

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de L'Enseignement Supérieur et
De la Recherche Scientifique
Université Abderrahmane Mira _ Bejaia-



Faculté des Lettres et Des Langues
Département de français

Mémoire de master

Option : Sciences du langage

*La gestion des langues au sein de l'entreprise ChinoiseCRCC.
Cas de sa filiale en Algérie*

Présenté par :

M^{elle} AITTOUATI Nacira

M^{elle} BENNACER Wassila

Le Jury :

M. SADI Nabil, Président

M. BESSAI Bachir, Directeur

M. SERIDJ Fouad, Examineur

Remerciements

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à toutes les personnes qui ont contribué, de près ou de loin, à la réalisation de ce travail de fin de cycle.

Nous remercions tout particulièrement Monsieur BESSAI Bachir, notre encadreur universitaire, pour sa disponibilité, ses conseils avisés, sa patience et son accompagnement tout au long de ce projet. Son expertise et ses orientations ont grandement enrichi notre réflexion et ont été déterminantes dans la réalisation de ce mémoire.

Nous exprimons également notre reconnaissance à l'ensemble de l'équipe de l'entreprise CRCC pour l'accueil chaleureux qui nous a été réservé, ainsi que pour les moyens mis à notre disposition tout au long de notre stage. Nous remercions les membres du Personnel pour leur collaboration, leur professionnalisme et leur bienveillance, qui ont contribué à rendre cette expérience formatrice et enrichissante.

Enfin, nous remercions nos familles et nos proches pour leur soutien moral et leur encouragement constant durant notre parcours universitaire.

Dédicaces

À mes parents,

Vous êtes les piliers de ma vie. Grâce à vos sacrifices, votre patience et votre amour inconditionnel, j'ai pu avancer, rêver et croire en moi. Ce travail est le fruit de vos encouragements silencieux et de votre présence constante dans les moments de doute comme dans les moments de joie.

À mes frères et sœurs,

Merci pour votre soutien discret, vos sourires spontanés et vos mots rassurants. Vous m'avez toujours poussée à aller plus loin.
À mes amis sincères,

Ceux qui ont cru en moi, même quand moi-même je doutais.
Merci pour votre écoute, votre bonne humeur, et vos petites attentions qui m'ont beaucoup aidée durant ce parcours.

Nacira

Dédicaces

À ma chère mère,

*Ton courage, ta force et ta bienveillance m'ont toujours inspirée.
Tu es mon modèle, mon repère et ma plus grande fierté. Merci de
m'avoir appris que rien ne vaut l'effort et la persévérance.*

À mon père,

*Merci pour ta confiance en moi, tes conseils et ton humour qui a
souvent su alléger les moments les plus stressants.*

À mes amis et collègues de promotion,

*Pour les fous rires, les nuits blanches, les moments de complicité
et les partages d'idées. Ce Master n'aurait pas eu la même
saveur sans vous.*

Wassila

Sommaire

Introduction générale	8
-----------------------------	---

Chapitre I : Cadre théorique de l'étude

Introduction	13
1. Le paysage sociolinguistique Algérien	13
2. Le paysage sociolinguistique Chinois	17
3. Les langues et les entreprises	20
4. La politique linguistique en Algérie	25
Conclusion.....	31

Chapitre II : Cadre pratique de l'étude

Introduction	33
1. Présentation de l'entreprise	33
2. Corpus et méthodologie	34
3. Les résultats de l'enquête	34
Conclusion	58
Conclusion générale	60
Bibliographie	63

Table des matières

Résumé

Annexes

Introduction générale

Introduction générale

De nos jours, l'internationalisation des échanges économiques a replacé la diversité linguistique au cœur des stratégies des entreprises opérant à l'échelle mondiale. Dans un environnement où les barrières commerciales s'estompent et où les partenariats transnationaux se multiplient, la langue ne peut plus être considérée comme un simple outil de communication, mais bien comme un atout stratégique. Elle facilite la coopération, conditionne les négociations, influence le climat de travail et participe au succès organisationnel. Dans un monde globalisé, la maîtrise de différentes langues devient ainsi un facteur essentiel, particulièrement pour les entreprises engagées dans des projets internationaux.

Cette réalité est d'autant plus perceptible dans les pays en développement, où la mondialisation des marchés engendre des interactions linguistiques complexes au sein des organisations multinationales. La diversité linguistique y apparaît à la fois comme un défi, exigeant des ajustements organisationnels, et comme une opportunité, permettant de renforcer les échanges interculturels et d'optimiser les collaborations professionnelles. L'Algérie, avec sa position géographique stratégique reliant l'Afrique, l'Europe et le monde arabe, ses infrastructures en développement et son multilinguisme naturel (arabe, berbère, français), représente un terrain important d'investissements étrangers. Ce contexte attire depuis plusieurs années de nombreux acteurs internationaux, parmi lesquels figure la China Railway Construction Corporation (CRCC), l'un des leaders mondiaux de la construction et de l'ingénierie.

La présence de la CRCC en Algérie s'inscrit dans une dynamique de coopération « Sud-Sud » en pleine expansion, matérialisée à travers plusieurs projets d'envergure : construction de lignes ferroviaires, réalisation d'infrastructures routières, édification de logements et aménagements urbains. Ces projets ont mobilisé des équipes multiculturelles, composées de cadres chinois expatriés, de travailleurs algériens, ainsi que de sous-traitants issus de différentes nationalités. Dans ce contexte, la gestion de la diversité linguistique devient un enjeu essentiel. En effet, plusieurs langues coexistent et interagissent au sein de l'entreprise : le mandarin, langue officielle de la maison mère et du management chinois ; l'arabe classique, langue de l'administration algérienne ; l'arabe dialectal et le berbère, langues maternelles des employés

locaux ; le français, langue technique dominante dans le milieu professionnel algérien ; et parfois l'anglais, langue internationale du commerce.

Gérer cette pluralité ne se limite pas à assurer une traduction occasionnelle des documents techniques ou à recourir sporadiquement à l'interprétariat. Il s'agit d'un processus organisationnel global qui touche aux pratiques de travail, aux procédures de sécurité sur les chantiers, aux formations professionnelles, à la circulation des informations et même à l'harmonie au sein des équipes. Une gestion linguistique inefficace peut engendrer des malentendus, ralentir l'exécution des projets ou générer des risques graves sur le terrain. À l'inverse, une politique linguistique adaptée peut améliorer la répartition des tâches, optimiser la coordination entre équipes, consolider les relations avec les partenaires locaux et, in fine, augmenter la performance globale de l'entreprise.

Ainsi, ce mémoire propose d'examiner la gestion des langues au sein de la CRCC en Algérie. Il cherchera à analyser les pratiques linguistiques mises en place, les difficultés rencontrées, les stratégies adoptées pour assurer une communication efficace, ainsi que les représentations et enjeux culturels liés à l'usage des langues entre employés chinois et algériens. L'étude s'intéressera également à l'impact de la pluralité linguistique sur les relations professionnelles, les processus de décision et la perception mutuelle des acteurs impliqués.

Ce travail s'inscrit dans un champ encore peu exploré de la sociolinguistique, en posant une question centrale : comment une entreprise étrangère, en l'occurrence chinoise, adapte-t-elle sa gestion linguistique dans un environnement plurilingue et culturellement diversifié comme celui de l'Algérie ? En apportant des éléments de réponse, ce mémoire ambitionne de contribuer à une meilleure compréhension des mécanismes d'adaptation linguistique dans le cadre des coopérations économiques sino-algériennes, et plus largement dans les dynamiques professionnelles transnationales.

Problématiques

Dans un contexte professionnel de plus en plus globalisée, la compétence linguistique se révèle être un atout important pour garantir la compétitivité et l'efficacité des sociétés. CRCC, un acteur énergique sur le plan international, fait face à une diversité linguistique grandissante, aussi bien au sein de ses collaborateurs qu'à travers ses interactions avec des partenaires internationaux.

Cette pluralité de langues, bien qu'elle soit bénéfique, exige une gestion minutieuse pour prévenir les incompréhensions et assurer une communication claire. Ainsi, la gestion des langues se pose comme un défi essentiel pour le fonctionnement de l'entreprise. Dès lors, comment CRCC aborde-t-elle la diversité linguistique dans son cadre professionnel ?

Plus précisément, nous tenterons de répondre aux questions suivantes :

- Quelles sont les langues couramment employées au sein de CRCC et dans quelles situations ?
- Quelles sont les politiques linguistiques instaurées par l'entreprise ?
- Quels défis sont rencontrés dans la communications interne et externe compte tenu de la diversité des langues ?
- Quel impact la gestion des langues a-t-elle sur l'efficacité des opérations et les relations au travail ?

Hypothèses

Pour répondre clairement à notre problématique, il est nécessaire de formuler les hypothèses qui nous permettront de guider notre recherche.

- 1- CRCC gère le plurilinguisme en faisant du français sa langue principale, tout en se confrontant à des défis concernant la compréhension, l'intégration et l'efficacité de la communication multilingue.
- 2- CRCC utilise fréquemment le français pour les communications internes, l'anglais pour interagir avec des partenaires internationaux, et occasionnellement les langues locales en fonction du contexte régional ou informel.

3- CRCC aurait instauré une politique linguistique favorisant le français comme langue de travail officielle, tout en encourageant l'utilisation de l'anglais pour les interactions internationales et en proposant potentiellement des formations en langues à ses employés.

4- La diversité linguistiques présente chez CRCC donne lieu à des défis tels que des malentendus dans les communications et des problèmes de coordinations entre des équipes multilingues.

Choix et motivation

Ce qui nous a motivé à nous intéresser à la gestion des langues au sein de CRCC, c'est l'observation de la forte présence de partenaires étrangers, en particulier chinois. Cette situation nous a amené à réfléchir à l'impact réel que peuvent avoir les barrières linguistiques sur la qualité des échanges professionnels, la compréhension des besoins mutuels et l'efficacité des collaborations.

En tant que nous sommes des étudiantes, nous portons une attention particulière à l'importance d'une communication efficace surtout dans un contexte plurilingue. Nous sommes persuadées qu'une meilleure maîtrise des langues contribuerait non seulement à faciliter la communication, mais également à renforcer les liens de confiance de l'entreprise avec ses partenaires internationaux.

Aborder ce sujet nous permettra également de lier nos passions personnelles pour les langues, la diversité culturelle et la gestion à des enjeux pratiques rencontrés sur le terrain. En analysant les méthodes actuelles de CRCC et en repérant les domaines susceptibles d'être améliorés, notre intérêt est de suggérer des voies qui contribueraient à une meilleure incorporation de la dimension linguistique dans la stratégie de l'entreprise.

Plan du mémoire

Notre travail se base sur des principes méthodologiques, pour bien étudier notre sujet de recherche nous avons élaboré un plan en deux parties, l'une théorique et l'autre pratique.

Dans le premier chapitre, intitulé "cadre théorique de l'étude", nous aborderons en premier lieu le paysage sociolinguistique algérien.

