un état de compréhension, c'est-à-dire par l'échange d'information, des idées, dans lequel une personne est le locuteur et l'autre l'interlocuteur. Et la communication est le processus d'échange verbaux entre les locuteurs par lequel un message est transmis par un émetteur à un récepteur.

Pour Faiza« [...] Communiquer revient à établir une relation avec quelqu'un ou quelque chose c'est le processus d'échange et de transmission d'information à quelqu'un par l'emploi du langage. C'est un besoin obligatoire de l'être humain pour établir des relation avec les membres de sa communauté [...]»³⁸

7.1. La communication verbale :

La communication verbale c'est un type de communication qui se fait par l'échange des idées et des informations à l'aide des mots et des phrases *« la communication verbale est une façon structurée de communiquer avec autrui dans le but d'exprimer une idée, un besoin, un désir. Elle s'effectue par la parole, qui constitue l'ensemble de mots d'un langage donné»³⁹*

³⁷ Guidère. M, *La communication multilingue*, de Boeck, 2008, P10.

³⁸ Faiza.B, Etude sociolinguistique du parler du jeunes: cas du langage SMS des étudiants du départements de français, centre universitaire de Bordj Bou Arreridj, Mémoire de magistère, Université Mohammed Khider Biskra, 2013, P30.

³⁹ Qu'est-ce- qu'une communication verbale?-apprendre la prise de parole en public, , <http://technikomngaous.over-blog.com>/consulté le 13-06-2020 à 21:47.

7.2. La communication non verbale :

La communication non verbale par opposition à la communication verbale suppose sur l'emploi des gestes et les mimiques, ce type dépend fortement du langage corporel et des gestes et des formes de communication non verbale, elle s'intéresse principalement sur l'utilisation des signes de corps. «*C'est le fait d'envoyer et de recevoir des messages sans passer par la parole mais au moyen des expressions du visage, des postures; des gestes [...] »*⁴⁰

7.3. Schémas de la communication proposé par R. Jakobson:

Ce schéma appartient de linguiste Jakobson dont il exprimant les éléments principaux de la langue est la communication et que chaque élément occupe une place très importants dans la communication, et que chaque élément complète l'autre .

Dans ce schéma le linguiste Jakobson voit que la communication suppose sur six éléments

CONTEXTE DESTINATEUR MESSAGE DESTINATAIRE
CONTACT
CODE

Fig1: schéma de communication de Jakobson reproduit à partir de initiation à la linguistique par David Zemmour.

7.4. Les composantes de la communication :

D'après **Jakobson** la communication est basée sur six éléments principaux :

- L'émetteur** (destinateur): parfois appelé le locuteur, c'est celui qui compose le message et l'envoi à l'expéditeur c'est la personne qui envoie les informations à une personne ou un groupe de personnes.
- Le récepteur**: (destinataire) il s'agit de la personne concernée par le message envoyé par l'émetteur c'est celui qui reçoit le message de l'expéditeur et sa rôle dans l'évènement linguistique est de comprendre le message, de déchiffrer ses codes et de l'interpréter.
- **le contexte** (le référent): c'est le contenu dans lequel le message a été dit.

⁴⁰ Qu'est-ce que la communication non verbale? - Winckler's Webzine, www.martinwinckler.com consulté le 13 juin 2020 à 21h18.

- **Le message:** c'est le premier élément de la théorie de la communication de Jakobson, ce sont les informations que l'émetteur envoie au récepteur et ce message peut être parlé ou écrit, et l'objectif principal de communication est d'envoyer correctement ces informations au destinataire pour préserver le contenu.

-**le canal:** chaque message doit avoir un canal qui le traverse et qui est appelé par Jakobson canal de communication son rôle est d'établir et de maintenir la communication. c'est la méthode qui est utilisée pour transmettre le message de l'expéditeur au destinataire, et cette méthode diffère selon la nature du message..

- **Un contact:** c'est-à-dire ce qui permet d'établir la communication, le vecteur par lequel les signes sont transmis.

7.5. Les fonctions de la communication:

La théorie de la communication de Jakobson définit six éléments d'un événement linguistique, et définit le rôle et la fonction de chaque élément dans la communication du message et ces éléments ont pour objet plus large, est d'attirer à travers lui les fonctions de la langue chez Jakobson, chacun de ses éléments est lié à une fonction de la langue. Pour Jakobson « *Le langage doit être étudié dans toutes ses fonctions* »⁴¹

Cette citation nous montre que chaque fonction est importante dans l'événement de la langue .

-La fonction expressive:

La fonction expressive est liée à l'expéditeur car elle reflète la personnalité, les opinions et les émotions de l'expéditeur.

-La fonction conative:

Cette fonction repose sur le récepteur lui-même et agit par l'expression grammaticale comme l'impératif, elle a un lien avec d'autres approches à savoir la théorie des actes du langage.

-La fonction poétique:

Dans cette fonction le message lui-même est responsable de cette fonction de la langue, car le message porte le sens, et cela signifie que chaque message de langue doit inclure cette fonction de langue, bien qu'à des degrés différents entre le message et l'autre.

-La fonction phatique:

Visée à adresser au récepteur. Cette fonction est caractérisée par la persistance de la communication physique ou psychologique même en cas de rupture. Elle sert à établir une discussion optimale résumée en un seul mot ou geste tels que l'arrondissement des mains.

⁴¹ Jakobson, R., *Essai de linguistique générale*, Minuit, Paris, 1963, P.213-214.

-La fonction référentielle:

Cette fonction liée au contexte ou le référent dans lequel le message linguistique, il détermine les lien entre le message et le contexte c'est-à-dire la référence à laquelle vous vous référez, cette fonction dépend de sujet parlant et les fait les objectifs afin de maintenir le meilleur transformation du message, elle a un emploi central dans le monde extérieur peut être la conversation ou les textes. Elle sert à mettre le point sur la description d'une réalité objectif.

-La fonction métalinguistique:

Concentre en premier lieu sur le code et lui considéré un objet pour la transformation d'un message. Une condition majeure porte sur l'expressivité au cours de l'échange verbal que le code soit commun entre les individus. cela conduit à l'opération de traduction pour clarifier à autre langage.

8. Le télécommunication :

La nature des communications comme les moyens d'interaction ont connu une évolution impressionnante, cette notion apparue avec la génération de l'outil informatique, ou la communication devient électronique, c'est à dire quasi immédiate sans limite de temps ni l'espace.

Télécommunication englobe toutes les formes de communication à distance. Le mot inclue le préfixe grec télé, qui veut dire « distance » ou « loin ». Ceci dit, la télécommunication est une technique qui consiste en la transmission d'un message d'un point à un autre, généralement avec la particularité d'être bidirectionnelle. La téléphonie, la radio, la télévision et la transmission de données moyennant les ordinateurs font partie du secteur des télécommunications⁴².

À partir de ce passage on peut déduire que le mot télécommunication regroupe toutes les technologies modernes attribuées à la communication dans le but de rendre la transmission des informations entre les individus plus efficace.

9. Les pratiques langagières:

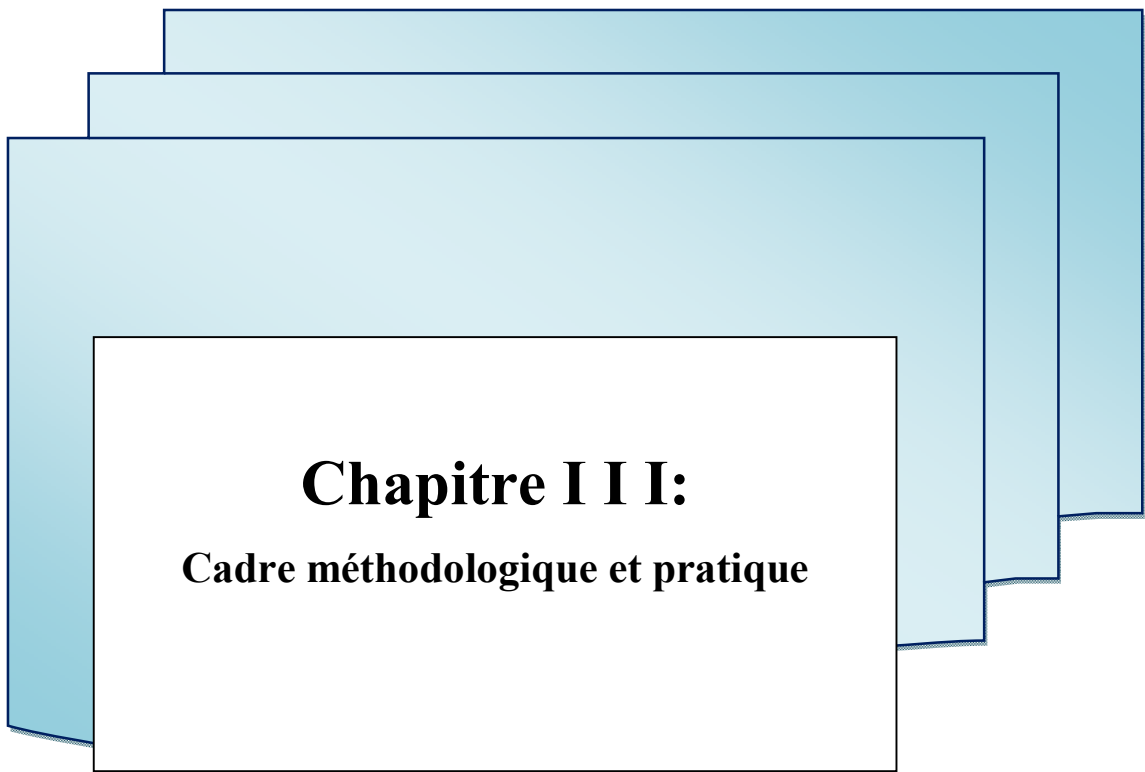
La notion de pratique langagière c'est le concept principal dans notre de recherche, cette conception c'est le résultat de la friction entre les langues qui affecte le système linguistique d'un locuteurs, c'est donc analyser les fonctionnements et l'usage des langues en contexte.

⁴² Définition de télécommunication-Concept et Sens, <https://lesdefinitions.fr>, consulté le 13-06-2020 à 21h55.

Comme l'a assigné **Josiane**: «La tâche que nous assignons à la sociologie est de décrire la formation langagière dans une formation sociale donnée, c'est-à-dire un ensemble de pratiques langagières liées entre elles des rapports de domination, donc contradictoires»⁴³, dans ce passage le linguiste conçoit le rôle de la sociologie est de décrire la réalité linguistique des locuteurs dans un contexte de dominance est plus précisément dans le milieu social.

Dans ce chapitre, nous avons abordé le terme de plurilinguisme en général et le plurilinguisme dans le milieu socioprofessionnel spécialement et nous avons présenté les concepts principaux qui ont relation avec le thème de notre recherche la communication et la télécommunication et à savoir en particulier le concept clé de notre recherche les pratiques langagières et .

⁴³ Boutet.J, Pratiques langagières, pratiques sociales, de la sociolinguistique à la sociologie du langage, Ed: l'Harmattan, Paris, 1995, P200.



Chapitre I I I:
Cadre méthodologique et pratique



Dans ce chapitre nous allons essayer d'analyser et d'étudier les pratiques langagières des employés au sein de l'agence Algérie télécom. Dans un premier lieu nous abordons la méthodologie de travail où nous allons présenté le lieu de notre enquête, le terrain d'enquête. Ensuite, nous passons à l'analyse des données recueillées par les enregistrement et le questionnaire.

La méthodologie de la recherche:

1.Choix des méthodes et des instruments de collecte des données:

La nature des méthodes d'étude est déterminée en fonction des objectifs de recherche .En raison de la nature de notre sujet qui est une analyse sociolinguistique des pratiques langagière dans le secteur de télécommunication cas de l'Agence Algérie télécom. Pour cette étude nous avons suivi deux approches descriptive et analytique .La première se rapporte à l'aspect théorique alors que la deuxième concerne le volet pratique de l'étude.

La sincérité des résultats de recherche et sa valeur sont liées au bon choix de méthodes et outils qui possèdent des conditions scientifiques et méthodologiques afin d'atteindre les objectifs. De ce fait, pour atteindre des résultats et prouver la validité des informations de notre recherche nous nous sommes appuyés sur deux outils d'analyse, Dans un premier lieu nous avons opté pour les enregistrements spontanés qui nous semblent mieux adéquates pour compte tenu les pratiques langagières incarnées dans l'usage linguistique des employés.

Quand à la deuxième méthode nous avons choisi le questionnaire comme un outil méthodologique, car c'est un moyen de recueil des informations sur un sujet de recherche particulier en préparant un formulaire rempli par un échantillon des employés de l'établissement composé de questions ouvertes et fermées liées à l'objet de recherche. pour mieux récolter et constater les attitudes et les informations des informateurs. afin de connaître les langues en usage dans cette Agencet en particulier et d'aborder l'ancrage de la langue française parmi aux autre langues dans la communication.

Le questionnaire est un outil méthodologique d'observation qui comprend un ensemble de questions s'enchainant de manière structuré et logique. Ce type d'enquête vise à obtenir des données statistiques quantifiables et comparable sur une population précisez. Pour cela, le questionnaire est administré à un échantillon représentatif de la population visées, c'est-à-dire un groupe dont la taille est suffisante, en termes de nombre



d'individu, pour que les réponses données soient représentatives de l'avis globale de cette population¹

Pour **Ghiglione et Matalon**:

Un questionnaire est un instrument rigoureusement standardisé, à la fois dans le texte des questions et dans leur ordre. Toujours pour assurer la comptabilité des réponses de tous les sujets, il est absolument indispensable que chaque question soit posée à chaque sujet de la même façon, sans adaptation ni explication complémentaires laissées à l'initiative de l'enquêteur.²

De ce fait, le questionnaire est une grille de recueil utilisée auprès d'un groupe des interrogés afin de remplir les informations et les opinions des enquêtés.

Le but de notre questionnaire est de connaître la langue qui répond le plus aux besoins communicatifs de ce secteur.

2. Présentation des enquêtés:

Notre échantillon se compose de 20 employés: 8 travaillent dans le service commerciale et 14 travaillent dans le service technique où la majorité des employés sont de sexe masculin dont leurs âges varient entre 20 et 50 tandis que les femmes sont peu nombreuses car la présence de femmes dans le service technique est inexistant. Cela est dû à la nature de travail parce que le travail de service technique est en dehors de l'agence. Quant à leur niveau d'étude la plupart d'entre eux atteignent le niveau supérieur (technicien supérieur).

3. Le terrain d'enquête :

La sociolinguistique sert à éclairer l'attachement entre langue et sociétés et à décrire les rapports entre les sociétés et la langue.

Pour **Calvet L-J et P. Dumond**: «*La sociolinguistique étudie ces rapports dans la vie sociale en collectant les données à analyser auprès d'un échantillon représentatif et la communauté linguistique, en utilisant les instruments qui assurent l'objectivité et la fiabilité de la recherche*»³

Notre enquête menée au secteur de télécommunication ou plus précisément l'agence Algérie télécom, nous avons choisi cette agence parce que c'est un endroit hétérogène des langues. Le secteur de télécommunication ou plus précisément l'agence Algérie Télécom, c'est l'une des institutions connues au niveau national dans le domaine de télécommunication, il s'agit

¹ Qu'est-ce que l'enquête par questionnaire et quand l'utiliser, <https://www.qualtrics.com>, consulté le

² Ghiglione.R, et Matalon.B, *Les enquêtes sociolinguistiques*, Théories et pratiques, Armand Colin. Paris, 1978, P28.

³ Calvet.LJ, Dumond.P, *Enquête en sociolinguistique*, L'Harmattan, Paris, 1999, P15.



d'une institution féculente moderne visant à atteindre une nouvelle technologie dans le domaine de la communication.

Elle a été créé conformément au décret du 5 aout 2000 dans le cadre des réformes qui ont touché le secteur postal et des transports, qui ont divisé le poste et les transports en deux parties: Algérie poste et Algérie télécom, c'est une institution économique qui a commencé son activité en 1 janvier 2003. ses fonction suppose sur l'inscription des abonnés et la réparation des perturbations. Elle est divisée en deux services: le service commercial et le service technique.



4. L'organigramme de l'agence

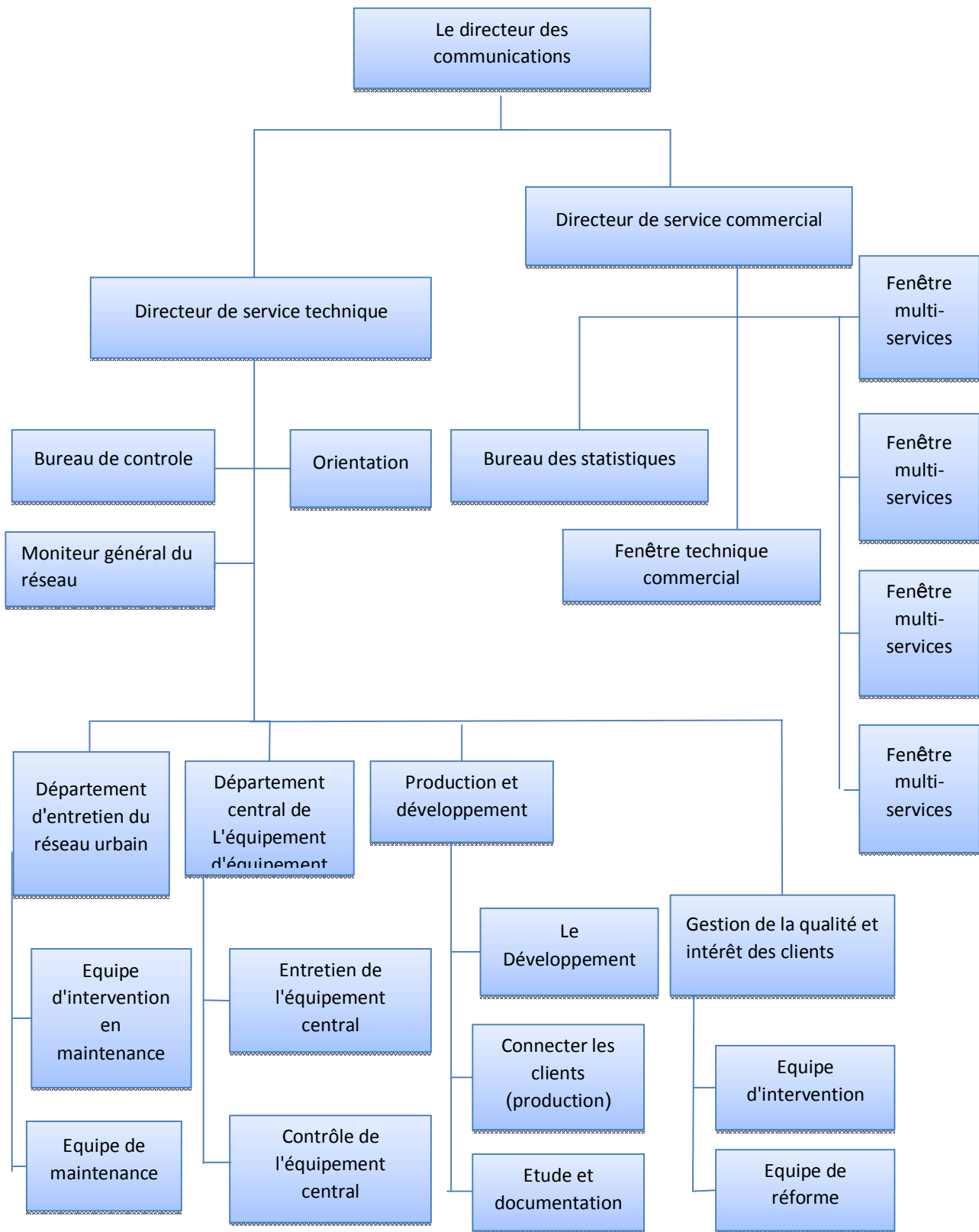


Figure1: Organigramme de l'agence Algérie Télécom



5. Description du déroulement de la collecte des données:

Notre enquête se déroule au cours de la période de mars de l'année en cours, où nous avons focalisé sur les employés de l'agence algérie télécom dans les deux services commercial et technique, où nous avons ciblé tous les employés travaillent dans ce secteur de la direction jusqu'à l'agent de sécurité.

6. Les difficultés rencontrées

Comme toute travail scientifique, au cours de notre réalisation de notre travail nous avons confronté des difficultés pendant notre travail ce qui nous rend la tâche plus difficile, d'abord nous mentionnons le premier problème rencontré le manque de références adéquates à ce sujet et des ouvrages dans la bibliothèque, et ensuite, dans le lieu de notre stage, et beaucoup des employés ne prennent pas le questionnaire en sérieux et n'arrivent pas à comprendre l'objectif de nos recherches.

D'ailleurs, l'incapacité d'obtenir l'insuffisance des informations retenues dans le lieu de stage et plus précisément l'incapacité d'enregistrer la discussion entre les employés et les clients à cause de la maladie covid 19 et pour sécuriser les renseignements de métier.

7. L'échantillon

Notre échantillon se compose d'un groupe restreint de (20) employés. Dans le cadre de notre étude, nous avons réalisé un questionnaire composé de (09) questions de type fermé et ouvert destiné aux employés de ce secteur pour la première catégorie des questions nous proposons des choix multiples où les enquêtés doivent choisir parmi nos réponses que nous avons posées, quant à la deuxième catégorie nous avons laissé le choix pour nos informateurs de répondre librement.

8. L'Analyse et la présentation des données:

8.1. Analyse des résultats des enregistrements spontanés:

Pour rendre compte des pratiques langagières et pour une bonne réalisation de recherche, nous avons pensé qu'il est nécessaire de faire un tableau de transcription de l'alphabet arabe pour faciliter notre analyse.



Lettre arabe	Transcription français	Lettre arabe	Transcription français	Lettre arabe	Transcription français
أ	A	ر	R	ق	Q
ب	B	ز	Z	ك	K
ت	T	س	S	ل	L
ث	Tha	ش	Ch	م	M
ج	J	ص	S	ن	N
ح	H	ض	Dh	ه	H
خ	Kh	ط	T	و	W
د	D	ظ	Dh	ي	y
ذ	Dh	ع	Aa		

Tableau n°1:La transcription du système alphabétique arabe

8.1.1.Les pratiques langagières des informateurs :

La scène linguistique algérienne se distingue par des diversités langagières ce qui engendre des phénomènes influencent l'usage des langues, ces phénomènes sont les résultats des frictions et de brassage avec les civilisations et les cultures des autres pays, ce qui poussent les individus de faire recours à des différentes langues, pour cette raison nous sommes basé sur la méthode des enregistrements pour dégager les phénomènes existent dans cette agence où nous avons remarqués les phénomènes suivantes:

8.1.1.1-L'alternance codique:

L'alternance codique correspond à l'utilisation de deux traits linguistique.

Le tableau suivante aborde le phénomène d'alternances codique et leur types et les langues alternés par nos enquêtés:



Alternance	Le type d'alternance	Langues alternés
- Ay numero 3ando code khass bih	Alternance-inter phrastique	Français/arabe dialectal
- L equip ntq3 derangement	Alternance –inter- phrastique	Français/arabe dialectal
- Les employés laz m yarj3o immédiat	Alternance-inter phrastique	Français/arabe dialectal
- Le but nta3na n7awlo nwaslo l'internet à l'abonné	Alternance-inter phrastique	Français/arabe dialectal
- Hadi côté technique	Alternance-inter phrastique	Français/arabe dialectal
- Kharjtli réclamation	Alternance-inter phrastique	Français/arabe dialectal
- Bah na3rfo wach 3ando abonnement.	Alternance-inter phrastique	Français/arabe dialectal
- Première w deuxième position	Alternance-inter phrastique	Français/arabe dialectal
- Hado les cables, les serveurs	Alternance-inter phrastique	Français/arabe dialectal

Tableau n°2:l'alternance codique inter phrastique

Alternance	Le type d'alternance	Langues alternés
-Hadi paiement nta3 l' facture	Alternance-intra phrastique	Français/arabe dialectal
-Mochkel nta3 l'coté ligne	Alternance-intra phrastique	Français/arabe dialectal
-Ytcabla fl position 120	Alternance-intra phrastique	Français/arabe dialectal
-Min complexe yji 3andna f centre	Alternance-intra phrastique	Français/arabe dialectal
-Kon yatle3 l' courant nta3 triciti	Alternance-intra phrastique	Français/arabe dialectal
-nvérifo l'abonnement w l'compte nta3 chhar	Alternance-intra phrastique	Français/arabe dialectal
Hado les cables, les serveurs	Alternance-intra phrastique	Français/arabe dialectal

Tableau n°3:l'alternance codique intra phrastique



Commentaire:

Comme nous l'avons déjà vu plus haut, nous sommes amenés à dire que l'alternance codique est fortement présente dans les conversations des enquêtés avec deux types intra-phrastique et inter-phrastique, à travers le tableau nous observons une manque de la troisième type d'alternance, et quand aux les langues alternés nous remarqué que la majorité d'alternance repose entre les deux langues l'arabe et le français.

8.1.1.2. Les interférences:

Nous nous sommes intéressés cette fois sur les interférences de nos informateurs comme et nous l'avons expliqué dans le tableau suivant:

Interférence	Mot en français	Type d'interférence
Tsanyo	Vous signer	Interférence lexical
Biro	Bureau	Interférence syntaxique
tcontacti	Tu contacte	Interférence lexical
Photocopi	Photocopie	Interférence phonique
nverifilo	Je vérifié	Interférence lexical
tcoupa	Il coupa	Interférence lexical
nvalideha	Je valide	Interférence lexical
signala	Il signale	Interférence lexical
l'position	La position	Interférence syntaxique
ytcabla	Il câble	Interférence lexical
tbloca	Il bloqua	Interférence lexical
dossi	Dossier	Interférence sntaxique et phonique
Nreglk	Je réglais	Interférence lexical
L'facture	La facture	Interférence syntaxique
L'modeme	Le modeme	Interférence syntaxique
L'courant	Le courant	Interférence syntaxique
yacordoh	Accorder	Interférence lexical

Tableau n°4: les interférences



Commentaire:

Ce tableau représente les interférences commises par nos enquêtés, nous avons remarqué une présence remarquable de ce phénomène dans les conversations des employés cette analyse nous a permis d'observer trois niveaux d'intégrations lexical, syntaxique, phonétique, on peut conclure que les trois types d'interférence sont présentes dans un premier lieu où nous avons l'interférence lexical après l'interférence syntaxique et enfin l'interférence phonétique.