Dans cette partie, nous aborderons un aperçu sur les langues parlées en Algérie qui sont :

- L'arabe classique
- L'arabe algérien
- Le français
- Le tamazight

En second lieu, pour bien mener la recherche, nous avons consacré une autre section au le paysage sociolinguistique chinois. Dans cette partie, nous évoquerons

- La langue officielle et dialectes chinois.
- La politique linguistique de la Chine
- Le multilinguisme au sein de la communauté chinoise en Algérie.

La dernière partie de ce chapitre portera sur les langues et les entreprises. Nous allons d'abord parler de l'importance de la communication au sein de l'entreprise, puis nous allons définir l'entreprise et le plurilinguisme ensuite nous aborderons la situation linguistique des entreprises à l'ère de la mondialisation et des TIC.

Dans ce deuxième chapitre, nous présenterons les résultats de notre enquête de terrain menée au sein de l'entreprise CRCC. Nous avons opté pour une approche combinant des outils quantitatifs et qualitatifs. Il s'agit, d'une part, d'un questionnaire adressé au personnel de l'entreprise afin de recueillir des données sur les langues utilisées et les défis rencontrés, et d'autre part, d'entretiens semi-directifs menés avec certains membres du personnel.

Enfin, nous clôturons notre travail avec une conclusion qui résumera les résultats que nous avons obtenus au cours de notre recherche.

Chapitre I : Cadre théorique de l'étude

Introduction

Aujourd'hui, les entreprises évoluent dans un contexte en constante évolution et de plus en plus rapide, ce qui les pousse à innover et à trouver de nouvelles façons de travailler.

De sa part, « la globalisation provoque l'émergence d'un marché des langues professionnelles définies par leurs efficacités économiques. » (Prevost, 2001 : p 139).

Face à une telle réalité, « l'Etat est devenue l'organisateur central du système éducatif et des politiques linguistiques » (Sales A, 2003) comme l'affirme Arnaud Sales, un professeur et directeur du département de sociologie à l'université de Montréal, lors d'un colloque international sur les pratiques linguistiques dans les entreprises à vocation internationale. En effet, la question linguistique est devenue un enjeu majeur pour les Etats, et on constate que le domaine linguistique prend de l'importance et gagne en reconnaissance.

Dans ce chapitre nous présenterons la perspective d'une linguistique appliquée aux situations du travail plus particulièrement aux entreprises économiques. Nous tenterons de révéler la relation qui doit être faite entre la politique linguistique et le monde du travail et de savoir quelles langues utiliser au travail ? Pour quelles raisons ? Et dans quel objectif ?

En partant du constat que l'entreprise est un lieu idéal pour observer l'efficacité d'une politique linguistique, ce chapitre se concentrera sur le processus de cette politique linguistique dans l'entreprises CRCC. On abordera donc le lien entre entreprise et politique linguistique en Algérie.

Dans un premier temps, nous allons dresser un état des lieux de la situation linguistique au sein des entreprises. Puis, nous examinerons la politique linguistique en Algérie et pour finir, nous mettrons en lumière les stratégies de formation linguistique adoptées dans ces entreprises.

1. Le paysage sociolinguistique Algérien

La situation sociolinguistique en Algérie est complexe. Elle se distingue par la présence de plusieurs langues ou variétés linguistiques. On trouve notamment l'arabe, qui se divise en deux formes : l'arabe standard, souvent appelé classique, et l'arabe dialectal. Ensuite, il y a le berbère, connu sous le nom de tamazight, enfin le français. C'est d'ailleurs ce que signale Gilbert Grand Guillaume, quand il dit :

« *La société algérienne est pluraliste : dans ses régions, dans ses langues, dans ses conceptions du rapport au passé, à l'avenir, dans ses représentations de l'occident ou du monde arabe* » (Grand guillaume : p 1997)

1.1. L'arabe classique

L'arabe classique est la langue du coran et de l'islam, ce qui en fait une langue sacrée. D'après Khaoula Taleb Ibrahim, « *c'est cette variété choisie par Allah pour s'adresser à ses fidèles* ». (1997 : p 05) Et il s'agit d'une langue qui n'a jamais subi de modification depuis son existence, elle est principalement employée dans la poésie et les créations littéraires en raison de sa complexité.

L'arabe classique se distingue par son vocabulaire étendu et ses règles grammaticales rigoureuses, ce qui explique qu'il n'est pas couramment utilisé dans les échanges quotidiens. En d'autres termes, l'arabe classique n'est la langue maternelle d'aucun individu. Il ne peut être employé de manière spontanée, il est spécifiquement enseigné dans les institutions éducatives et utilisé dans des contextes formels précis. C'est la langue officielle et nationale de la république depuis son indépendance en 1962.

1.2. L'arabe algérien

L'arabe algérien est une langue maternelle de la majorité des Algériens et la principale langue véhiculaire de l'Algérie, elle est parlée par la majorité des algériens. Ses locuteurs l'appellent darija.

L'arabe algérien est connu par quatre variétés régionales et dialectes urbains, le premier étant l'algérien, qui couvre toute la région centrale du pays, puis s'Oran à l'ouest, et il existe plusieurs langues à l'est du pays parlées en parallèle avec le Chaouia, et kabyle dans certaines régions, ainsi que la variété du sud ;

L'arabe algérien ne dispose pas d'une grammaire et n'est pas encore standardisée. Morphologie, spécifiquement sa prononciation cette pratique linguistique est employée dans le quotidien des familles, des amis, les films algériens ainsi que dans les chansons de rap et le rap algérien.

1.3. Le français

L'Algérie a subi une colonisation française qui s'est étendue sur une période de 130 ans. En d'autres termes la langue française est imposée depuis 1830, elle est employée dans les

échanges quotidiens et dans diverses sphères de notre vie de tous les jours. La langue française est largement parlée par les Algériens même si leur niveau de maîtrise peut varier. Sa place dans société algérienne est significatives, malgré le fait qu'elle ne soit pas la langue officielle.

De plus, c'est une langue enseignée à l'école et employé dans les services publics ainsi que lors des évènements formels.

Sur le plan professionnel, toutes les lois sont disponibles en version français. Il est largement reconnu par plusieurs opérations au sein des structures de l'administration publique se déroulent en français. La compétence dans cette langue favorise la recherche d'emploi en Algérie étant donné que le français est perçu comme une langue de travail principale dans plusieurs secteurs. Dans les grandes villes, les villes côtières et en Kabylie, la capitale, le français est couramment utilisé par dans les échanges quotidiens. En revanche, son usage est très rare dans les régions rurales.

Actuellement, le français, n'est pratiquement plus enseigné que comme une langue étrangère, au même titre que l'anglais, l'allemand, ou l'espagnol. Cependant, « *Il est toujours défini comme langue étrangère à statut privilégié, conserve une place importante dans les médias, la production écrite (scientifique et littéraire), dans le monde de l'économie et de la technologie (où son usage domine largement celui de la langue arabe)* ». (Morsly : p 8).

À travers le monde : un Algérien sur deux utilise le français (OIF, Rapport sur le français dans le monde, 2006-2007). D'après les conclusions d'une enquête réalisée par l'institut de sondages privé algérien Abassa), l'Algérie se positionne comme le principal pays francophone au monde, après la France. En Effet, plus de 14 millions de personnes âgées de 16 ans et plus utilisent le français ce qui représente environ 60% de sa population. Cette étude révèle que de nombreux Algériens, tout en préservant leur identité arabe, considèrent le français comme indispensable pour interagir avec le monde. D'un point de vue historique, les 132 ans d'occupation française ont marqué de manière indélébile plusieurs générations d'Algériens, notamment à travers l'éducation, bien que l'élite algérienne ait été pratiquement absente durant la période coloniale.

L'essor de cette langue, a eu lieu après l'accession à l'indépendance en 1962, suite à la mise en place de l'éducation obligatoire pour tous. Elle a joué un rôle essentiel dans l'enseignement des langues, y compris le français.

A cette période, l'Algérie était en grande partie francophone : dans l'éducation, la gestion publique, et le domaine économique. Grace à l'expansion et à la diffusion de l'éducation, la langue française a gagné en importance dans le paysage linguistique algérien. Bien que le français soit actuellement enseigné en tant que langue étrangère dans le cadre d'une politique d'arabisation, il demeure curieusement omniprésent dans le système éducatif, principalement au niveau universitaire. A l'heure actuelle, mis à part les sciences humaines qui sont orientées vers l'arabe l'enseignement supérieure reste majoritairement en français : les disciplines scientifiques et techniques continuent de se faire en français.

Il existe encore plusieurs médias en français (radio, journaux quotidiens, hebdomadaires), la majorité de la presse algérienne, par exemple, est publiée en français a même un tirage plus conséquent que celle publiant en arabe. Environ la moitié des foyers, grâce à une antenne parabolique, visionnement des chaines française, ce qui contribue à créer un environnement francophone au sein de beaucoup de familles algériennes. La localisation géographique qui facilite les voyages des Algériens en France, pays qui s'impose comme la première destination visitée par les Algériens, que ce soit pour des raisons économiques, de visite familiale ou de tourisme. Socialement, le français est considéré comme une langue prestigieuse, conférant à sa culture une image appréciée.

1.4. Le tamazight

En Algérie, la langue amazighe est reconnue comme une seconde langue officielle. L'état s'engage à sa promotion dans toutes ses formes linguistiques parlées sur le territoire national.

L'Algérie a été la première nation à accorder un statut constitutionnel a la langue berbère. Le berbère est segmenté en diverses variantes. Pouvant être considérées comme des langues presque distinctes.

Les deux principaux groupes parlant le berbère :

Le kabyle est une variété de la berbère utilisée en Kabylie mais aussi au sein de la vaste diaspora kabyle, en Algérie et dans d'autres pays. La littérature kabyle se distingue par deux genres essentiels : la poésie et le récit, qui se transmettent dans une langue nettement différente du langage courant.

Le chaoui est une variété parlée par les Chaouias en Algérie. Il s'agit d'une langue afro-asiatique. Le Chaouia fait partie des langues berbères variantes Zénètes, se distingue par la présence de diverses variantes distinctes que les usagers identifient aisément.

En fait, ces variantes dialectales, bien qu'elles reflètent une tradition riche et très ancienne, n'ont fait l'objet de tentatives de codification et d'uniformisation que tardivement.

2. Le paysage sociolinguistique chinois

La Chine est un pays le plus peuplé au monde avec plus de 1,4 milliard d'habitants, elle se distingue par sa grande variété linguistique. Bien que le mandarin est la langue officielle, la Chine est un endroit où plusieurs langues et dialectes coexistent.