8.1.1.3.L'emprunt lexical:

L'emprunt est une nouvelle forme qui affecte le système linguistique des locuteurs, il correspond à intégrer dans un système d'une langue des nouveaux lexiques qui appartiennent à une autre langue.

Mots emprunté	Mots en français
Y toucho	Toucher
Yconnecti	Connecter
tsinyali	Signaler
Yverifi	Vérifier
tcopi	Couper

Tableau n°5: les emprunts lexicaux

Commentaire:

Les exigences de la vie nouvelle poussent les locuteurs d'emprunter aux langues voisines afin de fournir les mots nécessaires dans leur vie socioprofessionnelle ce phénomène est dû à l'ouverture de la société algérienne aux valeurs étrangères en raison des facteurs historiques, à partir de ce tableau nous avons remarqué quelques mots emprunteurs de la langue française ce phénomène est un processus permanent qui aide les locuteurs à inclure un nouveau lexique.

8.2. Analyse des résultats du questionnaire :

Nous nous sommes appuyés sur des questions fermées, semi-fermées et limitées afin de limiter les réponses pour obtenir des résultats clairs qui facilitent l'étude nous avons distribué ce questionnaire à un groupe des employés de cette agence.

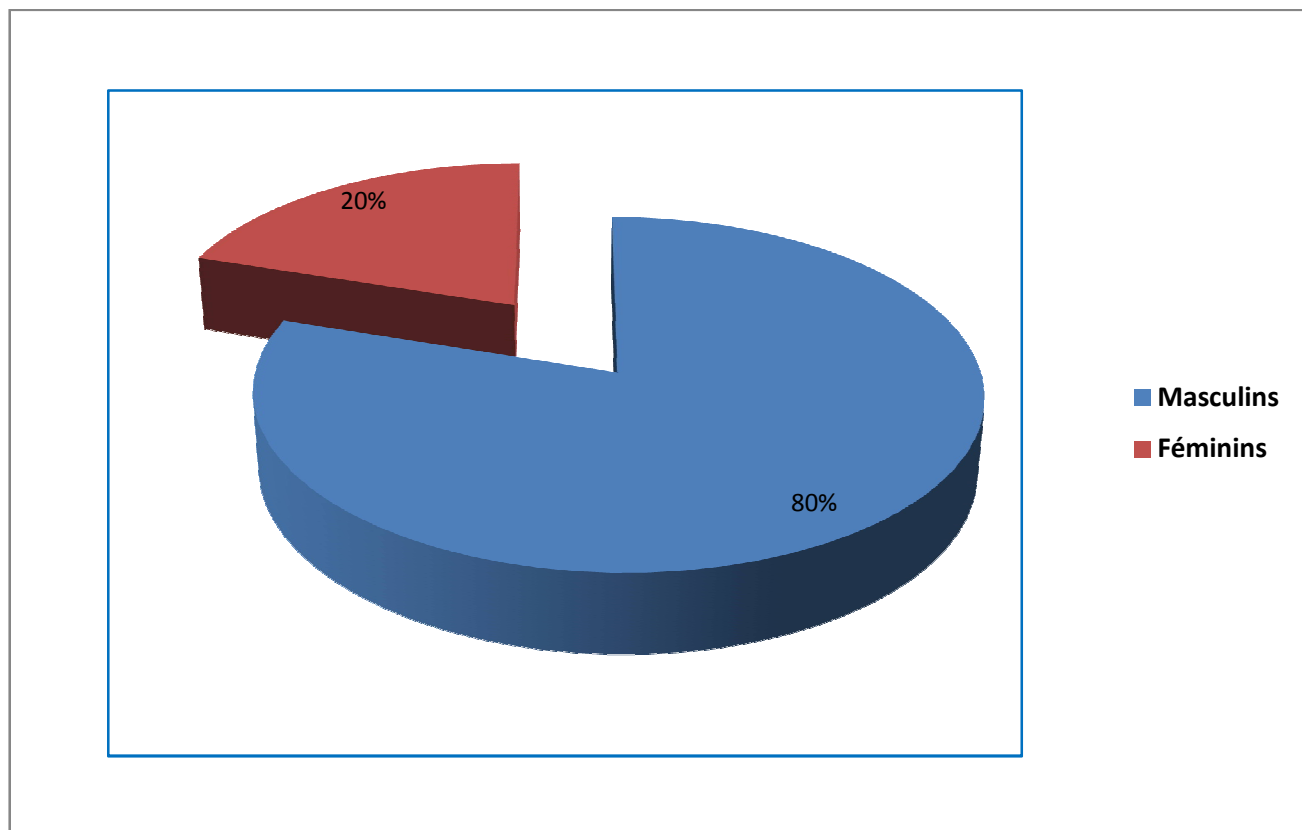
le variable sexe:

Sexe	Nombre	Pourcentage
Masculins	16	80%
Féminins	4	20%
Total	20	100%

Tableau n°6: variable sexe



Représentation graphique



Graphique 1: Représentation sexe

Commentaire:

Notre objectif à partir cette question est de connaître le variable sexe de nos interrogés , D'après les tranches de sexe représentent dans ce figure, nous distinguons que notre échantillon se compose de 20 personnes et la plupart d'entre eux sont des hommes avec un taux de 80%, tandis que la présence des femmes est très faible car ils représentent un pourcentage de 20% de la somme global, cela est dû à la nature de travail .

Le variable d'âge:

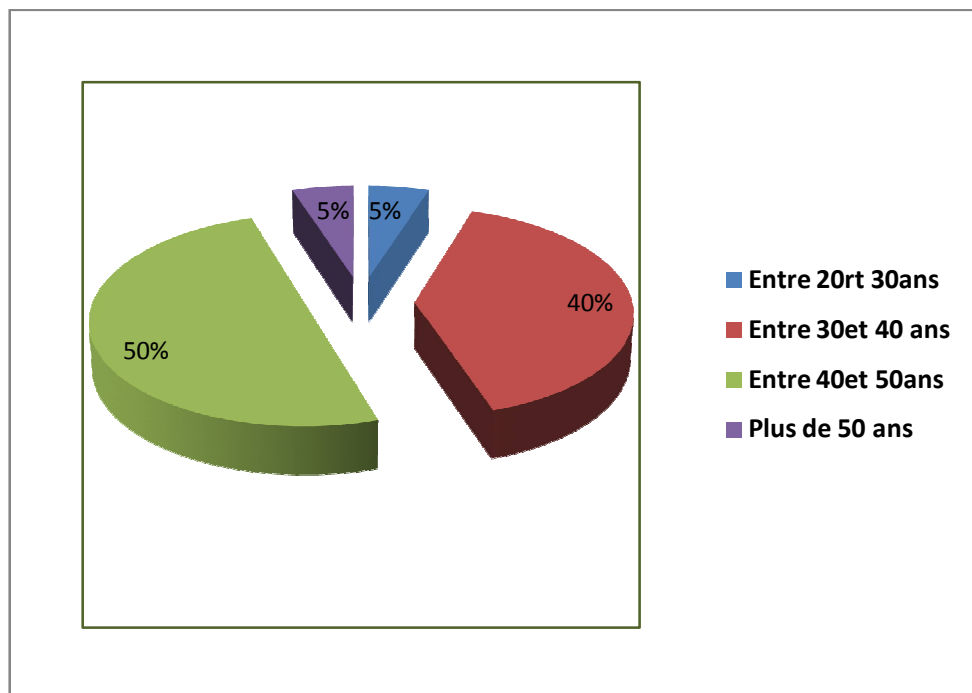
Dans ce tableau nous avons montré le variable d'âge de nous enquêtés .

Age	Nombre	Pourcentage
Entre 20rt 30ans	1	5%
Entre 30et 40 ans	8	40%
Entre 40et 50ans	10	50%
Plus de 50 ans	120	5%
Total		100%

Tableau n°7: le variabe d'âge



Représentation graphique:



Graphique 2: Représentation Age

Commentaire:

Dans ce tableau nous avons divisé le variable d'âge en quatre tranches, après avoir collecté des informations nous avons basé sur l'âge de nos enquêtés nous remarquons une présence diversifiée dans les tranches d'âge, cette figure, nous apercevions, que l'âge de la majorité des enquêtés situé entre 40 et 50 ans avec un taux de 50% c'est-à-dire la moitié des enquêtés, suivi par un taux de 40% entre 30 et 40 ans, et pour les deux couches entre 20 et 30 ans et plus de 50 ans le même pourcentage de 5%.

Les niveaux d'étude:

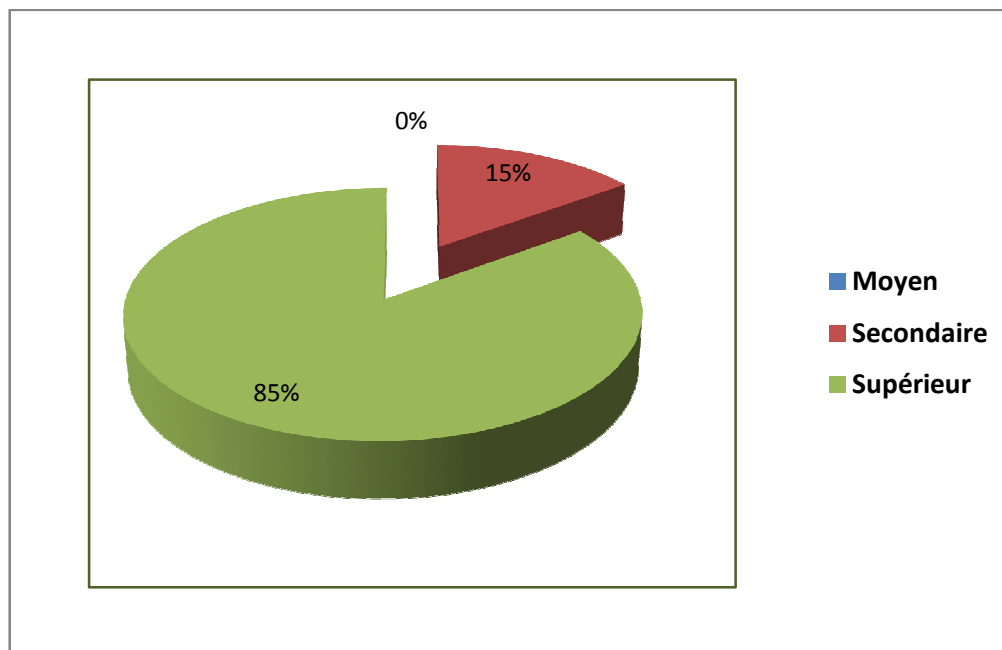
Dans ce tableau nous avons abordé le niveau d'étude atteint chez nous informateurs.

Niveau d'étude	Nombre	Pourcentage
Moyen	0	00%
Secondaire	3	15%
Supérieur	17	85%
Total	20	100%

Tableau n°8: le niveau d'étude



Représentation graphique:



Graphique 3: représentation de niveau d'étude

Commentaire:

A partir des résultats représentés dans le tableau et la figure, nous sommes intéressés aux niveaux d'étude atteints par nos interrogés et nous sommes arrivés à dire que plus de la moitié ou presque la majorité des enquêtés ont le niveau supérieur (technicien supérieur) avec un pourcentage de 85%, car le reste des employés ont atteint le niveau secondaire avec un pourcentage de 15% c'est-à-dire un quart des interrogés, ce résultat est dû aux conditions de l'agence.

Les pratiques langagières des employés:

La langue maternelle.