2.1. Langue officielle et dialectes chinois

Le mandarin standard, connu sous le nom de Pûtonghuà, est la langue officielle de la République Populaire de Chine. Il s'appuie principalement sur le dialecte de Pékin et aujourd'hui elle est utilisée dans les domaines de l'éducation, l'administration et les médias. Depuis les réformes linguistiques du XXe siècle, le gouvernement chinois a mis en œuvre une politique active pour promouvoir cette langue à travers le pays. L'objectif est de renforcer l'unité nationale par le biais d'une langue commune, et cela a conduit à l'usage du mandarin, surtout dans les villes et les établissements scolaires.

Cependant, il est important de garder à l'esprit que cette uniformisation linguistique ne doit pas oublier la diversité linguistique qui existe en Chine. Ce que l'on appelle les « dialectes chinois » sont des langues à part entière d'un point de vue linguistique, même si politiquement, elles sont uniquement considérées comme de simples variantes. Par exemple, nous trouvons le cantonais (Yue), qui est parlé à Canton, à Hong Kong et à Macao ; le wu, parlé à Shanghai et ses alentours ; le min, courant au Fujian et à Taiwan, ainsi que d'autres langues comme le Hakka, le xiang ou le gan. Ces langues peuvent être très éloignées du mandarin et ne sont pas compréhensibles entre elles. Elles jouent un rôle essentiel dans la vie privée et la culture locale, même si leur usage diminue face à l'expansion du mandarin. En plus, la Chine reconnaît une multitude de langues ethniques minoritaires. Parmi elles, le tibétain, le Zhuang, Coréen et Kazakh.

« The so-called dialectes of chinesses are not mutually intelligible, and can be regarded as distinct languages for practical purposes » (Norman, 1988 : p 1).

2.2. La politique linguistique des chinois

Depuis les années 1950, la politique linguistique en Chine a clairement mis l'accent sur la standardisation autour du mandarin, qu'on appelle aussi le putonghua. Cette langue est considérée comme un instrument d'unification pour le pays, et elle a été dotée du statut de langue officielle dans des domaines variés tels que l'éducation, l'administration, les médias et la vie publique. L'idée derrière cette standardisation était de simplifier la communication au sein des nombreuses régions qui présentent une diversité dialectale, tout en renforçant l'identité nationale et en diffusant les principes du Parti communiste chinois. C'est ainsi que le mandarin s'est imposé comme une pierre angulaire de la construction de l'État moderne, souvent lié à des notions de modernisation, de progrès et de centralisation du pouvoir.

En parallèle, la langue est utilisée comme un outil de contrôle idéologique. Dans le pays, le langage va bien au-delà d'un simple moyen d'échange : il encadre aussi la pensée et confirme l'autorité politique. En conséquence, l'utilisation publique de certains dialectes ou langues minoritaires est souvent restreinte, parfois même censurée. Les expressions régionales, les langues locales ou les termes issus d'autres langues peuvent être prohibés dans les médias officiels, car considérés comme des risques pour l'unité linguistique ou la cohésion idéologique.

De plus, l'usage de l'anglais ou d'autres langues étrangères dans des noms de marque, des slogans ou des supports de communication peut être limité, sous prétexte de protéger la « pureté » de la langue chinoise. Internet et les réseaux sociaux ne sont pas en reste : ils font également l'objet d'une surveillance linguistique rigoureuse, et l'emploi de mots codés ou de dialectes pour véhiculer des idées critiques peut entraîner des sanctions comme la censure.

Dans les régions habitées par des minorités ethniques, comme le Tibet, le Xinjiang ou la Mongolie-Intérieure, la politique linguistique cherche à établir un bilinguisme contrôlé où le mandarin est prédominant. Même si la Constitution chinoise affirme le droit des minorités à utiliser et à développer leur propre langue, la réalité est tout autre. L'enseignement dans ces langues minoritaires est progressivement diminué, pour laisser place à un enseignement uniquement en mandarin. Les manuels, les enseignants et les programmes sont standardisés au niveau national, laissant de côté les spécificités linguistiques locales. Cette approche, souvent perçue comme une forme de sinisation culturelle, rencontre des résistances : par exemple, en Mongolie-Intérieure, des manifestations ont vu le jour en 2020 contre la suppression de l'enseignement en mongol pour certaines matières.

En résumé, la politique linguistique en Chine semble avant tout vouloir établir une homogénéité tant linguistique que culturelle grâce à la promotion exclusive du mandarin. Bien qu'elle soit officiellement justifiée par des raisons de cohésion nationale et de développement socio-économique, elle contribue aussi à réduire la diversité linguistique dans le pays et à renforcer le contrôle. « *Language planning in the People's Republic of China has often subordinated the linguistic rights of minorities to the goal of national integration through the promotion of Putonghua.* » (Zhou, 2003 : p 31).

2.3. Le multilinguisme au sein de la communauté chinoise en Algérie

Avec l'augmentation des travailleurs chinois en Algérie, notamment grâce aux vastes projets réalisés par des entreprises comme la CRCC, une situation linguistique assez particulière est née. Le multilinguisme chinois en Algérie apparaît sous deux aspects : d'un côté, au sein de la communauté chinoise elle-même, et de l'autre, dans leurs interactions avec les langues locales algériennes. Il faut mentionner que les travailleurs chinois ne constituent pas une communauté linguistique unie. Même s'ils utilisent tous le mandarin standard comme langue officielle et de communication, beaucoup parlent aussi une langue régionale ou un dialecte chinois en fonction de leur lieu d'origine. Il n'est pas rare d'entendre des langues comme le cantonais, le hakka, le wu ou le min nan dans les conversations informelles entre collègues venus de la même province. Ce multilinguisme au sein de la communauté montre la richesse linguistique de la Chine, même à l'étranger.

En revanche, quand ils interagissent avec l'environnement algérien, les Chinois adoptent un monolinguisme fonctionnel, ce qui veut dire qu'ils s'appuient largement sur leur langue maternelle, sans vraiment maîtriser les langues locales. Effectivement, peu d'entre eux parlent l'arabe dialectal, le kabyle, ou même le français, qui est pourtant couramment utilisé dans les secteurs techniques en Algérie. Cette situation engendre une barrière linguistique significative, surtout sur les chantiers où les interactions avec les ouvriers algériens sont constantes. Pour surmonter ces obstacles, certains cadres chinois ont acquis quelques notions de français ou d'anglais, notamment pour la gestion administrative, le traitement de documents techniques ou leurs relations avec les autorités locales. De plus, des interprètes ou des collègues algériens bilingues agissent fréquemment comme intermédiaires entre les deux groupes. L'utilisation d'applications de traduction ou de gestes codifiés devient également assez courante dans les échanges quotidiens.

Malgré ces initiatives, le multilinguisme des Chinois en Algérie demeure limité et essentiellement opérationnel. Il est avant tout orienté vers l'efficacité professionnelle, sans véritable intention d'intégration linguistique ou sociale. Au final, ce multilinguisme est principalement réservé à un usage dans le milieu professionnel et se répartit de manière inégale selon les rôles : les ouvriers se retrouvent souvent monolingues en mandarin, tandis que les cadres peuvent avoir un niveau minimal dans d'autres langues.

Le multilinguisme des Chinois en Algérie est surtout le reflet de la diversité linguistique qu'ils portent de leur pays d'origine, mais il met également en lumière leurs difficultés d'adaptation linguistique dans le contexte algérien. Ce multilinguisme est donc plus interne qu'externe, et il est empreint d'une logique d'efficacité plutôt que d'une volonté d'intégration culturelle.

3. Les langues et les entreprises

L'entreprise est un concept socioéconomique désignant un groupe humain dont le but est la vente de sa production. Il s'agit d'une « microsociété à l'intérieure des dimensions nationales et internationales ». (Lehnisch, 2003 : p 3).

Le terme entreprise englobe une variété impressionnante d'entités, que ce soit en terme de taille, d'activité, de mode de fonctionnement ou du statut légal. On peut aussi faire la distinction entre les entreprises en fonction de leur nature, qu'elles soient privées ou publique, selon qui détient le capital. Si le capital est contrôlé par l'Etat ou des collectives publiques, on les classifie alors comme entreprises publiques. Un autre moyen de différencier ces entités est de se pencher sur leur cadre juridique.

*« L'école des relations humaines et Fayol a défini quatre fonctions principales dans l'entreprise : la fonction de direction, la fonction logistique qui en relation avec les fournisseurs, la fonction de production et la fonction de distribution ».*¹

3.1. L'importance de la communication au sein de l'entreprise

Dans le même ordre d'idée, l'entreprise est aussi le lieu où l'on observe une multitude d'échanges, de communication, mais parfois aussi des conflits et des tensions. Cela met en évidence qu'une fonction de communication est essentielle, englobant à la fois les interactions internes et externes.

¹ ENCYCLOPEDIE, Micro soft Encarta 2007.

La communication au sein d'une entreprise joue un rôle clé dans sa planification stratégique. Avoir une bonne approche de communication est vraiment important pour réussir. Dans ce cadre les relations avec les médias et la communication sont deux éléments essentiels.

La communication regroupe différentes stratégies et actions qui visent à aider une entreprise à croître et à fonctionner correctement. C'est un domaine assez complexe, et il est important de bien maîtriser plusieurs canaux pour assurer la réussite d'un tel projet.

La communication au sein d'une entreprise fait référence à l'ensemble des échanges de messages qui se produisent dans un environnement professionnel. En d'autres termes, il s'agit d'une communication conçue pour transmettre des informations et des messages, souvent formulés dans un langage bien structuré, destinés à divers publics. Cela revêt une grande importance, car cela aide à attirer l'attention des cibles et à les convaincre de faire les choix appropriés. De plus, cette communication joue un rôle essentiel dans la création d'une image positive de l'entreprise, à travers une stratégie qui est aiguée sur les attentes de sa cible et ses propres objectifs, que ce soit pour se faire connaître ou pour promouvoir ses produits. Par ailleurs, elle contribue également à établir un bon climat de travail pour les employés, ce qui peut influencer leur manière de communiquer, leur motivation et leur comportement global. La communication d'entreprise peut être interne ou externe.

La communication interne concerne surtout les échanges parmi les membres d'une même organisation. Son rôle est de faire passer des infos, de coordonner les actions, de renforcer l'esprit de groupe et de motiver les employés. Cela passe par les réunions, les emails, les notes de service et les plateformes collaboratives. En revanche, la communication externe fait référence à tous les échanges entre l'entreprise et son environnement extérieur : clients, fournisseurs, partenaires, médias, etc. L'objectif ici est de valoriser l'image de l'entreprise, de mettre en avant ses produits ou services, de fidéliser le client et de gérer sa réputation. Cela se fait à travers des publicités, les réseaux sociaux, le site web, ou encore des communiqués de presse.

Sur le marché du travail, divers problèmes de communication peuvent arriver. L'une des principales difficultés réside dans la diversité linguistique et culturelle. Dans les entreprises multinationales, il n'est pas rare que les employés ne parlent pas la même langue ou qu'ils ne partagent pas les mêmes références culturelles, ce qui peut mener à des malentendus. À cela, nous pouvons parfois ajouter un manque de clarté dans les messages, des instructions peu précises, mal formulées ou incomplètes peuvent créer de la confusion et entraîner des erreurs.