Question: -Quelle est votre langue maternelle

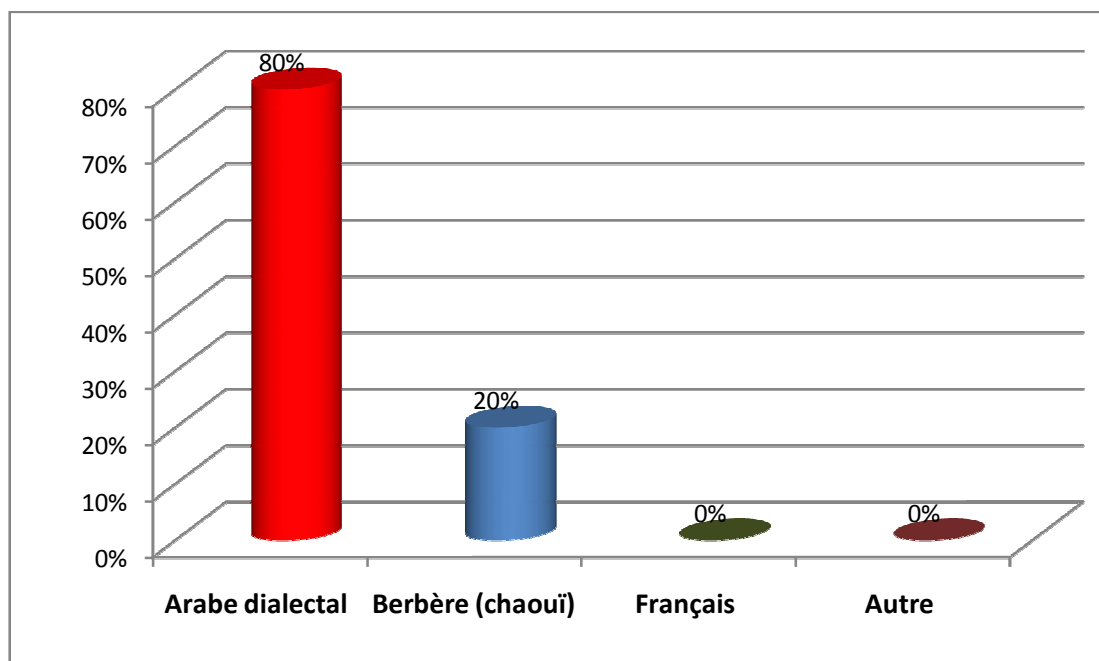
Dans ce tableau nous semble nécessaire pour savoir la langue maternelle de nos enquêtés.

Les langues	Nombre	Pourcentage
Arabe dialectal	16	80%
Berbère (chaoui)	4	20%
Français	00	00%
Autre	00	00%
Total	20	100%

Tableau n°9: la langue maternelle



Représentation graphique:



Graphique 4: la langue maternelle

Commentaire:

Pour notre question majeure que nous avons posé à nos enquêtés afin de connaître la langue maternelle de chacun, nous notons que la langue maternelle de la totalité des employés est l'arabe dialectal avec un taux très élevés de 80%, Tandis que le choix des autres était la langue berbère ou plus précisément (le chaoui) représentent leur langue maternelle avec un pourcentage de 20%, pour les autres langues ils ne représentent rien.

La langue de communication quotidienne:

Question:- Avec quelle langue communiquez - vous quotidiennement

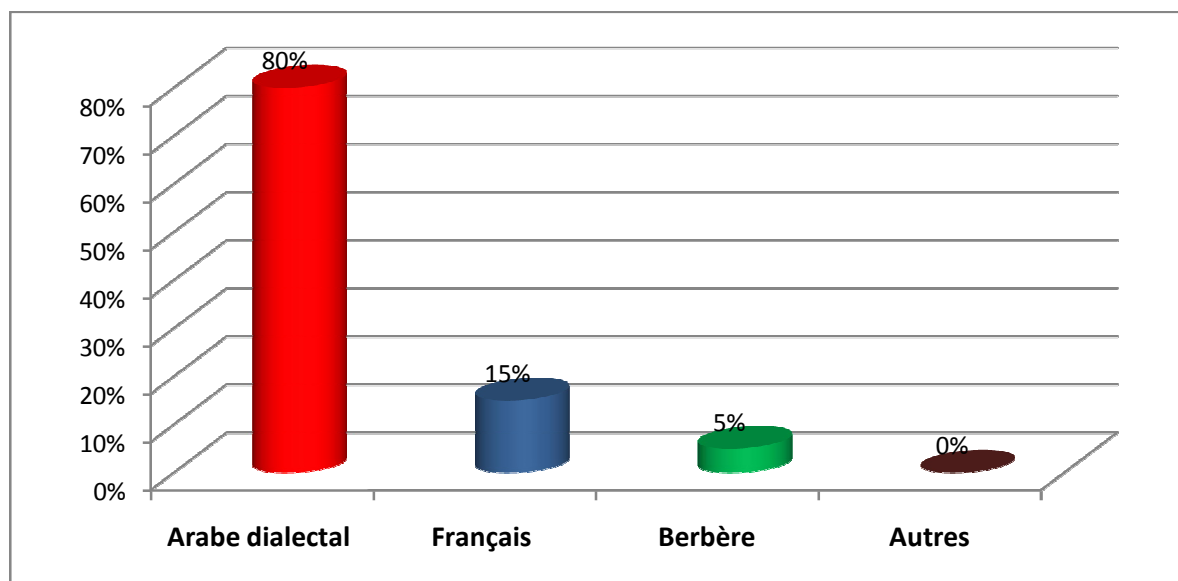
La deuxième question nous permettra de savoir la langue d'échanges quotidienne de nos enquêtés, nous remarquons les résultats suivants:

Langues	Arabe dialectal	Français	Berbère	Autres
Nombre	16	3	1	00
Pourcentage	80%	15%	5%	00%

Tableau n°10: la langue de communication quotidienne



Représentation graphique:



Graphique 5: Langue de communication quotidienne

Commentaire:

A partir de la figure ci-dessous, nous constatons que la langue arabe dialectal est la langue préférée par la majorité des employés, ils préfèrent l'utilisation de la langue arabe avec un taux de 80%, Alors que cette langue incarné dans l'usage quotidienne des employés mais pour l'autre variété la langue berbère représente un taux faible de 20% chez nos questionnés.

De ce fait pour le choix de l'arabe dialectal langue de communication quotidienne, il représente leur identité

Les représentations de la langue française:

Question: Que représente la langue française pour vous?

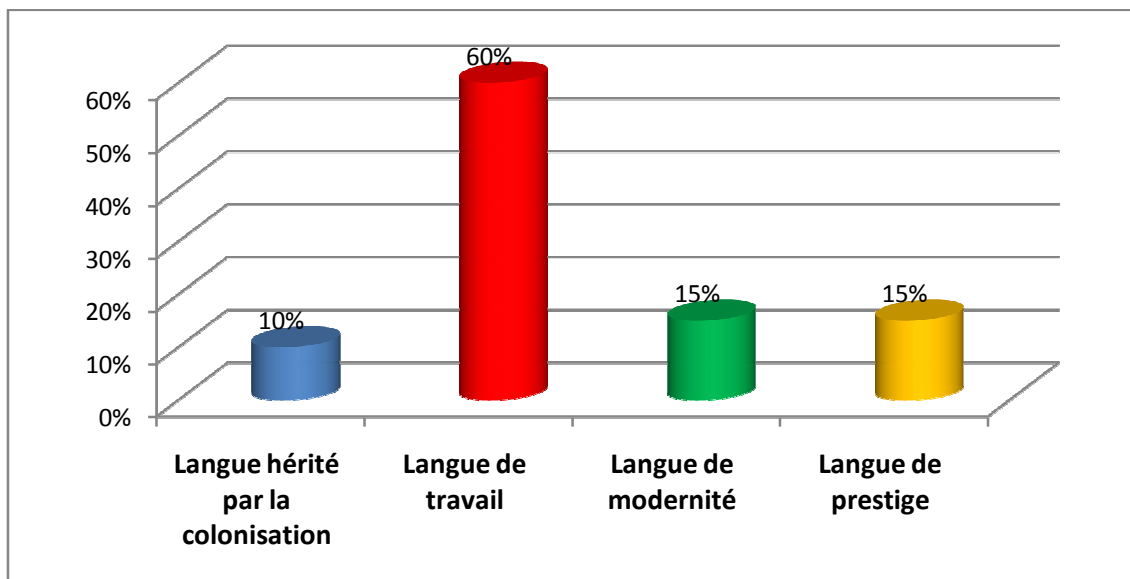
L'objectif de cette question était de présenter l'image de cette langue chez les employés.

Choix	Nombre	Pourcentage
Langue hérité par la colonisation	2	10%
Langue de travail	12	60%
Langue de modernité	3	15%
Langue de prestige	3	15%
Total	20	100%

Tableau n° 11: représentation de la langue française



Représentation graphique



Graphique 6: Représentation de la langue française

Commentaire:

La représentation graphique nous montre des résultats importants qui concernent l'image de la langue française chez nos enquêtés, nous observons que la majorité des choix étaient positifs, compte tenu de l'histoire et la réalité tangible de cette langue dans le vécu des algériens, il est pour nos interrogés et avec un pourcentage de 60% une langue de travail et pour le choix langue de prestige et langue de modernité nous notons le même taux de 15%. Quant à le choix langue hérité par la colonisation représente un taux de 10%.

La langue de lecture :

Question: Avec quelle langue préférez-vous lire

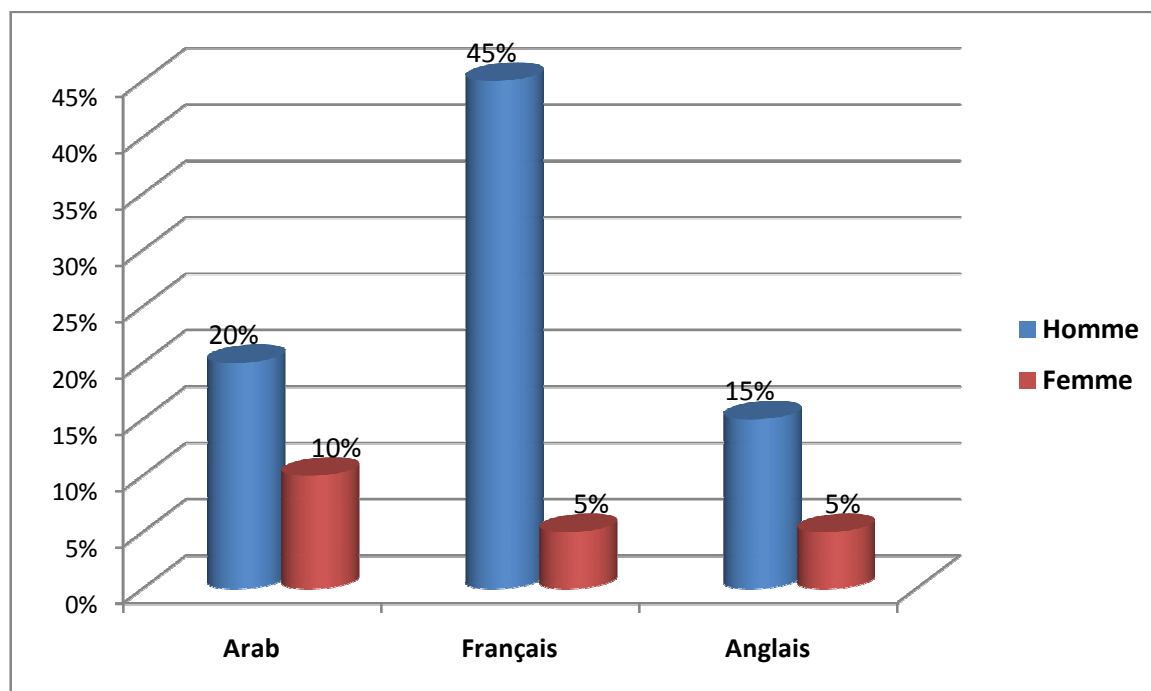
Pour cette question nous nous sommes intéressés à la langue utilisée dans la lecture chez nos informateurs.

Langues de lecture	Arabe	Pourcentage	Français	Pourcentage	Anglais	pourcentage
Homme	4	20%	9	45%	3	15%
Femmes	3	10%	1	5%	1	5%

Tableau n°12: la langue de lecture



Représentation graphique



Graphique 7: la langue de lecture

Commentaire:

Cette figure nous montre une meilleure représentation détaillée sur la langue de lecture pour les deux sexes les hommes et les femmes.

Pour les hommes, la plupart d'entre eux préfèrent lire en français avec un taux élevé de 45%, suivi par la langue Arabe qui représente 20% et pour le reste des hommes avec 15% qui ont choisi la langue anglais comme langue de lecture.

Quand aux femmes la majorité aiment lire en Arabe avec un taux de 10%, tandis que la présence de deux langues le français et l'anglais est presque faible avec un pourcentage de 20%.

La représentation de la langue berbère:

Question: Que pensez vous de la langue berbère ?

A travers cette question nous essayerons de savoir l'attitude de nos enquêtés envers cette langue.

Pour constater le statut de la langue berbère pour nous enquêtés nous avons posé la question suivant:

«Que pensez-vous de la langue berbère »

Pour cette question nous avons recueillir les réponses suivantes:

-« Nous ne traitons pas dans la langue berbère».

-« C'est une forme de dialecte locaux ».



-« Ce n'est pas une langue mais plutôt un dialecte local et je ne comprends pas ».

-« Elle ne m'intéresse pas ».

D'après les résultats obtenus et les réponses ci-dessous nous nous parvenons de dire que la langue berbère ou plus précisément (le chaoui), représente pour la plupart de nos interrogés comme une variété et une forme de parler locaux.

A vrai dire, elle n'a subi aucun statut dans les pratiques des enquêtés.