De plus, un usage excessif ou inapproprié des outils digitaux peut également poser problème. Trop d'e-mails, des réunions qui ne sont pas vraiment productives ou mal planifiées, ou une mauvaise utilisation de communication peuvent vraiment nuire à l'efficacité des échanges.

Par ailleurs, une hiérarchie trop rigide peut bloquer la circulation de l'information, certains employés n'osent pas donner leur avis ou signaler des problèmes à leurs supérieurs. Le stress au travail et la pression pour obtenir des résultats jouent aussi un rôle non négligeable, ils peuvent instaurer une ambiance tendue, diminuer l'écoute mutuelle entre les collègues, et favoriser les conflits.

3.2. L'entreprise et le plurilinguisme

L'Algérie est un pays où la diversité linguistique est particulièrement marquée. Le plurilinguisme fait partie du quotidien, tant dans la société que sur le lieu de travail. Cette richesse linguistique découle d'un héritage historique varié, englobant les langues locales, les influences coloniales et l'ouverture aux langues étrangères. Au sein des entreprises, ce plurilinguisme revêt une importance capitale, apportant à la fois des opportunités et des défis.

Dans les entreprises algériennes, plusieurs langues cohabitent. L'arabe, reconnu comme la langue officielle, est souvent utilisé dans les communications administratives et juridiques. Le tamazight, qui a été reconnu comme langue nationale et officielle en 2016, est plus présent dans les régions berbérophones, notamment lors des échanges informels. En ce qui concerne le français, il reste dominant dans le milieu économique, étant très largement employé dans la rédaction de documents, les réunions professionnelles, les contrats et les interactions avec des partenaires locaux ou étrangers francophones. L'anglais, quant à lui, est en plein essor et devient peu à peu indispensable, surtout dans des domaines comme les technologies, l'industrie, l'ingénierie et l'exportation.

« Une pratique sociale (utilisation des deux langues dans un même espace géographique), une compétence individuelle (maîtrise de deux langues différentes), ou une démarche pédagogique (enseignement des disciplines différentes) ». Ainsi ce terme renvoie à la « connaissance de plusieurs langues pour un individu ». (Goulier : 2006).

Le fait d'être plurilingue constitue un avantage stratégique pour les entreprises. Cela permet de mieux communiquer avec une clientèle variée, d'adapter leur offre aux marchés internationaux, et de mettre en valeur les compétences multilingues des employés. Cela offre aussi aux travailleurs l'opportunité d'évoluer dans des environnements multilingues, renforçant ainsi leurs compétences et leur employabilité.

Ceci dit, ce pluralisme linguistique pose également certains problèmes. Il est fréquent que des malentendus surviennent en raison de différences de langue entre collègues ou partenaires commerciaux. Par ailleurs, le choix de la langue de travail peut se révéler délicat : doit-on privilégier l'arabe pour des motifs identitaires, le français pour sa position dans le monde économique, ou l'anglais pour son rôle international ? Les entreprises se retrouvent souvent à jongler entre ces langues, selon le public visé, le secteur d'activité et la région.

Pour faire face à ces défis, de nombreuses entreprises choisissent d'adopter des politiques linguistiques souples, encourageant la formation en langues étrangères, la traduction des documents internes et la valorisation des compétences linguistiques lors des recrutements. Ainsi, le plurilinguisme peut devenir un véritable levier de performance et de modernisation, à condition d'être bien géré.

Pour conclure, le plurilinguisme dans le milieu des affaires en Algérie ne reflète pas seulement la diversité culturelle du pays, il représente également un atout stratégique pour le développement économique. Cela nécessite une gestion linguistique réfléchie et inclusive, capable de marier identité locale et ouverture sur le monde.

Dans un article Lorenza affirme que :

« L'internationalisation du travail, sa distribution dans des équipes dispersées avec des membres de cultures linguistiques différentes en plus la mobilité des experts et le développement de projets de collaboration internationaux caractérisent la mondialisation du travail » (Lorenza :2005).

3.3. La situation linguistique des entreprises à l'ère de la mondialisation et des TIC

En règle générale, dans l'ensemble des pays, la situation linguistique des entreprises est influencée par divers facteurs. Par exemple, une étude réalisée par Pierre Bouchard sur le panorama linguistique des entreprises du Québec a révélé que de manière assez générale, le contexte économique, social et linguistique des entreprises est touché par la mondialisation et l'accès accru aux technologies de l'information et de la communication. A cela s'ajoutent aussi d'autres éléments psychosociologiques, sociolinguistique et organisationnels.

3.3.1. Le phénomène de la mondialisation

La mondialisation joue un rôle au moins en partie, dans certaines évolutions que l'on observe dans le monde des entreprises, et cela a des répercussions sur leur usage des langues.

En effet, on remarque ces entreprises deviennent de plus en plus tournées vers l'international, et la diversité de leurs produits et services va sans doute transformer les dynamiques linguistiques à l'intérieure de leur environnement de travail. De plus, on constate que l'internationalisation des emplois se développe considérablement.

Il est aussi évident que le recrutement de professionnel à l'échelle mondiale est en forte hausse, ce qui accentue l'utilisation de la langue de la puissance économique dominante.

3.3.2. Les technologies de l'information et des communications

Aujourd'hui, les entreprises ont déjà connu, et continueront certainement à connaître, de grands changements. Il faut dire que l'information s'est désormais répandue dans presque toutes les structures. Grâce à l'internet, la circulation des données a réussi à franchir des frontières qui étaient, jusqu'à récemment, bien établie et respecté. Ce progrès technologique, associé à une explosion des communications a permis de développer des stratégies de partenariat et d'alliance qui ont été, ou qui seront mises en œuvre.

En fait, ces conditions ne peuvent qu'encourager les échanges y compris la linguistique entre les entreprises du monde entier.

Dans le même cadre d'idée concernant la langue de travail dans les entreprises, Pierre bouchard a remarqué qu'il existe plusieurs autres éléments qui expliquent les pratiques linguistiques au sein des entreprises. Ces éléments sont souvent liés à des caractéristiques propres à chaque entreprise, comme l'emplacement de son siège social. Des facteurs tels que l'internationalité de l'entreprise, la langue parlée par les propriétaires, les habitudes linguistiques du personnel, et d'autres encore, entrent également en jeu. En fait, la dynamique linguistique d'une entreprise, ainsi que les évolutions qui peuvent y avoir lieu, peuvent être largement attribuées à la langue des dirigeants qu'il s'agisse des propriétaires ou des membres du conseil d'administration, ces derniers en ayant le pouvoir d'orienter les politiques linguistiques, peuvent influencer directement l'usage de la langue au sein de l'organisme dans certains pratiques linguistiques.

Il existe également d'autres éléments qui peuvent expliquer la situation linguistique au sein des entreprises, comme des facteurs psychologiques, sociolinguistique et organisationnels « *les facteurs socio psychologiques renvoient à la compétence linguistique et à la psychologie de la communication bilingue ou multilingue* ». (Bouhris,2000 : p 89).

Les facteurs sociolinguistiques incluent entre autre, les normes en fonction des situations, ainsi que le statut des langues, que ce soit au sein des entreprises ou dans des régions où plusieurs langues coexistent.

« Le comportement langagier, [...] dépend des normes sociales, [...]et des facteurs situationnels assez ponctuels tels que le sujet de conversation, le cadre et les objectifs de l'échange et l'origine linguistique ou nationale des interlocuteurs ». (Bouhris,2000 : p 90).

4. La politique linguistique en Algérie

La question de la politique linguistique en Algérie est vraiment complexe et étroitement liée à l'histoire, à l'identité nationale et aux dynamiques socioculturelles du pays. L'héritage de la colonisation française a fait que plusieurs langues coexistent – l'arabe, le tamazight et le français – créant ainsi un paysage linguistique à la fois riche et parfois conflictuel. Depuis que le pays a obtenu son indépendance en 1962, les autorités algériennes ont mis en œuvre différentes politiques pour promouvoir l'arabe comme langue officielle, tout en commençant à reconnaître le tamazight et en continuant à utiliser le français dans de nombreux secteurs. Cette introduction aide à mieux saisir les enjeux qui ont marqué chaque étape de l'évolution de la politique linguistique en Algérie.

4.1. Qu'est-ce que la politique linguistique ?

La notion de la politique linguistique ou d'aménagement linguistique désigne un domaine d'étude, tant théorique qu'empirique, qui s'intéresse à la régulation des langues dans des contextes où plusieurs langues coexistent.

Pour notre part, nous allons éviter de faire une distinction entre politique et aménagement car, comme dit Grin, « la distinction entre ces deux termes n'est pas stable ». (2005 : p 19).

La présence de plusieurs groupes linguistiques sur un même territoire est une réalité sociale qui soulève des enjeux assez sérieux.

De nos jours, l'augmentation du plurilinguisme et de la diversité des langues pousse les collectivités et les Etats à mettre en place des politiques et des lois linguistiques. L'objectif est d'essayer de gérer les relations entre les différents groupes linguistiques qui cohabitent dans un même espace.

Dans ce sens, Christiane Loubier définit l'intervention sociolinguistique comme :

« Ensemble des pratiques d'aménagement linguistique exercées par tout acteur social (Institutionnel ou individuel) en vue d'influencer délibérément l'évolution d'une situation sociolinguistique donnée ». (Loubier : p 4).

On peut donc dire que toute action sociale s'appuie sur des moyens pour modifier les pratiques linguistiques d'une société ou d'un groupe, dans le but d'influencer et de guider les choix linguistiques. Il convient également de noter que l'intervention sociolinguistique n'est pas uniquement l'apanage de l'Etat. En fait, une entreprise ou une association peut aussi adopter une stratégie linguistique. Cependant, il est important de bien identifier les différents acteurs, car leurs objectifs varient significativement.

De ce fait, une politique linguistique se réfère selon Christiane Loubier à *« L'ensemble des orientations implicites ou explicites, prises par une autorité politique, ou par d'autres acteurs sociaux, ayant pour but pour effet de régir l'usage des langues au sein d'espace social donné »* (Loubier : p 22).

Quant à Calvet (1993) définit la comme :

« L'ensemble des choix conscient qui régissent les rapports langue(s) structure sociale, menée sur tout par l'Etat, elle a pour effet de créer les conditions de la promotion et de l'expansion de certaines langues et corrélativement les conditions d'exclusion et de régression d'autres langues » (Calvet :1993).

Avec ces définitions intéressantes, s'ajoute celle de Martin Boudoin (1998) lorsqu'il dit : *« L'aménagement linguistique est le domaine qui étudie la réglementation des langues par des Etats ou des organismes officiels. Il comporte deux volets : La réglementation du code (Académie française et l'office de la langue française du Québec par exemple »* et la gestion du statut des langues dans l'Etat (langues officielles et nationales »

A ce propos, Kloss (1969) distingue l'aménagement du statut de l'aménagement du corpus. Dans ce dernier cas, on parle d'intervention sur la langue elle-même, que ce soit par l'adoption d'un nouvel alphabet, des réformes orthographiques, ou encore le développement de néologisme, etc.

Cependant, il souligne que *« le travail sur le corpus linguistique est rarement effectué pour lui-même, c'est plutôt un instrument de l'intervention sur le statut »*

4.2. La question linguistique comme enjeu politique

Les 132 années d'occupation coloniale et de violence subies par l'Algérie ont indéniablement laissé des traces très profonds. Après l'indépendance, l'Algérie se retrouve face à d'énormes défis à relever, notamment en matière de réorganisation sociale, politique, économique, culturelle et linguistique après toute cette période de destructions.

Cependant, cette politique a échoué à cause de divers déséquilibres, surtout d'ordre idéologique, en particulier le conflit entre arabophones et francophones. Il faut dire qu'après l'indépendance, la question linguistique en Algérie a été gérée de manière politique, visant à satisfaire certains intérêts politique en permettant à différents groupes sociaux de partager le pouvoir, que ce soit dans les domaines culturels éducatif ou économique. Cette approche a en réalité accentué le clivage linguistique.

Effectivement, les élites algériennes se subdivisent ainsi :

Le premier groupe d'élites que l'on peut identifier est celui des arabophones. Leur langue de travail et d'expression est l'arabe, et ils ont été formés à Zitouna et Elazhar, leur culture est très influencée par un retour aux traditions religieuses et à une grammaire arabe classique.

Suite à la libération du pays, ces intellectuels se sont investis dans le domaine éducatif et culturel, ainsi que dans la justice et la religion.

Dans un second groupe, on trouve les francophones. Pour eux, la langue française est à la fois leur outil de travail et d'expression et ils y ont été formés. Ils partagent un lien fort avec les valeurs fondamentales de la culture française et entretiennent une relation intime avec la pensée occidentale, ce qui a été, selon eux, une source de modernisation et de progrès.

En fait, les deux comportements culturels des élites distinctes les mettent en oppositions. Ainsi, après l'indépendance, on a pu observer deux fonctions au pouvoir : d'une part, un groupe qui se tourne vers l'étranger pour dynamiser l'économie et l'industrie du pays, et d'autre part, un groupe qui met l'accent sur les enjeux culturels, notamment avec la volonté de réintroduire l'arabe dans la société algérienne à travers le processus d'arabisation.

De plus, il y a eu, dans les années 80, l'émergence d'un autre clivage qui a suscité des tensions, c'est celui qui « *sépare l'arabe des langues maternelles, et particulièrement des langues berbères (dont le kabyle est l'expression la plus connue)* » (Grand guillaume, 2001 : P 99).

4.3. Politique d'arabisation

Depuis 1962, l'Etat algérien a choisi l'arabe comme langue officielle du pays. En conséquence, l'arabe a été établie comme la seule langue reconnue pour le travail dans diverses institutions, en particulier dans le domaine de l'éducation, l'administration.

« *Le français reste la principale langue du travail* » (Taleb ibrahimi, 2001 : p 87) dans l'enseignement supérieur, ainsi que dans divers secteurs économiques et privés, à l'exception cependant des domaines de la justice et de l'état civil.

Il est intéressant de noter qu'il subsiste un écart assez significatif entre le domaine de la formation qui est entièrement en arabe, et celui du travail où la plupart des communications se font en langue étrangère, principalement en français. Plus récemment, on voit également une ouverture vers d'autres langues comme l'anglais, l'allemand, et l'espagnol. C'est pourquoi il ne semble important de discuter des impacts que l'arabisation peut avoir sur le monde professionnel.

4.4. Arabisation et marché du travail en Algérie

Comme nous avons mentionnée plus haut, la question de l'arabisation a fortement divisé la société algérienne depuis 1962 et cela continue encore aujourd'hui.

Gilbert Grand Guillaume explique lors d'un colloque sur le bilinguisme et l'interculturalité en disant que « les décisions relatives à l'arabisation seront souvent des décisions politiques prises face à un adversaire sans souci des conditions préalables nécessaires (...) » ; il ajoute :

« *Il y a deux tendances, une tendance pour l'arabisation et une pour le bilinguisme* » (Grand Guillaume 2006).

Le conflit entre ces deux tendances a pris une tournure assez sérieuse dans les années 80. A ce moment-là les étudiants arabophones ont décidé de se mettre en grève, en réclamant davantage d'opportunités de recrutement. Le secteur économique, était principalement orienté vers le français. Par conséquent, le problème va bien au-delà d'une simple question linguistique, il touche également à des enjeux liés à la formation et à l'emploi. Du coup, ceux qui parlent arabe et qui réussissent à trouver un emploi dans les entreprises industrielles ont deux options :

Ils élaborent eux-mêmes des stratégies pour apprendre le français ou d'autre part, ce sont les entreprises qui mettent en place des formations professionnelles pour améliorer leur compétence en langue française. Cela montre que les francophones ont vraiment pris le contrôle du marché économique et ne semblent pas prêts à accepter la présence des arabophones dans leur domaine d'activité.

L'histoire de l'arabisation en Algérie montre que la langue utilisée au travail est véritablement au centre des décisions linguistiques. En fait, plusieurs décisions nécessaires ont été mis en place pour intégrer l'arabe dans le monde professionnel.

Dans ce cadre, nous allons nous pencher sur la langue du travail en explorant le sujet de l'arabisation dans les milieux professionnels, notamment au sein des administrations et des entreprises du secteur économique, qui il faut le dire sont souvent laissés de côté par nos chercheurs algériens. Donc, depuis l'adoption de la loi n°91-05 le 16 janvier 1991, l'administration a dû passer à l'utilisation de l'arabe. Il est désormais, impératif que toutes les administrations publiques, ainsi que les différentes entreprises et associations de tout type, utilisent exclusivement la langue arabe dans leurs activités de gestion et de relations publiques.

De plus l'article 8 précise que « Les concours professionnels et les examens de recrutement pour l'accès à l'emploi dans les administrations et les entreprises doivent se dérouler en langue arabe ». L'article 11 de l'ordonnance N° :96-30 du 21 décembre 1996 ordonne que « Les échanges et les correspondances de toutes les administrations entreprises et associations, quelle que soit leur nature, doivent être en langue arabe ».

4.5. La formation linguistique dans les entreprises

Comme nous l'avons déjà mentionné, les différentes branches professionnelles jouent un rôle central dans la politique linguistique des Etats. Prendre en compte la langue dans la formation continue au sein des entreprises « *devient un aspect fondamental de la politique linguistique des entreprises* » (Exavier :2006), et cela doit être vu comme une partie intégrante de leurs stratégies de développement et d'ouverture sur le monde.

Il est évident que le monde du travail est souvent en mouvement, flexible et en constante évolution, ce qui nécessite une large gamme de compétences. A côté des compétences techniques, les compétences linguistiques jouent un rôle important dans les situations professionnelles. En effet, la maîtrise de la langue s'avère être un facteur clé en termes

d'inclusion ou d'exclusion des salariés. Ainsi, la formation linguistique se révèle essentielle dans le cadre de la formation proposé au sein des entreprises, « La maîtrise de la langue est considérée comme une compétence professionnelle », c'est un avantage à la fois pour les employés et pour l'entreprise.

En effet, « au 21eme siècle les langues vont acquérir une importance place. La maitrise de plusieurs formes de communication orale et écrite est exigée sur le marché du travail et conditionne l'accès à l'emploi, à la culture et à la vie sociale ». De nos jours, avec le développement du secteur des services, les langues jouent un rôle clé dans notre économie. En analysant le marché du travail, on constate une demande croissante en compétences linguistiques. De nombreux postes requièrent désormais une maitrise des langues étrangères. Il est donc devenu essentiel, peu importe le secteur d'activité ou la fonction, que les cadres, managers, techniciens ou entrepreneurs parlent et maitrisent une langue étrangère.

Les entreprises, face aux exigences du monde professionnel, investissent de plus en plus dans la formation linguistique de leurs employés, pour que cette formation soit vraiment efficace, il est nécessaire d'établir un partenariat solide entre l'employé et son entreprise. Cela permettra à chacun de développer ses compétences tout en liant son projet professionnel et celui de l'entreprise.

Philippe Carne souligne également l'importance du formateur dans ce contexte. Pour lui, toute formation linguistique professionnelle doit passer par l'examen du des trois parties prenantes : l'entreprise, l'apprenant et le formateur.

Tout d'abord, c'est à l'entreprise qu'incombe la responsabilité de mettre en place une stratégie linguistique. Elle doit établir le cadre, définir les règles du jeu et clarifier les enjeux de la formation, tout en déclinant ses objectifs d'évolution à l'international. Ensuite, le formateur a pour mission d'animer et de gérer l'environnement d'apprentissage, en rassemblant et en organisant les ressources, qu'elles soient matérielles ou humaines. Enfin, en ce qui concerne l'apprenant, celui-ci doit s'engager activement dans son apprentissage, en adoptant une attitude d'autoformation. (Carre, 1991 : p 62-63).

Dans ce sens, Carne ajoute que les raisons d'apprendre sont multiples. En effet, de nombreuse échelles de motivation ont été développées pour tenter de comprendre les raisons qui poussent un adulte à s'investir dans une formation.

Pour ce qui est de la formation linguistique, nous allons présenter les cinq raisons principales, qui correspondent à autant de bénéfices attendus de cette formation.

- 1/ Améliorer ses performances dans son poste actuel, que ce soit via une mission à l'étranger ou par l'ajout de nouvelles responsabilités.
- 2/ Mettre en place des stratégies de développement à moyen terme, comme opter pour un changement de poste ou viser une promotion.
- 3/ S'adapter aux objectifs de l'entreprise, notamment en ce qui concerne son expansion à l'international.
- 4/ Acquérir une culture générale, professionnelle, et même personnelle.
- 5/ Avoir un intérêt pour l'apprentissage d'une langue étrangère en soi.

Conclusion

La conclusion la plus significative qui émerge de notre étude sur la politique linguistique au sein des entreprises algériennes est que cette politique demeure floue. En effet, elle ne semble pas développer une stratégie vraiment claire, avec des objectifs bien définis. Historiquement, cette politique est souvent influencée par les aspirations des politiques en vigueur. Elle est régulièrement critiquée pour son fort accent mis sur la langue arabe, qui est la seule langue officielle, au détriment du tamazight et de la langue arabe dialectale. Alors, que peut-on faire à ce sujet ? D'abord, il est important d'adopter une perspective ouverte et à la fois rationnelle et pragmatique. Ensuite, il faudrait établir une politique linguistique qui lie le secteur de la formation à celui du monde du travail de manière efficace. Enfin, pour qu'une politique linguistique atteigne ses buts, notamment l'adoption de la langue appropriée, elle doit se doter des expertises, des outils et des ressources nécessaires pour agir sur les différentes langues présentes. Nous aborderons ces points plus en détail dans le chapitre suivant, où nous examinerons la politique et les pratiques linguistiques de l'entreprise CRCC.