La langue de communication orale avec les collègues de travail:

A l'oral:

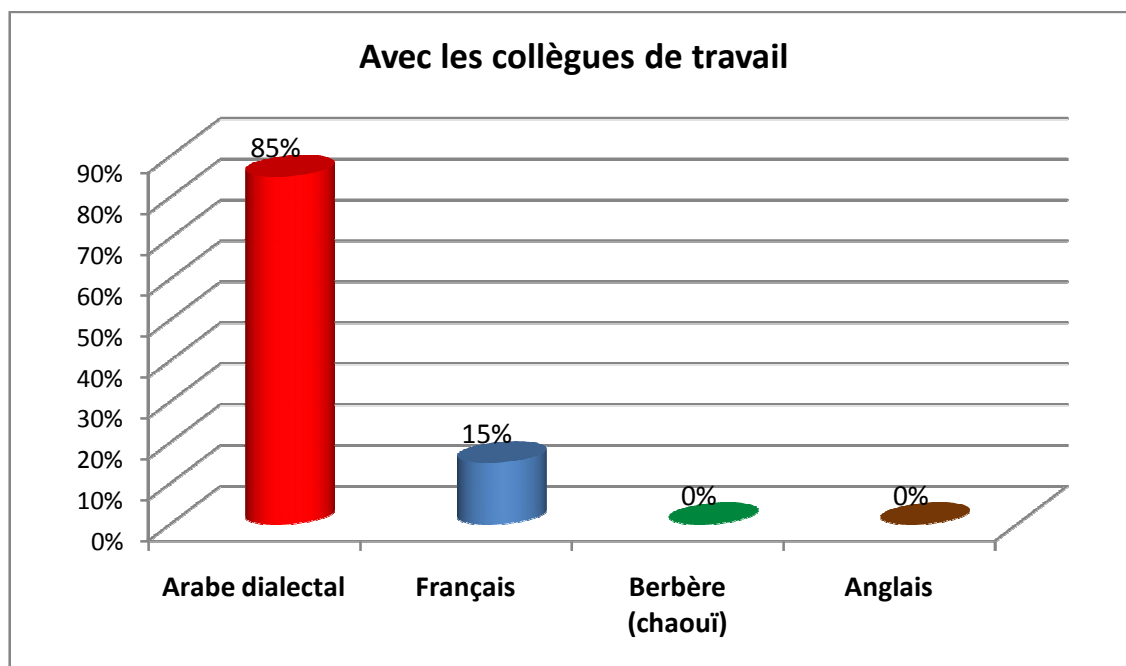
Question: a)-Par quelle langue discutez –vous avec les collègues de travail ?

Cette fois nous nous sommes intéressés à la langue pratiquée à l'oral entre les collègues de travail.

Langue parlée	Arabe dialectal	Français	Berbère (chaoui)	Anglais
Avec les collègues de travail	17	3	00	00
Pourcentage	85%	15%	00%	00%

Tableau n°13: langue de communication orale avec les collègues de travail

Représentation graphique



Graphique 8: la langue parlée avec les collègues de travail



Commentaire:

Cette graphique se propose d'exposer la langue la plus utilisé dans le milieu socioprofessionnel et plus précisément avec les collègues de travail, nous remarquons un brassage des langues dans l'échange des employés, où nous notons une présence remarquable de la langue Arabe dialectal car il représente avec un taux de 85% de la somme totale. Quant à la langue française langue d'utilisation il se trouve avec un pourcentage de 15%..

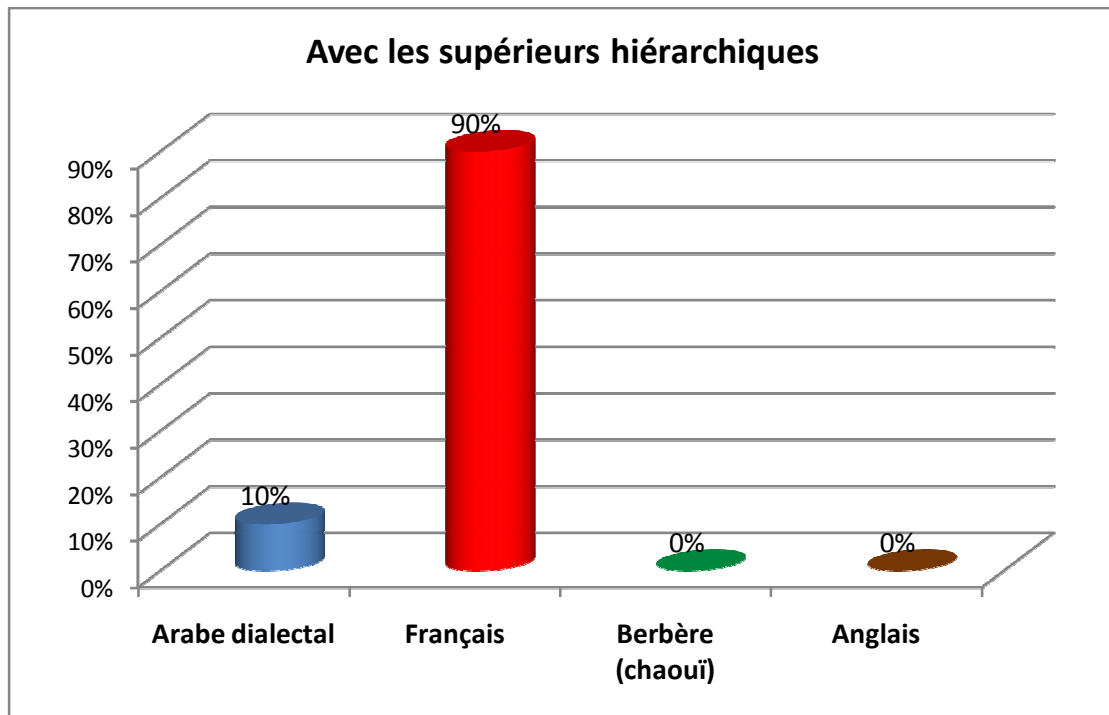
Langue parlée avec les supérieurs hiérarchiques

Question: b)- Avec les supérieurs hiérarchiques:

Langue parlé	Arabe dialectal	Français	Berbère (chaoui)	Anglais
Avec les supérieurs hiérarchiques	2	18	00	00
Pourcentage	10%	90%	00%	00%

Tableau n°14:langue parlée avecles supérieurs hiérarchiques

Représentation graphique :



Graphique 9:langue parlée avec les supérieurs hiérarchiques

Commentaire:



Quelques réponses que nous avons collectées à partir cette question:

- « Parce que les officiers parlent la langue française».
- « Parce que l'Algérie télécom dépend de français comme langue de dialogue, puisque les systèmes fonctionnent en français».
- «Afin de fournir les informations possibles».
- «Parce que c'est la langue parlée dans le domaine de travail».
- « Ils ne parlent que le français».
- « la communication avec eux nécessite le maitrise de la langue française ».
- « Parce que l'arabe c'est ma langue maternelle ».
- «Parce que c'est la langue de travail».

A partir notre observation et les réponses de nos questionnés, nous constatons que la majorité des enquêtés intéressent à l'emploi de la langue français avec leurs supérieurs hiérarchiques car il prend un statut spécial dans leurs besoins expressifs avec un pourcentage de 90%.Pour la langue arabe intervient en deuxième position à 10% d'usage.

Nous ne concluons que la dominance de la langue française imposée par les impératifs professionnels et l'usage linguistique des fonctionnaires.

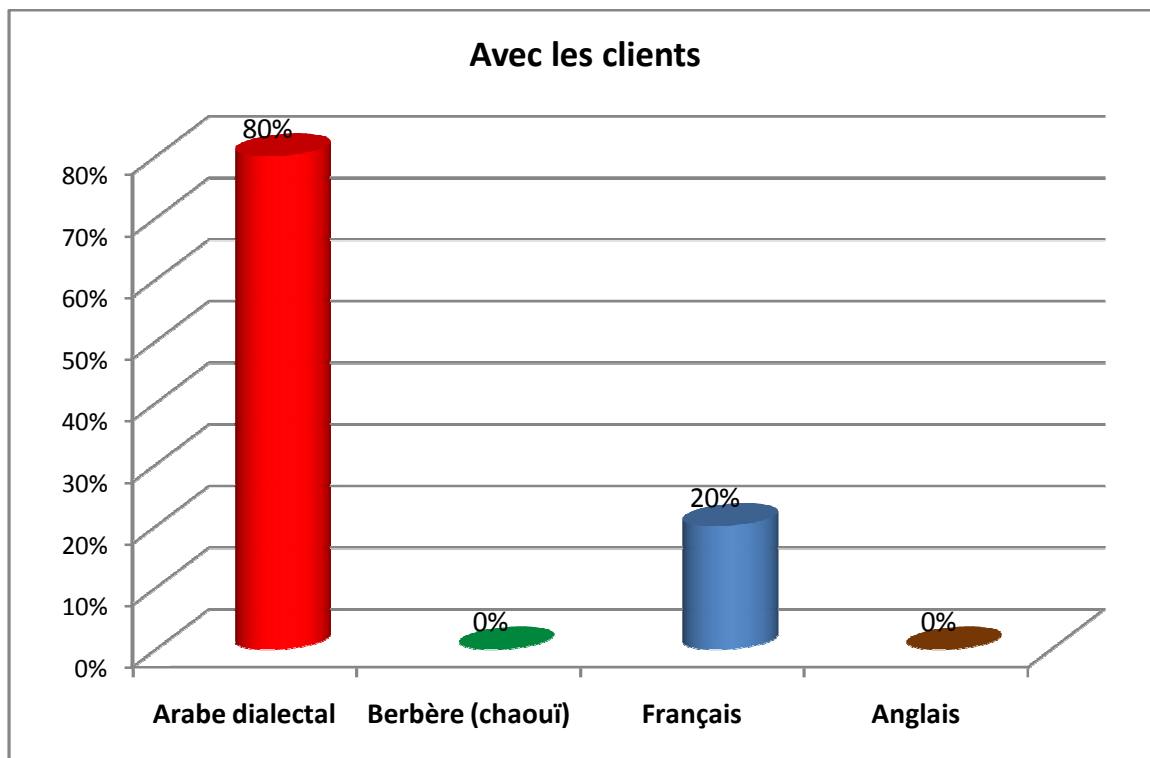
Langue parlée avec les clients:

Question: c)- Avec quelle langue adressez-vous aux clients ?

Langue utilisé	Arabe dialectal	Berbère (chaoui)	Français	Anglais
Avec les clients	16	00	4	00
pourcentage	80%	00%	20%	00%

Tableau n°15: langue parlée avec les clients

Représentation graphique:



Graphique 10: langue parlée avec les clients

Commentaire:

A travers les résultats les résultats illustrés dans le figure ci-dessous nous remarqué que la majorité des enquêtés utilisent la langue arabe dialectal avec une fréquence remarquable de 80% afin de servir le client car cette langue gagne un large public en raison intellectuelle de l'abonné, et le reste faisaient recours a l'usage de la langue français avec un pourcentage de 20%.

De ce fait, l'objectif de l'utilisation de cette langue est d'offrir un meilleur service pour les clients car le niveau intellectuel change d'une personne à une autre.

Langue utilisé à l'écrit:



A l'écrit:

Question: Par quelle langue discutez –vous avec les supérieurs hiérarchiques:

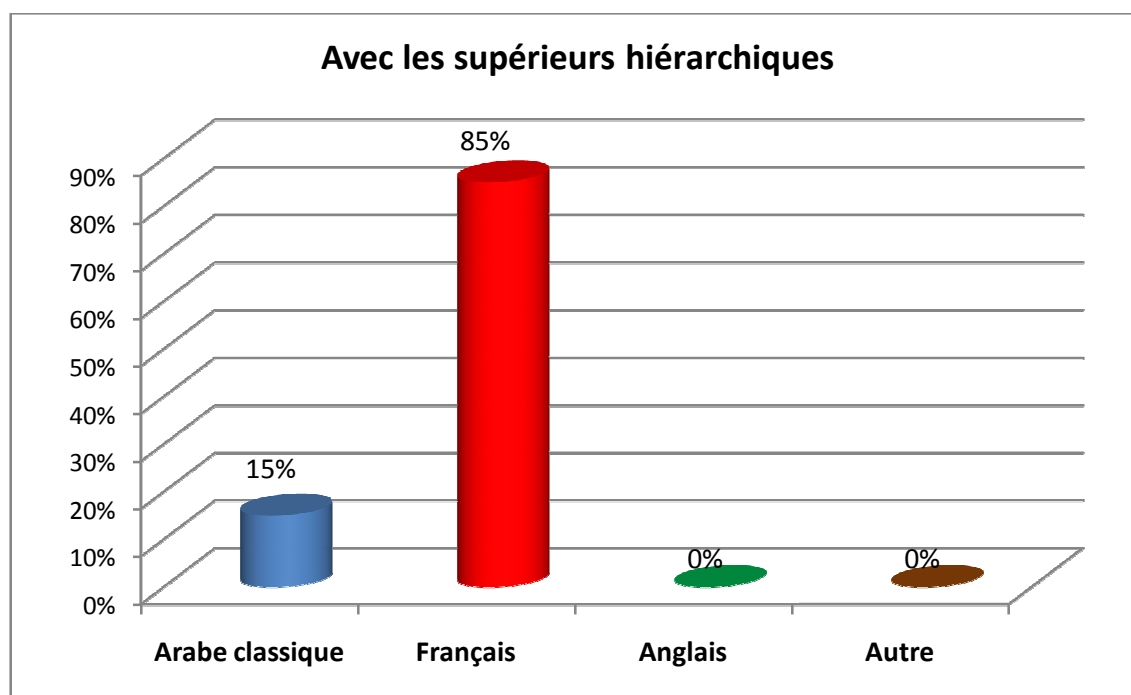
Avec les supérieurs hiérarchiques:

Au côté de l'orale nous avons intéressés aussi à la langue écrite avec les personnes extérieurs à l'agence.

Langue écrite	Arabe classique	Français	Anglais	Autre
Avec les supérieurs hiérarchiques:	3	17	00	00
Pourcentage	15%	85%	00%	00%

Tableau n°16:langue utilisée à l'écrit avecles supérieurs hiérarchiques

Représentation graphique:



Graphique 11: Langue écrite avec les supérieurs hiérarchiques

Commentaire:

Ala lumière des données illustrés dans l'histogramme, de savoir la langue des correspondances entre employés et les partenaires commerciaux nous avons constatés que la langue française est fortement existaient avec un taux de 85%.quand la deuxième langue l'arabe classique il vient à la deuxième position après le français avec un pourcentage de 15%.

On peut comprend que la langue française demeure la langue de contact avec les personnes extérieurs à l'agence.

Les documents de votre système sont-ils écrits par quelle langue :

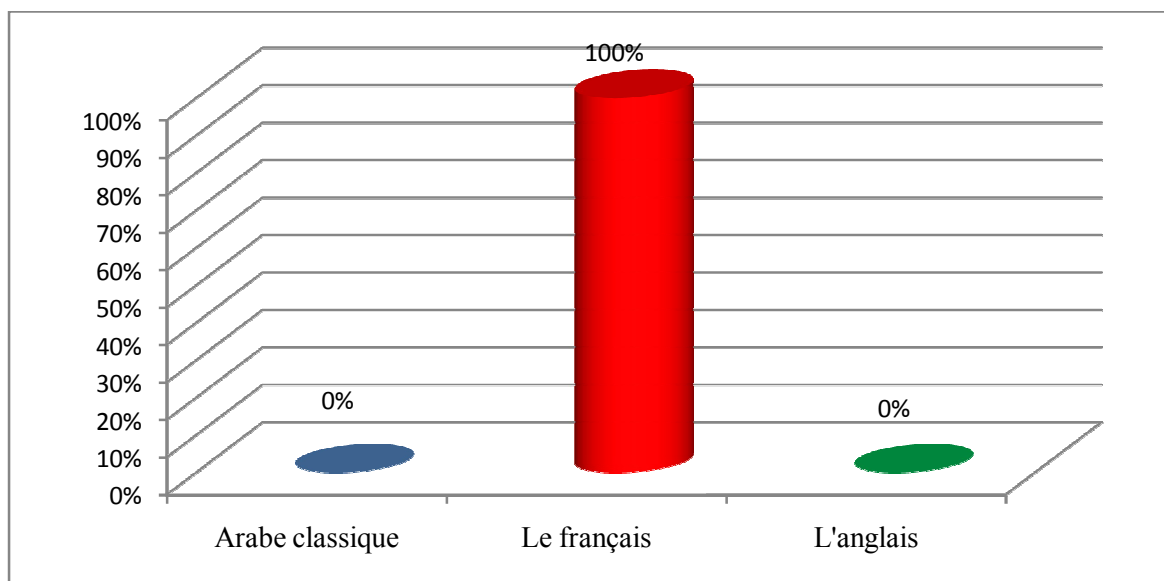


- Question: les documents de votre système sont-ils écrit par quelle langue

Langue	Arabe classique	Le français	L'anglais
Les documents de votre système	00	20	00
Pourcentage	00%	100%	00%

Tableau n°17:la langue des documens de système

Représentation graphique:



Graphique 12: les documents de système

Commentaire:

A partir de cette question ne déduire que la langue française est la langue dans laquelle le système fonctionne avec un taux de 100%, car les instructions et les factures et tous les documents de système sont fixés en langue française.pour les autres langues on remarque ils n'ont marque aucune présence.

On peut déduire que les logicielles de ce secteur sont fonctionne en langue française.

La langue domminnante dans les échanges commerciaux de votre agence:

Question: Pour vous quelle est la langue qui répond aux échanges commerciaux de votre agence ?

Notre but à travers ce question est de savoir la langues dominante dans les échanges commerciaux

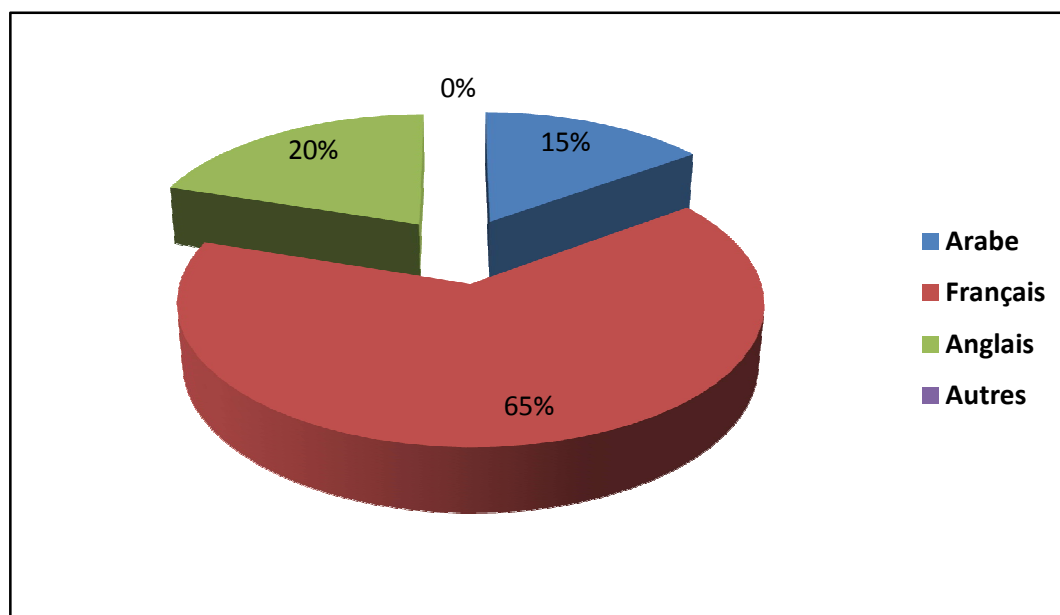
Langue	Nombre	Pourcentage
--------	--------	-------------



Arabe	3	15%
Français	13	65%
Anglais	4	20%
Autres	00	00%
Total	20	100%

Tableau n°18: la langue des échanges commerciaux

Représentation graphique:



Graphique 13: la langue des échanges commerciaux

Commentaire:

Grâce aux illustrations ci-dessous nous remarquons que nos informateurs voient que la langue française c'est la langue des échanges commerciaux avec un pourcentage de 65%, et à la deuxième position vient la langue Anglais avec un taux de 20%, car la langue arabe garde la troisième position dans la figure avec un taux de 15%.

A partir les justifications de nos enquêtés a ce choix nous constatons que la langue française est une exigence, une condition dans la continuation de cette agence.

Quelque réponse apportés par nos interrogés:

- «Parce que c'est la langue qui sert à véhicule notre travail ».
- « la langue de l'économie».
- «Parce que c'est la langue des échanges commerciaux».

Discussion des résultats:



L'objet de notre questionnaire est de savoir et de commenter les langues en usage dans ce secteur, et plus précisément la langue qui répond le plus aux besoins communicatif de cette agence et à partir des résultats et des réponses par nos interrogés ne déduire que les langues sont en usage dans cette agence avec des degrés divers, nous avons remarqué:

Pour notre première question majeure «quelle est votre langue maternelle»? nous avons remarqué une position remarquable de l'arabe dialectal cette langue est fortement présente c'est la langue dans laquelle la société communique, en tant que telle, elle est langue de communication sociale quotidienne, car son utilisation reste limitée aux situations amicales. Cette langue est restée un pilier pour préserver la nationalité algérienne de l'assimilation au caractère français.

Quant à la deuxième question «avec quelle langue communiquez-vous quotidiennement» pour cette question nous avons constaté que l'arabe dialectal préside la communication, car elle représente la langue de communication quotidienne.

Pour la troisième question «avec quelle préférez-vous à lire» à travers cette question et les résultats obtenus nous avons observé que la plupart de nos informateurs utilisent la langue française avec un taux de 65% ce pourcentage entre les hommes et les femmes quand à l'arabe classique il est présent avec un taux de 20%, quant à la langue anglaise prend la troisième position avec un taux de 20%.

Pour la question de savoir l'image de la langue française chez nos informateurs nous avons remarqué que malgré la réalité tangible de cette langue dans le vécu des peuples algériens mais il prend un regard positif chez nos employés où elle reste chez eux comme une langue de travail.

Pour la question de la langue berbère «que pensez-vous de la langue berbère» à travers cette question et les réponses récoltées auprès de nos enquêtés nous avons observé que cette langue c'est la langue maternelle de certains employés mais pour le reste elle comme forme de parler locaux et elle n'a subi aucun rôle dans les pratiques des enquêtés.

Au niveau de l'oral:

À travers la question de la langue parlée avec les collègues de travail nous avons remarqué une présence remarquable de l'arabe dialectal avec un pourcentage de 85%, et un pourcentage de 15% pour la langue française. Au bout du compte, on peut dire que l'arabe dialectal c'est la langue parlée par la quasi-totalité des employés,



La langue parlée avec les supérieurs hiérarchiques à travers cette question nous sommes rendu compte que la majorité des employés dépend de la langue française comme une langue de communication avec leurs supérieurs hiérarchiques.

Quant à la question «avec quelle langue adressez-vous aux clients?» on peut déduire que la langue pratiquée avec les clients c'est l'arabe dialectal son usage est dû au niveau intellectuelle des clients, sa présence ne se limitait pas aux transactions quotidiennes mais elle entre aussi dans le domaine de travail est précisément avec les clients. Et elle est de nature orale.

Au niveau de l'écrit:

Nous avons constaté une position remarquable de la langue française concernant les trois questions que nous avons posées:

- «Par quelle langue discuter vous avec les supérieurs hiérarchiques ?»
- «Les documents de votre systèmes sont-ils écrit par quelle langue ?»
- «Pour vous quelle est la langue qui répond aux échanges verbaux de votre agence ?»

A partir ces questions nous sommes rendu compte que la langue française est fortement présente dans les échanges des employés L'existence de cette langue en Algérie à cause de la pénétration de l'intrus étrangère A partir l'observation des résultats nous avons signalé une diffusion immense de la langue française dans le milieu socioprofessionnel économique, ce qui nous permet de dire que l'image de cette langue reste relative dans le vécu des employés car ils pensent que c'est une langue de travail et elle continué d'être la langue de l'économie.

Dans ce chapitre nous avons abordé la méthodologie suivi pour la réalisation de ce travail. Ensuite, nous avons présenté les éléments principaux selon laquelle nous allons structuré notre enquête et nous avons met l'accent sur les instruments utilisé pour la collecte de données et nous avons présenter la population interroger. Enfin, nous avons abordé l'analyse de données et à l'interprétations des résultats des résultats récoltés à travers les enregistrements et le questionnaire.



Conclusion générale



Notre recherche s'effectue dans le secteur de télécommunication et en particulier dans l'agence Algérie télécom pour une étude sociolinguistique des pratiques langagières, l'objet à travers cette étude est de dégager les pratiques langagières incarnées dans l'usage linguistique des employés et de savoir la langue qui répond le plus aux besoins communicatif de cette agence.

les pratiques langagières incarnées dans l'usage linguistique des employés sont celles qui indiquent la diversité linguistique de la scène linguistique algérienne.

À travers notre analyse des enregistrements nous avons remarqué l'existence de trois types de phénomènes linguistique qui affectent l'usage linguistique des informateurs à savoir: l'alternance codique, l'interférence et l'emprunt lexical.

Pour l'alternance codique avec ses deux types intraphrastique et extraphrastique, nous avons constaté que nos enquêtés faisaient recours à deux systèmes linguistiques le français et l'arabe dialectal, tandis que la troisième type d'alternance extralinguistique était inexistant dans les échanges des enquêtés.