Chapitre II : Cadre pratique de l'étude

Introduction

De nos jours, la question linguistique est particulièrement pertinente dans le milieu professionnel. Qu'il s'agisse des communications externes ou des interactions internes, Plusieurs langues sont utilisées, ce qui peut compliquer les échanges entre les collaborateurs.

Ainsi, avec la mondialisation, les entreprises, y compris celles d'Algérie, doivent garantir une bonne communication avec leurs clients et partenaires à travers le monde. Il est donc important d'adopter des pratiques linguistiques, à l'oral et à l'écrit, qui soient efficaces, afin que les entreprises puissent se faire connaître et se démarquer sur le marché international.

Dans ce chapitre, nous présentons le cadre pratique de notre étude, centrée sur les pratiques linguistiques au sein de l'entreprise CRCC, implantée à Oued Ghir dans la wilaya de Bejaia. L'objectif principal est d'analyser comment la diversité linguistique est gérée au quotidien dans un environnement professionnel plurilingue, réunissant des employés de nationalités algérienne et chinoises. Avant d'exposer la méthodologie adoptée dans ce travail ainsi que les résultats de notre enquête, nous commencerons par une présentation détaillée de l'entreprise CRCC.

1. Présentation de l'entreprise

CRCC (*China Railway Construction Corporation Limited*) est une société de renommée mondiale dans le domaine du génie civil, des infrastructures routières et ferroviaires, ainsi que du logement. Cette entreprise constitue un lien entre la Chine et l'Algérie, illustrant la coopération économique entre les deux pays

CRCC est l'une des plus grandes sociétés de construction à l'échelle mondiale. Avec son siège basé en Chine, elle opère dans plus de 100 pays. La filiale algérienne bénéficie du savoir-faire, du financement et du soutien logistique de sa maison-mère en Chine, ce qui lui permet d'exécuter des projets d'envergure selon des normes internationales.

La dynamique entre CRCC Algérie et la Chine repose principalement sur des aspects techniques et stratégiques. En effet, de nombreux ingénieurs, équipements et expertises viennent de la Chine, tandis que la main-d'œuvre locale est largement impliquée et formée sur place. Ce type de collaboration favorise un transfert de compétences et de technologies, ce qui renforce les capacités algériennes dans le domaine des grands travaux.

Dans la wilaya de Bejaïa, CRCC a joué un rôle clé dans la construction de la pénétrante autoroutière qui relie le port de Bejaïa à l'autoroute Est-Ouest. Ce projet, avec le soutien

financier et technologique de la Chine, améliore les échanges commerciaux, surtout pour les exportations passant par le port, et s'inscrit dans un objectif plus large de développement des infrastructures en Algérie.

En dehors de ses réalisations techniques, CRCC prend également l'initiative d'organiser des activités de sensibilisation et de formation. Par exemple, à Oued Ghir, l'entreprise a ouvert ses chantiers aux étudiants des écoles d'ingénieurs algériennes, renforçant ainsi les liens éducatifs et professionnels entre les deux pays.

Ce partenariat entre l'Algérie et la Chine, représenté par CRCC, s'inscrit dans une vision plus globale de coopération Sud-Sud. Il témoigne d'une relation avantageuse pour les deux parties, où la Chine offre son expérience en matière d'infrastructure et l'Algérie en tire profit pour accélérer son développement économique et social.

2. Corpus et méthodologie

Après avoir choisi le terrain de recherche pour mener à bien notre travail, qui s'est déroulé au sein de l'entreprise CRCC, située à Oued Ghir, dans la wilaya de Bejaia, nous avons pu observer et recueillir des informations nécessaires à l'élaboration d'un questionnaire. Ce questionnaire qui porte sur les pratiques linguistiques, tant à l'oral qu'à l'écrit, contient 32 questions. Afin d'assurer une bonne organisation et d'atteindre des résultats satisfaisants, nous avons distribué 57 questionnaires aux employés de l'entreprise chinoise CRCC.

Nous avons complété notre enquête par questionnaires par des entretiens semi-directifs. Ces entretiens ont été réalisés avec divers employés de CRCC, cette entreprise évolue dans un environnement où se cohabitent plusieurs langues. L'objectif de cette recherche est d'étudier la gestion des langues au sein de cette structure, comment ils gèrent cette diversité, quelles sont, les langues employées, quels défis ils rencontrent, et explorer les différentes stratégies que les acteurs utilisent pour s'adapter à ces réalités.

Afin de traiter les données quantitatives collectées, nous avons utilisé le logiciel Sphinx, qui nous a offert un cadre efficace pour l'exploitation des résultats chiffrés.

3. Les résultats de l'enquête

Comme nous l'avons déjà mentionné, nous avons adopté une approche méthodologique mixte, combinant à la fois des outils quantitatifs et qualitatifs, afin d'obtenir une vision plus complète des pratiques linguistiques au sein de l'entreprise CRCC. Dans les pages qui suivent,

nous commencerons par présenter les résultats de l'enquête quantitative, avant de passer à ceux issus de l'enquête qualitative.

3.1. Les résultats de l'enquête quantitative

Les données recueillies à travers le questionnaire nous ont permis d'avoir un aperçu sur les pratiques linguistiques au sein de l'entreprise CRCC, en mettant en évidence les langues utilisées dans différents contextes de communication (entre collègues, avec les partenaires étrangers, les fournisseurs ou encore les autorités locales), ainsi que les difficultés rencontrées et les moyens mis en œuvre pour y remédier. Nous présentons ci-dessous les réponses recueillies à travers le questionnaire, tel qu'il a été administré aux 57 employés de l'entreprise à l'aide du logiciel Sphinx qui nous a permis de trier et interpréter les réponses de manière statistique et structurée.

1) La nationalité des informateurs

Nationalité	Nb. Cit.	Fréq.
Algérienne	35	61,4%
Chinois	22	38,6%
Autre	0	0,0%
TOTAL CIT.	57	100%

Le tableau ci-dessus indique que, sur un échantillon de 57 enquêtés, 61,4 % sont de nationalité algérienne et 38,6 % de nationalité chinoise. Aucune autre nationalité n'est mentionnée. Cette répartition s'explique par le fait que l'entreprise étudiée est une entreprise chinoise implantée en Algérie, qui recrute principalement des ressortissants chinois et algériens. 2) Ancienneté au sein de l'entreprise

Ancienneté dans l'entreprise	Nb. Cit.	Fréq.
Moins d'un an	6	10,5%
2-6ans	32	56,1%
Plus de 6ans	19	33,3%
TOTAL CIT.	57	100%

Les résultats du tableau montrent que la majorité des employés enquêtés, soit 56,1 %, travaillent dans l'entreprise depuis 2 à 6 ans et un tiers (33,3 %) des employés ont une

ancienneté supérieure à 6 ans. En revanche, seuls 10,5 % des employés ont moins d'un an d'ancienneté.

Ces données permettent de conclure que l'entreprise dispose d'une équipe expérimentée et relativement stable.

3) Quelles sont les langues que vous maîtrisez ?

Les langues que les enquêtés maîtrisent	Nb. Cit.	Fréq.
Arabe dialectal algérien	34	16,3%
Arabe classique	40	19,1%
Français	45	21,5%
Tamazight	34	16,3%
Chinois (mandarin)	22	10,5%
Anglais	34	16,3%
Autres	0	0,0%
TOTAL CIT.	209	100%

Les réponses à la question « *Quelles sont les langues que vous maîtrisez ?* » révèlent une diversité linguistique importante au sein de l'échantillon, composé de 61,4 % de personnes de nationalité algérienne et de 38,6 % de nationalité chinoise. Le total de 209 réponses montre que les enquêtés déclarent maîtriser en moyenne plus de deux langues chacun. Le français est la langue la plus citée (21,5 %), devant l'arabe classique (19,1 %), l'arabe dialectal algérien, le tamazight et l'anglais (chacun à 16,3 %). Le chinois (mandarin) représente 10,5 % des réponses, ce qui reflète la proportion d'enquêtés chinois dans le corpus. Ces résultats montrent que les langues majoritairement maîtrisées sont en lien avec les contextes sociolinguistiques des deux groupes enquêtés.

4) Quelle(s) langue(s) utilisez-vous principalement pour les échanges avec vos collègues algériens ?

Langues avec les collègues algériens	Nb. Cit.	Fréq.
Chinois	6	4,2%
Anglais	15	10,6%
Français	40	28,2%
Arabe	41	28,9%
Langue des signes	11	7,7%

Mélange de langues	29	20,4%
TOTAL CIT.	142	100%

Le tableau ci-dessus présente les fréquences d'utilisation des langues dans les interactions professionnelles avec des collègues algériens. Selon les réponses des employés, la plupart d'entre eux communiquent en arabe et en français avec leurs collègues algériens, ce qui témoigne d'une cohabitation de ces deux langues dans les interactions professionnelles. Un autre fait marquant est le recours fréquent au mélange de langues (20,4 %). Ce phénomène montre que les locuteurs mobilisent plusieurs langues selon les interlocuteurs, les situations ou les besoins communicatifs. En revanche, le chinois (4,2 %) reste très marginal dans les échanges avec les collègues algériens, ce qui est attendu étant donné que les employés algériens ne maîtrisent pas cette langue.

5) Quelle(s) langue(s) utilisez-vous principalement pour les échanges avec vos collègues chinois ?

Langues avec les collègues algériens	Nb. Cit.	Fréq.
Non réponse	1	1,0%
Chinois	25	23,8%
Anglais	22	21,0%
Français	29	27,6%
Arabe	6	5,7%
Langue des signes	15	14,3%
Mélange de langues	7	6,7%
TOTAL CIT.	105	100%

Ce tableau montre qu'il existe une grande diversité linguistique dans les échanges avec les collègues chinois. Le français arrive en tête avec 27,6 % des réponses, suivi de près par le chinois avec 23,8 % et l'anglais avec 21,0 %. La langue des signes est mentionnée dans 14,3 % des cas, tandis que le mélange de langues représente 6,7 % des réponses. En revanche, l'arabe n'apparaît que dans 5,7 % des cas.

La forte présence du français dans les échanges s'explique par le profil linguistique des employés algériens. Ils sont généralement plus à l'aise en français qu'en anglais ou en chinois. La faible fréquence de l'arabe peut s'expliquer par le fait que les employés chinois ne maîtrisent pas cette langue. Les échanges se font donc dans des langues qu'ils comprennent,

principalement le français. Celui-ci s'impose d'ailleurs comme une langue véhiculaire au sein de l'entreprise. Il est également probable que les personnes ayant mentionné le chinois soient majoritairement des employés chinois, car il est extrêmement rare de trouver des Algériens qui maîtrisent le chinois.