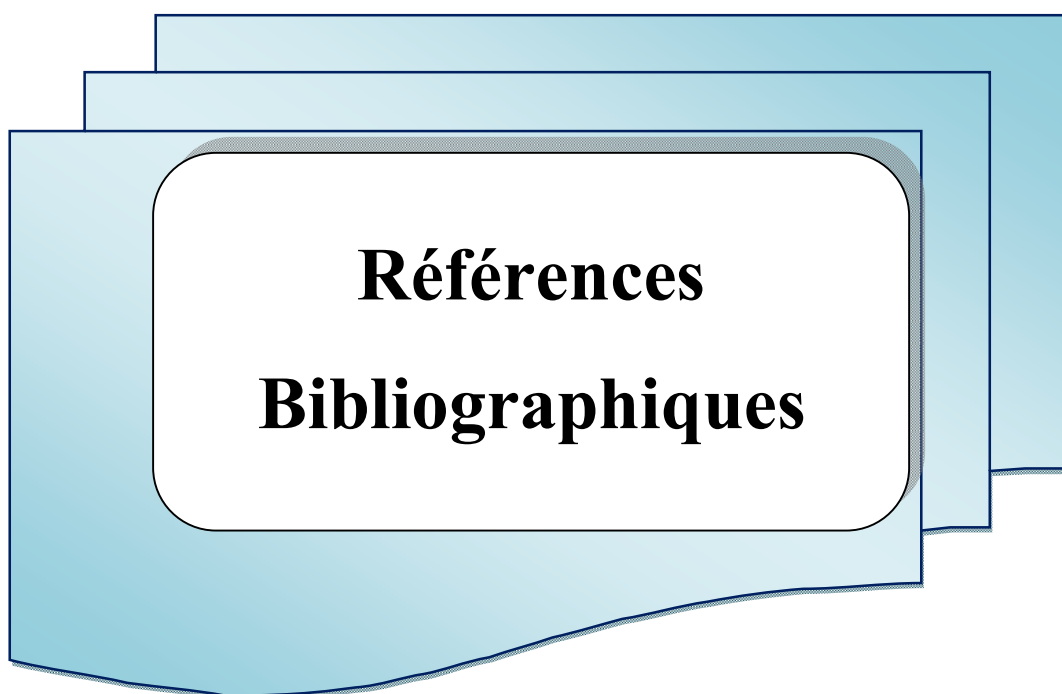
Quant à l'interférence nous avons remarqué une présence remarquable de ce phénomène à savoir les trois types d'intégration: phonique, syntaxique et lexical.

Pour le dernier phénomène que nous avons dégagé à savoir l'emprunt lexical il est présent dans la communication des enquêtés.

De plus, les résultats obtenus à travers notre enquête menée dans le milieu socioprofessionnel via le questionnaire, nous montre que la langue qui répond aux besoins communicatif de cette agence est celle de la langue française avec une tendance élevée. Cette langue a été enracinée dans l'usage linguistique de nos enquêtés, car elle est présente dans les échanges des enquêtés.

La langue française fait une grande diffusion dans cette agence, où représente chez eux une langue de travail malgré son histoire récente elle prend une image positive dans le vécu de la majorité des employés, cette langue fait une partie intégrante dans ce secteur où elle continue d'être une langue de l'économie.

En guise de conclusion on peut déduire que l'usage de la langue française a été installé dans le milieu socioprofessionnel économique de cette agence.



Ouvrages

- Ambrasse, Q, et all, *le français en Algérie lexique et dynamique des langues*, Auf, 2002.
- Blanchet ph et kh taleb Ibrahim, *Plurilinguisme et expression francophone au Maghreb*, Paris,2008.
- Bloomfield.L, *Le langage*, édition Payot,Paris,1970.
- Bordieu.P, *Ce que parler veut dire:l'économie des échanges linguistiques*, éd Fayrd,Paris,1980.
- Boukous. A, «*société. Langue et culture au Maroc: Enjeux symbolique*»,1995
- Boutet.J,*Pratiques langagières,pratiques sociales, de la sociolinguistique à la sociologie du langage* ,Ed:l'Hrmattan,Paris,1995.
- Calvet,J -L, *La sociolinguistique, que sais-je?*, PUF, Paris, 1993.
- Chiglione.R,et Matalon.B, *Les enquêtes sociolinguistiques*,Théories et pratiques,Armand Colin.Paris, 1978.
- David.Z, *Initiation à la linguistique* ,ellipses,Paris, 2008.
- Deroy.L, *L'emprunt linguistique*, les belles lettres,Paris, 1980.
- Guidère, M, *la communication multilingue* de Boeck, 2008.
- Gumper.J,*Sociolinguistique interactionnelle: Une approche interprétative*, université de la Reunion:L'Harmattan,1989.
- Hamers.J,F,et Blanc.M.,*Bilingualité et bilinguisme*, Pierre Margada éditeur,Bruxelles
- Henri .B, *Introduction à la sociolinguistique*, Dunod, Paris, 2001.
- Henri.B, *Sociolinguistique. Territoires et objets*, Delachaux et Niestlé, Paris, 1996.
- Jakobson.R, *Essai de linguistique générale*,Minuit, Paris ,1963.
- Martinet.A, *Elément de linguistique générale*, Arman colin,Paris,1980.
- Rabeh. S, «*L'Algérie et la langue française: l'altérité partagé*», Dar El Gharb,2002..
- Salem.ch, *La langue berbère*,Puf,Paris,2003
- Taleb Ibrahim .k, *coexistence et concurrence des langues*, Algérie, 2004.
- Weinreich.U,*Sociolinguistique*,EdPuf,Paris,1996.
- William. L, *Sociolinguistique*, Minuit, Paris,1976
- William.M,«*Biliguisme et contact des langues* »éd Klincksiek,Paris, 1976.

Articles:

- Abderrezak. A,« *Langue maternelle et langue étrangère en Algérie, conflit ou cohabitation?*» In synergie, Algérie, n°11,2010.
- Ahmed.kh, «*Processus d'integration de l'emprunt lexical dans la presse algérienne d'expression française*», In synergie Chili, n°8,2012.

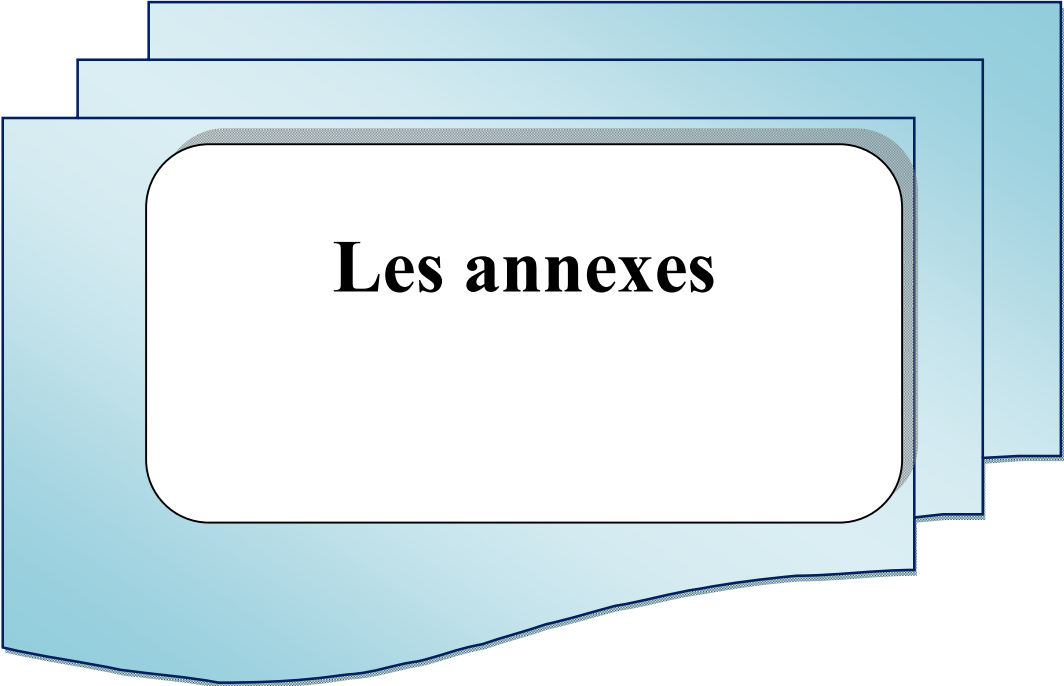
- Ait Dahmane, K, «*Enseignements apprentissage, des langues en Algérie entre représentation identitaire et enjeux de la mondialisation*», in synergies, Algérie, n°1,2007.
- Gahmia. A, «*Le français dans l'administration Algérienne contemporaine: réalité et usage*», in synergie, Algérie, n°22.2015.
- Zaboout. T, «*La pratique langagière de locuteurs bilingues*» in synergies, Algérie, n°9,2010.

Sites web:

- l'alternance codique dans l'émission a l'instar radiophonique <https://www.memoireonlin.com>.
- Définition de télécommunication-Concept et Sens, <https://lesdefinitions.fr>, Le concept de «communauté linguistique» face à la réalité de terrain, <https://journals.opendition.org>.
- Plurilinguisme et multilinguisme au travail:Le regard de l'économie des langues <http://www.dorif.it>.
- Qu'est-ce qu'une communication verbal? apprendre la prise de la parole en public, <http://technikomngaous.over-blog.com/>
- Qu'est-ce que la communication non verbale?-Winckler'sWebzine, www.martinwinckler.com.
- Définition de télécommunication-Concept et Sens, <https://lesdefinitions.fr>,
- Qu'est-ce que l'enquête par questionnaire et quand l'utilisé, <https://www.qualitcs.com>.

Thèses et mémoires:

- Bougdal. L, Etude de l'évolution des emprunts d'origine arabe dans la langue française à travers deux éditions du dictionnaire Le petit Robert, Mémoire de magistère, Université Mouloud Mammeri Tizi ouzo 2010.
- Fadila.M,Méttisage linguistique,pratiques langagièresdans'l'ouest algérie: Cas de mascara,thèse de doctorat, Université d'Oran 2,2017.
- Taam. A, dans: L'emprunt linguistique dans la chanson sportive algérienne pendant la coupe du monde2010, mémoire de magistère, Université Ibn Badis Mostaganem, 2010.



Les annexes

Annexe1

Les enregistrements:

- Ay numero 3ando code khass bih.
- L equip ntq3 derangemen
- Les employés laz m yarj3o immédiat
- Le but nta3na n7awlo nwaslo l'internet à l'abonné
- Le but nta3na n7awlo nwaslo l'internet à l'abonné
- Hadi côté technique
- Kharjtli réclamation
- Bah na3rfo wach 3ando abonnement.
- Première w deuxième position
- Hado les cables, les serveurs
- Hadi paiement nta3 l' facture
- Mochkel nta3 l'coté ligne
- Ytcabla fl position 120
- Min complexe yji 3andna f centre
- Kon yatle3 l' courant nta3 triciti
- nvérifo l'abonnement w l'compte nta3 chhar
- Hado les cables, les serveurs

Figure	Titres	Pages
01	Le schéma de communication de Jakobson	38
02	Représentation sexe	44
03	Représentation Age	45
04	représentation de niveau d'étude	46
05	la langue maternelle	47
06	Langue de communication quotidienne	48
07	Représentation de la langue française	49
08	la langue de lecture	50
09	la langue parlée avec les collègues de travail	51
10	langue parlée avec les supérieurs hiérarchiques	52
11	langue parlée avec les clients	54
12	Langue écrite avec les supérieurs hiérarchiques	55
13	les documents de système	56
14	la langue des échanges commerciaux	57

Tableaux	Titres	Pages
01	La transcription du système alphabétique arabe	40
02	l'alternance codique inter phrastique	41
03	l'alternance codique intra phrastique	41
04	les interférences	42
05	les emprunts lexicaux	43
06	Le variable sexe	43
07	Le variable d'âge	44
08	Le niveau d'étude	45
09	La langue maternelle	46
10	La langue de communication quotidienne	47
11	Représentation de la langue française	48
12	La langue de lecture	49
13	Langue de communication orale avec les collègues de travail	51
14	Langue parlée avec les supérieurs hiérarchiques	52
15	Langue parlée avec les clients	53
16	Langue utilisée à l'écrit avec les supérieurs hiérarchiques	55
17	La langue des documents de système	56
18	La langue des échanges commerciaux	57

Questionnaire destiné aux employeurs d'Algérie télécom dans le but d'une enquête sociolinguistique sur les pratiques langagières en usage dans le secteur de télécommunication cas de l'Agence Algérie télécom, nous demandons aux employés de bien vouloir répondre à ces questions.

Sexe: masculin

Féminin

Age

Niveau scolaire:

Moyen

Secondaire

Supérieur

1- Quelle est votre langue maternelle?

Arabe dialectal

Berbère (chaouï)

Français

Autres

2- Avec quelle langue aimez-vous communiquer quotidiennement ?

Arabe dialectal

Berbère (chaouï)

Français

Autres

3- Que représente la langue française pour vous ?

-Langue hérité par la colonisation

-Langue de travail

- Langue de prestige

-Langue de modernité

4-Quelle est votre langue préférez-vous à lire:

Arabe classique

Français

Anglais

5-Que pensez-vous de la langue berbère(chaouï):

.....

.....

.....

6-A l'oral, Par quelle langue discutez-vous dans le domaine de travail ?

a) Avec les collègues de travail:

Arabe dialectal Français Anglais Berbère (chaoui)

b) Avec les supérieurs hiérarchiques:

Arabe dialectal Français Anglais Berbère (chaoui)

Pourquoi?

.....
.....
.....

c) Avec quelle langue adressez-vous aux clients:

Arabe dialectal Français Anglais Berbère (chaoui)

7-A l'écrit, par quelle langue discutez-vous avec les supérieurs hiérarchiques:

Arabe classique: Anglais

Français: Autres

8-Les documents de votre système sont-ils écrits par quelle langue?

Arabe classique Français Anglais

9- Pour vous, quelle est la langue qui répond aux échanges commerciaux de votre agence:

Arabe Français Anglais Autres

Pourquoi?

.....
.....
.....

Merci de votre contribution

Questionnaire destiné aux employeurs d'Algérie télécom dans le but d'une enquête sociolinguistique sur les pratiques langagières en usage dans le secteur de télécommunication cas de l'Agence Algérie télécom, nous demandons aux employés de bien vouloir répondre à ces questions.

Sexe: masculin

Féminin

Age

Niveau scolaire:

Moyen

Secondaire

Supérieur

1- Quelle est votre langue maternelle?

Arabe dialectal

Berbère (chaoui)

Français

Autres

2- Avec quelle langue aimez-vous communiquer-vous quotidiennement ?

Arabe dialectal

Berbère (chaoui)

Français

Autres

3- Que représente la langue française pour vous ?

-Langue hérité par la colonisation

-Langue de travail

- Langue de prestige

-Langue de modernité

4-Quelle est votre langue préférez-vous à lire:

Arabe classique

Français

Anglais

5-Que pensez-vous de la langue berbère(chaoui):

.....
..... Nous ne traitons pas dans la
..... langue barbare

6-A l'oral, Par quelle langue discutez-vous dans le domaine de travail ?

a) Avec les collègues de travail:

Arabe dialectal Français Anglais Berbère (chaoui)

b) Avec les supérieurs hiérarchiques:

Arabe dialectal Français Anglais Berbère (chaoui)

Pourquoi?

*Parce que l'Algérie Telecom dépend du Français
comme langue de dialogue puisque les systèmes
fonctionnent en français et les instructions qui viennent en
Français*

c) Avec quelle langue adressez-vous aux clients:

Arabe dialectal Français Anglais Berbère (chaoui)

7-A l'écrit, par quelle langue discutez-vous avec les supérieurs hiérarchiques:

Arabe classique: Anglais

Français: Autres

8-Les documents de votre système sont-ils écrits par quelle langue?

Arabe classique Français Anglais

9- Pour vous, quelle est la langue qui répond aux échanges commerciaux de votre agence:

Arabe Français Anglais Autres

Pourquoi?

*La langue de réponse de l'agence est liée au niveau
culturel d'un client qui peut être le français*

Merci de votre contribution

Questionnaire destiné aux employeurs d'Algérie télécom dans le but d'une enquête sociolinguistique sur les pratiques langagières en usage dans le secteur de télécommunication cas de l'Agence Algérie télécom, nous demandons aux employés de bien vouloir répondre à ces questions.

Sexe: masculin

Féminin

Age

Niveau scolaire:

LICENCE

Moyen

Secondaire

Supérieur

1- Quelle est votre langue maternelle?

Arabe dialectal

Berbère (chaoui)

Français

Autres

2- Avec quelle langue aimez-vous communiquer-vous quotidiennement ?

Arabe dialectal

Berbère (chaoui)

Français

Autres

3- Que représente la langue française pour vous ?

-Langue hérité par la colonisation

-Langue de travail

- Langue de prestige

-Langue de modernité

4-Quelle est votre langue préférez-vous à lire:

Arabe classique

Français

Anglais

5-Que pensez-vous de la langue berbère(chaoui);

.....
.....
.....

6-A l'oral, Par quelle langue discutez-vous dans le domaine de travail ?

a) Avec les collègues de travail:

Arabe dialectal Français Anglais Berbère (chaoui)

b) Avec les supérieurs hiérarchiques:

Arabe dialectal Français Anglais Berbère (chaoui)

Pourquoi?

Parce que c'est la langue parlée
dans le domaine de travail

c) Avec quelle langue adressez-vous aux clients:

Arabe dialectal Français Anglais Berbère (chaoui)

7-A l'écrit, par quelle langue discutez-vous avec les supérieurs hiérarchiques:

Arabe classique: Anglais

Français: Autres

8-Les documents de votre système sont-ils écrits par quelle langue?

Arabe classique Français Anglais

9- Pour vous, quelle est la langue qui répond aux échanges commerciaux de votre agence:

Arabe Français Anglais Autres

Pourquoi?

Afin de fournir les informations
possibles

Merci de votre contribution

Département de Français
Mlle Louafi Bahia
Mlle Bouziane Saoussen

Directeur de l'Agence
Algérie Télécom

Objet: demande de stage

Nous avons l'honneur de vous présenter notre demande afin de pouvoir passer un stage auprès de votre Agence, Ce stage nous permettra d'élaborer un thème de mémoire intitulé « Etude sociolinguistique des pratiques langagières dans le secteur de télécommunication cas de l'Agence Algérie Télécom de Tébessa 2019-2020 » afin d'obtenir un diplôme de master.

Dans l'attente d'une réponse favorable.

Veuillez accepter, monsieur le Directeur, l'expression de notre haute considération

Signature du chef
de Département



Signature de
Directeur de l'Agence

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي تبسة

كلية الآداب واللغات
قسم الآداب واللغة الفرنسية
رقم:...../2020/2019

اتفاقية التربص

المادة الأولى:

هذه الاتفاقية تصبغ علاقات جامعة تبسة ممثلة من طرف عميد كلية الآداب واللغات

مع المؤسسة :
مقرها في :
ممثلة من طرف :
الرتبة :

هذه الاتفاقية تهدف إلى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الآتية أسماؤهم :

- 1- الوافي دهبية
- 2- جويان دويون
- 3-
- 4-

وذلك طبقا للمرسوم رقم : 88-90 المؤرخ في 03/05/1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989.

المادة الثانية:

يهدف هذا التربص إلى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم والمطابقة للبرنامج والمخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين.

التخصص: لغة فرنسية

المادة الثالثة :

التربص التطبيقي يجري في مصلحة
الفترة من : إلى :

المادة الرابعة :

برنامج التبريص المعد من طرف الكلية مراقب عند تنفيذه من طرف جامعة تبسة والمؤسسة المعنية.

المادة الخامسة:

وعلى غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر يكلف بمتابعة تنفيذ التبريص التطبيقي هؤلاء الأشخاص مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الأمثل للبرنامج وكل غياب للمتبرص ينبغي أن يكون على استمارة السيرة الذاتية المسلمة من طرف الكلية .

المادة السادسة::

خلال التبريص التطبيقي والمحدد بثلاثين يوما يتبع المتبرص مجموع الموظفين في وجباته المحددة في النظام الداخلي وعليه يحسب على المؤسسة أن توضع للطلبة عند وصولهم لاماكن تبرصهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الأمن والنظافة وتبين لم الأخطاء الممكنة.

المادة السابعة :

في حالة الإخلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء تبرص الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مسجلة ومؤمنة الوصول.

المادة الثامنة:

تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتبرص ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التبرص.

المادة التاسعة :

في حالة حادث ما على المتبرصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة أن تلجأ إلى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة إلى القسم.

المادة العاشرة:

تتحمل المؤسسة التكفل بالطلبة في حدود إمكانياتها وحسب مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجود وإلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية النقل ، المسكن ، المطعم.



ممثل المؤسسة

Chef de Département Ressources Humaines
HANNACHI Salima



Direction Générale
Division Marketing, Communication et Commerciale
Direction Commerciale Grand Public

Réf : DG/DMCC/DCGP/DV/ *no 7* /2019

Alger le 03 Mars 2019

A
**Mesdames et Messieurs
les Directeurs Opérationnels**

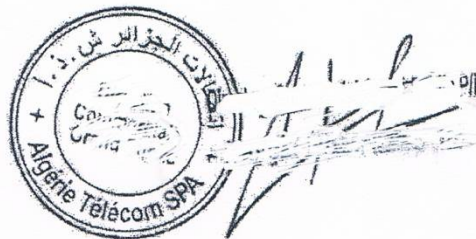
Objet : A/S Disponibilité du stock

Suite à des visites de travail effectuées au niveau des ACTELS, il a été donné de constater que certaines Directeurs d'ACTELS, ne laisse pas aux superviseurs front office les ressources commerciales comme les cartes de recharges, CPE 4G LTE, USIM et autres produits, pendant les journées de samedi ce qui engendré une mévente, désagrément des clients ainsi un manque a gagné sur le chiffre d'affaires.

De ce fait, il est demandé au Sous-Directeur Commerciaux d'instruire les Directeurs d'ACTELS à mettre à la disposition du front office, pour lesdites journées, un stock suffisant afin d'assurer la vente des produits d'Algérie Télécoms au profit de notre clientèle (résidentiels et revendeurs conventionnés...etc).

J'accorde une importance particulière a l'application stricte de cette directive.

Salutation distinguées.



Copie : Madame la Chef de la Division Marketing, Communication et Commerciale

ALGERIE TELECOM
Siège Social : Route Nationale n° 5, Cinq Maisons, Mohammadia, 16200- ALGER
NIF : 000 216 001 808 337
NIS : 000 216 290 656 936

www.algeriatelecom.dz
Email : contact@algeriatelecom.dz
Tél. : +213 (021) 82 38 38
Fax : +213 (021) 82 38 39

DO : TEBESSA

PPAT : CHERIA

Chéria le : 17-08-2019

A Mr : Sou directeur commercial

Tebessa

Objet : Signalisation

Suit a la réclamation répétitif des clients FTTH suivants :

- ~~41057196~~ bloc C97*
- ~~41057197~~ bloc C97*
- ~~41057198~~ bloc C97*
- ~~41057199~~ bloc C81*

J'ai l'honneur de vous signalé que existe une coupure sur les câble fibre -optique Bloc -C97.et C81

Prier faire nécessaire

Responsable Dictel

*Répondable Natif
de Présence CHERIA*

LI


Reçu De Paiement



Numéro de Reçu: 1053203637

Nom de l'Agence: PP CHERIA

Date de Paiement: 2020-06-14 14:56:05

Num. Tel. De l'Agence:

Adresse de l'Agence:

Code Client: 10000004095612

Nom du Client:

Num. de l'Abonné: 3732607

Adresse du Client:

Algeria, Tébessa, 12002

Code de compte: 10409561200001

Nombre de Lignes:

Mode de Paiement	Carte/Cheque	Devise	Devise Etrangère	Montant Payé	Timbre	Montant Total
Espèce		DZD		714,00 DA	8,00 DA	722,00 DA

Date Facture	Numéro de Facture	Service	Prix Unitaire	Remise	Montant Net	Montant
20200303	B137340000	Abonnement Telephonie	0,00 DA	0,00 DA	357,00 DA	357,00 DA
20200505	B146664213	Abonnement Telephonie	0,00 DA	0,00 DA	357,00 DA	357,00 DA

Montant Total:	722,00 DA
Montant Avance:	0,00 DA

Date d'Impression: 2020-06-14 14:56:07

Signature de l'Agent





ALGERIE TELECOM EPE/SPA RC 02B 18083
Capital social : 61 275 180 000 DA
Siège Social : Route Nationale n°05, Cinq Maisons, Mohammadia-16200-Alger
NIF : 000 216 001 808 337
NIS : 000 216 290 656 936

www.algeriatelecom.dz

Email : contact@at.dz

Tél : +213 (021) 82 38 38

Date : 14/06/2020

Reçu de paiement N° : 7919439814

Agence : PP CHERIA

Adresse:

Nom & Prénom / Nom de l'entreprise : FERAH

Adresse : cheria, CHERIA, Tébessa

Code Postal : 12002

N° de Désignation : 12002

N° Compte Client : 41498027

Article	Désignation	Quantite	Prix Unitaire	Remise	Montant HT
4G_LTE_DATA et VOLTE Résidentiel 30Go	C_NOTAX_ONE_OFF_FEE	1	4 500,00	0,00	4 500,00

Mode de paiements :

Mode de paiement : Cash

Total HT : 4 500,00
Total TVA : 0,00
Caution : 0,00
Total TTC : 4 500,00
Droit de timbre : 45,00
Total net à payer : 4 545,00

Arrêtée la présente facture à la somme :
Quatre Mille Cinq Cent Quarante Cinq Dinars

Signature conseiller client

Signature client / tiers payant



Emetteur : Directeur Opérationnel de Tébessa Département Des Ressources Humaines Service Développement RH Et Formation	
Destinataire : Monsieur. Responsable Point De Présence Cheria S/C Monsieur. Directeur Agence Commerciale Tébessa - DO Tébessa	Visa :
Référence : AT/DO/DRH/SDRHF/N°144/2020	
Date : Mardi 25 Février 2020	

OBJET/: Stage pratique.

P.J/: (01)

Je vous informe que les noms indiqués ci-dessus des stagiaires à l'université Chikh L'arbi Tebessi Tébessa «**La Langue Française**» seront placés au niveau de votre service pour un stage pratique **Du 01 Mars 2020 Au 15 Mars 2020.**

De ce fait, je vous demande de les prendre en charge et de les aider à avoir des renseignements dans la limite de ce que vous jugerez possible.

- Mlle. LOUAFI Bahia
- Mlle. BOUZIANE Saousen