6) Quelle(s) langue(s) utilisez-vous principalement pour la rédaction des documents techniques ?

La rédaction des documents techniques?	Nb. Cit.	Fréq.
Chinois	24	23,3%
Français	45	43,7%
Arabe	24	23,3%
Anglais	10	9,7%
Autre	0	0,0%
TOTAL CIT.	103	100%

Le tableau montre que, pour la rédaction des documents techniques, le français est la langue la plus utilisée avec 43,7 %, soit près de la moitié des réponses. Le chinois et l'arabe sont à égalité, chacun représentant 23,3 % des réponses. L'anglais, quant à lui, est beaucoup moins employé, avec seulement 9,7 % des réponses. Ces chiffres s'expliquent par le fait que la langue française est très présente dans le milieu professionnel algérien, notamment dans le secteur privé. Le chinois, quant à lui, est utilisé en raison du caractère chinois de l'entreprise et des contacts réguliers avec les partenaires chinois. L'arabe apparaît également de manière significative, en lien avec les échanges entre l'entreprise et les partenaires algériens, notamment les différentes directions telles que celles de l'hydraulique et des travaux publics, où l'arabe reste la langue officielle de communication dans ces administrations publiques.

7) Quelle(s) langue(s) utilisez-vous principalement dans les réunions ?

Les langues dans les réunions	Nb. Cit.	Fréq.
Chinois	26	23,0%
Français	44	38,9%
Arabe	2	1,8%
Anglais	13	11,5%
Interprétation assurée	28	24,8%
TOTAL CIT.	113	100%

Le tableau ci-dessus montre que le français est la langue la plus utilisée par nos informateurs dans les réunions, avec 38,9 %. Le chinois arrive en deuxième position, cité dans 23,0 % des cas. L'anglais est mentionné dans 11,5 % des réponses, tandis que l'arabe ne représente que 1,8 % des réponses. Par ailleurs, dans 24,8 % des cas, une interprétation est assurée, c'est-à-dire qu'ils font appel à un traducteur pour faciliter la compréhension entre participants.

La prédominance du français dans les réunions s'explique par le fait que la majorité des employés algériens sont francophones, alors qu'ils ne maîtrisent pas le chinois. De leur côté, les employés chinois ne connaissent pas l'arabe, mais ont une certaine connaissance de français, ce qui fait du français une langue d'intercompréhension. L'arabe est très peu utilisé, car il n'est pas compris par les collègues chinois, et les réunions impliquent souvent la présence conjointe d'Algériens et de Chinois.

8) Quelle(s) langue(s) utilisez-vous principalement pour les courriels professionnels ?

Quelle(s) langue(s) utilisez-vous principalement pour les courriels professionnels ?	Nb. Cit.	Fréq.
Chinois	27	27,3%
Français	45	45,5%
Arabe	16	16,2%
Anglais	11	11,1%
Autre	0	0,0%
TOTAL CIT.	99	100%

Ce tableau est basé sur 99 citations. On constate que le français figure dans presque la moitié des réponses (45,5%). Puis, le chinois se classe en deuxième position avec (27,3%) L'arabe arrive en troisième position avec 16,2%, suivi de l'anglais avec 11,1%. La forte utilisation du français dans les courriels professionnels (45,5 %) s'explique par le fait qu'en Algérie, notamment dans le milieu professionnel, les échanges écrits par mail se font généralement en français. L'arabe n'est pas une langue privilégiée pour la communication écrite formelle dans les entreprises en Algérie. Le chinois est certainement utilisé par les employés chinois dans leurs échanges internes entre eux, ainsi que dans la correspondance avec leurs partenaires en Chine. L'anglais, quant à lui, reste une langue secondaire dans la communication écrite. Il n'est mobilisé que dans certaines situations, notamment lors d'échanges avec des partenaires étrangers.

9) Rencontrez-vous des difficultés pour comprendre les consignes ou messages internes ?

Rencontrez-vous des difficultés pour comprendre les consignes ou message internes	Nb. Cit.	Fréq.
Non réponse	1	1,8%
Souvent	9	15,8%
Parfois	22	38,6%
Rarement	14	24,6%
Jamais	11	19,3%
TOTAL CIT.	57	100%

D'après les réponses à la question "*Rencontrez-vous des difficultés pour comprendre les consignes ou messages internes ?*", il semble que la majorité de employés ont des difficultés à comprendre les messages internes. 38,6% des enquêtés déclarent que cela arrive parfois, tandis que 24,6% répondent par rarement. Ce qui montre que la communication n'est pas toujours garantie. 15,8 d'entre eux déclarent rencontrer parfois des difficultés pour comprendre les consignes ou messages interne. En revanche, seuls 19,3 affirment ne jamais rencontrer de problème.

Ces résultats montrent qu'une bonne partie des employés rencontrent au moins occasionnellement des difficultés pour comprendre les consignes ou messages internes. Cette situation s'explique en grande partie par la diversité linguistique présente dans l'entreprise, où les employés n'ont pas la même langue maternelle. Les Algériens sont majoritairement arabophones ou berbérophones, tandis que les employés chinois utilisent le chinois. Ainsi, la langue chinoise n'est pas toujours maîtrisée par l'ensemble du personnel, ce qui peut causer des malentendus ou des problèmes de communication.

10) Lorsqu'il y a un problème de communication, comment est-il généralement résolu ?

Lorsqu'il y a un problème de communication, comment est-il généralement résolu ?	Nb. Cit.	Fréq.
Par l'aide d'un collègue bilingue	12	13,3%
Par l'intervention d'un interprète	46	51,1%
Par des gestes /dessins/traduction en ligne	32	35,6%
Autres	0	0,0%

TOTAL CIT.	90	100%
------------	----	------

Les résultats de ce tableau montrent que lorsqu'il y'a un problème de communication, 51,1% des enquêtés choisissent de faire appel à un interprète. Ensuite, 35,6% utilisent les gestes, les dessins et traducteurs en ligne pour se faire comprendre. 13,3 demandent l'aide d'un collègue qui parle deux langues. Ces données témoignent de la présence de barrières linguistiques importantes entre les employés qui sont souvent issus de groupes linguistiques différents (Algériens et Chinois). Pour se faire comprendre, les employés ont souvent besoin d'aide.

11) Selon vous, quelles solutions pourraient améliorer la communication dans l'entreprise ?

Selon vous, quelles solutions pourraient améliorer la communication dans l'entreprise ?	Nb. Cit.	Fréq.
Non réponse	1	1,3%
Recrutement de plus d'interprètes	20	25,6%
formation linguistique pour les employés	30	38,5%
utilisation d'outils de traduction	26	33,3%
Autres	1	1,3%
TOTAL CIT.	78	100%

Ce tableau montre les solutions proposées par les employés pour améliorer la communication dans l'entreprise. La majorité d'entre eux (38,5 %) privilégient la formation linguistique pour faciliter les échanges. Vient ensuite l'utilisation d'outils de traduction (33,3 %). Pour ce type d'enquêtés, les technologies peuvent jouer un rôle important pour rapprocher des personnes parlant différentes langues et ainsi améliorer la communication. Enfin, le recrutement de plus d'interprètes est jugé nécessaire par un quart des répondants (25,6 %). Ces résultats montrent que les employés sont bien conscients de la complexité de la communication dans un environnement plurilingue et envisagent plusieurs solutions pour la faciliter.

12) Votre entreprise propos-t-elle une formation linguistique pour ses employés?

Votre entreprise propos-t-elle une formation linguistique pour ses employés ?	Nb. Cit.	Fréq.
Non réponse	11	19,3%
Oui	17	29,8%
Non	29	50,9%
TOTAL CIT.	57	100%

Ce tableau montre qu'un peu plus la moitié des employés (50,9 %) disent que leur entreprise ne propose pas de formations linguistiques. Dans l'ensemble, ces résultats suggèrent que la formation linguistique n'est pas encore systématiquement mise en place au sein l'entreprise CRCC, ce qui pourrait constituer un frein à l'amélioration de la communication dans un contexte plurilingue. Or, ces formations sont nécessaires, car les employés ont mentionné des difficultés de communication et travaillent avec des partenaires étrangers.

13) Quelle(s) langue(s) vous utilisez pour communiquer avec les autorités locales ?

Quelle(s) langue(s) vous utilisez pour communiquer avec les autorités locales ?	Nb. Cit.	Fréq.
Arabe	32	29,4%
Chinois	3	2,8%
Anglais	9	8,3%
Tamazight	27	24,8%
Français	38	34,9%
Autres	0	0,0%
TOTAL CIT.	109	100%

Nous constatons dans ce tableau que le français est la langue la plus utilisée pour interagir avec l'administration locale. L'arabe est également cité par 29,4 % des employés, car c'est la langue officielle de l'administration publique algérienne, mais il est moins employé que le français. Le tamazight est cité par 24,8 % des employés, ce qui indique son importance, notamment à l'oral, d'autant plus que l'enquête a été menée à Bejaia, l'une des principales régions berbérophones d'Algérie. Une bonne partie des employés sont issus de cette région, et lorsqu'ils s'adressent à aux autorités locales, ils le font en kabyle.

14) Quelle(s) langue(s) vous utilisez pour communiquer avec les sous-traitants algériens ?

Quelle(s) langue(s) vous utilisez pour communiquer avec les sous-traitants algérien ?	Nb. Cit.	Fréq.
Arabe	35	31,8%
Chinois	4	3,6%
Anglais	10	9,1%
Tamazight	28	25,5%
Français	33	30,0%

Autres	0	0,0%
TOTAL CIT.	110	100%

Dans le tableau, nous constatons que l'arabe prend une place dominante avec 31,8 %. Ensuite, le français arrive en deuxième place avec 30,0. Nous constatons aussi que le tamazight est présent à 25,5 %, notamment parce que l'entreprise se situe à Bejaia ; cela peut donc être un outil pour collaborer avec certains partenaires. Quant à l'anglais et au chinois, nous remarquons qu'ils ne sont pas vraiment utilisés. Nous réalisons que, pour bien communiquer avec les sous-traitants algériens, il est important de maîtriser l'arabe, le français et le tamazight.

15) Quelle(s) langue(s) vous utilisez pour communiquer avec les fournisseurs étrangers ?

Quelle(s) langue(s) vous utilisez pour communiquer avec les fournisseurs étrangers ?	Nb. Cit.	Fréq.
Non réponse	1	1,3%
Arabe	0	0,0%
Chinois	20	25,6%
Anglais	19	24,4%
Tamazight	0	0,0%
Français	38	48,7%
Autres	0	0,0%
TOTAL CIT.	78	100%

Dans ce tableau, nous constatons que la langue française est la plus utilisée pour communiquer avec les fournisseurs étrangers, avec 48,7 % des réponses. Ensuite, le chinois (25,6 %) et l'anglais (24,4 %) sont aussi importants, ce qui montre le rôle de la Chine comme partenaire commercial et l'importance de l'anglais comme langue internationale. En revanche, l'arabe et le tamazight ne sont pas du tout utilisés dans ces échanges. La communication avec les fournisseurs étrangers se fait donc surtout en français, en chinois et en anglais.

16) Dans quelle(s) langue(s) se déroulent les plus souvent les échanges avec vos partenaires ?

Dans quelle(s) langue(s) se déroulent les plus souvent les échanges avec vos partenaires ?	Nb. Cit.	Fréq.
--	----------	-------

Non réponse	4	3,8%
Arabe	29	27,6%
Français	36	34,3%
Chinois	17	16,2%
Anglais	14	13,3%
Autres	5	4,8%
TOTAL CIT.	105	100%

Ce tableau montre que les échanges avec les partenaires se font principalement en français (34,3 %) et en arabe (27,6 %). Le chinois est aussi utilisé (16,2 %), sans doute avec les partenaires chinois, puisque CRCC est une entreprise chinoise qui entretient beaucoup de relations avec la

Chine. L'anglais (13,3 %) est employé surtout avec les partenaires des pays d'Europe et des Amériques, car c'est une langue internationale utilisée dans les échanges commerciaux, mais il est rarement utilisé avec les partenaires algériens. Le français est très présent dans les échanges, notamment avec les partenaires francophones comme la France, avec laquelle il existe de nombreux échanges commerciaux, mais aussi avec les partenaires algériens. En Algérie, le français reste la langue de travail, surtout dans le secteur privé. L'arabe est aussi utilisé dans ces échanges commerciaux notamment avec les partenaires algériens et du Moyen-Orient

17) Rencontrez-vous des difficultés linguistiques dans ces échanges ?

Rencontrez-vous des difficultés linguistiques dans ces échanges ?	Nb. Cit.	Fréq.
Non réponse	4	7,0%
Oui, fréquemment	8	14,0%
Parfois	9	15,8%
Rarement	10	17,5%
Jamais	26	45,6%
TOTAL CIT.	57	100%

Le tableau présente les réponses de 57 employés sur les difficultés linguistiques rencontrées lors des échanges avec les partenaires. On remarque que près de la moitié des répondants

(45,6 %) affirment ne jamais rencontrer de difficultés. Cependant, environ 30 % des personnes interrogées déclarent rencontrer des difficultés « parfois » (15,8 %) ou « fréquemment » (14 %), ce qui reste un pourcentage non négligeable. Ces chiffres montrent qu'il existe encore des situations où la langue peut poser un obstacle dans les échanges professionnels. D'où la nécessité pour l'entreprise de mettre en place des mesures d'accompagnement linguistique (formations linguistiques), surtout dans un environnement de travail plurilingue.

18) Si oui, quelles sont les conséquences de ces difficultés ?

Si oui, quelles sont les conséquences de ces difficultés?	Nb. Cit.	Fréq.
Retards de projet	5	16,7 %
Mauvaise interprétations	20	66,7 %
Détérioration des relations professionnelles	3	10,0 %
Augmentation des coûts	2	6,6 %
Autres	0	0,0%
TOTAL CIT.	30	100%

Ce tableau montre les conséquences des difficultés linguistiques mentionnées par les employés. La majorité des réponses (66,7 %) signalent que ces problèmes causent surtout des mauvaises interprétations. Ce genre de difficultés peuvent entraîner des erreurs dans l'exécution des tâches ou dans la compréhension des consignes. En deuxième position, 16,7 % des réponses indiquent que ces difficultés provoquent des retards dans les projets et le respect des délais. En revanche, 10 % des réponses évoquent une détérioration des relations professionnelles. On comprend dès lors que les difficultés linguistique peuvent affecter la qualité du travail en équipe et créer des tensions. Enfin, 6,6 % estiment que les problèmes de langue entraînent une augmentation des coûts, probablement à cause de la perte de temps ou des erreurs à corriger. Ces résultats montrent l'importance de bien maîtriser les langues au sein de l'entreprise CRCC.

19) Qui assure la traduction ou l'interprétation lors des échanges avec les partenaires étrangers ?

Qui assure la traduction ou l'interprétation lors des échanges avec les partenaires étrangers ?	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	2	2,2%
Interprète professionnel	48	53,3%
Employé bilingue	17	18,9%
Outils de traduction	21	23,3%
Pas de traductions	2	2,2%
Autres	0	0,0%
TOTAL CIT.	90	100%

Ce tableau montre qui assure la traduction ou l'interprétation lors des échanges avec les partenaires étrangers. La majorité des réponses (53,3 %) indiquent que l'interprétation est confiée à un interprète professionnel. Par ailleurs, 23,3 % des enquêtés disent faire appel à des outils de traduction et 18,9 % disent compter sur des employés bilingues. Ces résultats montrent que même si la majorité des échanges sont bien encadrés par des professionnels, une part non négligeable repose encore sur des moyens alternatifs comme les outils numériques ou les compétences linguistiques internes.

3.2. Impact de la nationalité es enquêté sur la communication au sein de CRCC

Dans cette partie, nous allons examiner de plus près l'impact de la nationalité des employés sur les pratiques linguistiques au sein de l'entreprise CRCC. En effet, nous estimons que la présence de deux nationalités différentes au sein du personnel constitue un facteur pertinent à analyser, notamment dans un contexte plurilingue et international. Pour mieux comprendre l'impact de cette variable, nous avons croisé les réponses des employés à différentes questions du questionnaire avec leur nationalité à l'aide de logiciel sphinx. L'objectif était de voir si les usages, les préférences ou les difficultés linguistiques varient en fonction de l'origine nationale des répondants. Les tableaux croisés présentés ci-dessous permettent ainsi d'identifier des écarts significatifs entre les employés algériens et chinois.

1) La répartition des langues maîtrisées en fonction de la nationalité des employés

Nationalité/ Quelles sont les langues que vous maîtrisez?	Arabe dialectal	Arabe classique	Français	Tamazight	Chinois	Anglais	TOTAL

Algérienne	22,4%	22,4%	22,4%	22,4%	0,0%	10,5%	100%
Chinois	0,0%	10,5%	19,3%	0,0%	38,6%	31,6%	100%

Le tableau présente la répartition des langues maîtrisées selon la nationalité des employés de l'entreprise CRCC. On observe que les employés algériens déclarent majoritairement maîtriser l'arabe dialectal, l'arabe classique, le français et le tamazight, avec 22,4 % pour chacune de ces langues. En revanche, seuls 10,5 % d'entre eux maîtrisent l'anglais, et aucun ne maîtrise le chinois. Du côté des employés chinois, la langue la plus maîtrisée est logiquement le chinois (38,6 %), suivie par l'anglais (31,6 %) et, dans une moindre mesure, le français (19,3 %) et l'arabe classique (10,5 %). Aucune maîtrise de l'arabe dialectal ni du tamazight n'est signalée chez les employés chinois.

Les données de ce tableau montrent que la nationalité influence fortement les compétences linguistiques. Les employés algériens maîtrisent principalement les langues en présence en Algérie, avec une place importante occupée français, une langue très présente dans le monde professionnel. Les employés chinois, eux, maîtrisent surtout le chinois et l'anglais. Ces écarts révèlent que chaque groupe s'appuie sur les langues présentes dans son environnement. Cela peut représenter un défi pour la communication interne si des efforts ne sont pas faits pour renforcer une langue commune comme le français ou l'anglais à travers des formations linguistiques adaptées.

2) Répartition des langues utilisées dans les interactions avec les collègues algériens selon la nationalité

Nationalité/ Quelle(s) langue(s) utilisez-vous principalement pour les échanges avec vos collègues algériens ?	Chinois	Anglais	Français	Arabe	Langue des signes	Mélange de langues	TOTAL
Algérienne	0,0%	0,0%	31,5%	37,0%	0,0%	31,5%	100%
Chinoise	12,0%	30,0%	22,0%	14,0%	22,0%	0,0%	100%

Le tableau présente la répartition des langues utilisées dans les échanges avec les collègues algériens, selon la nationalité des répondants. Du côté des employés algériens, l'arabe est la langue la plus utilisée (37 %), suivie de près par le français (31,5 %), puis par un mélange de langues (31,5 %). Aucun d'entre eux ne mentionne l'usage du chinois, de l'anglais ou de la langue des signes dans ces échanges. A l'inverse, les employés chinois déclarent utiliser principalement l'anglais (30 %) avec leurs collègues algériens. L'usage de la langue des

signes (22 %) est aussi significatif, ce qui peut s'expliquer par les difficultés linguistiques et la nécessité de recourir à des gestes ou à une forme simplifiée de communication. Le français (22 %) et l'arabe (14 %) sont également cités, mais dans une moindre mesure.

On comprend à travers ce tableau que les Algériens s'appuient surtout sur les langues en présence dans le contexte sociolinguistique algérien (arabe et français), tandis que les Chinois utilisent davantage des langues internationales comme l'anglais ou la langue des signes, faute de maîtrise suffisante de l'arabe ou du français.

3) Répartition des langues utilisées dans les interactions avec les collègues chinois selon la nationalité

Nationalité / Les échanges avec les collègues chinois	Non réponse	Chinois	Anglais	Français	Arabe	Langue des signes	Mélange de langues	TOTAL
Algérienne	0,0%	5,1%	23,1%	35,9%	7,7%	19,2%	9,0%	100%
chinoise	3,7%	77,8%	14,8%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100%

Le tableau présente la répartition des langues utilisées par les employés selon leur nationalité lors des échanges avec les collègues chinois. On constate d'abord que les employés chinois privilégient largement leur langue maternelle : 77,8 % d'entre eux utilisent le chinois dans ces échanges. L'anglais est utilisé par 14,8 %, tandis que les autres langues (français, arabe, langue des signes ou mélange de langues) ne sont quasiment pas utilisées. Chez les employés algériens, la situation est beaucoup plus variée. Le français est la langue la plus utilisée (35,9 %) dans les échanges avec les collègues chinois, suivie de l'anglais (23,1 %), du mélange de langues (19,2 %) et de la langue des signes (9 %). Seuls 5,1 % utilisent le chinois, ce qui montre une faible maîtrise ou un faible apprentissage de cette langue chez les employés algériens.

4) Répartition des langues utilisées dans les interactions avec les autorités locales selon la nationalité

Nationalité /Quelle(s) langue(s) vous utilisez pour les autorités locales ?	Arabe	Chinois	Anglais	Tamazight	Français	Autres	TOTAL
Algérienne	34,2%	0,0%	0,0%	34,2%	31,6%	0,0%	100%
Chinois	16,7%	10,0%	30,0%	0,0%	43,3%	0,0%	100%

Le tableau présente la répartition des langues utilisées par les employés, selon leur nationalité, dans leurs échanges avec les autorités locales. Du côté des employés algériens, on observe une distribution relativement équilibrée entre l'arabe (34,2 %), le tamazight (34,2 %) et le français (31,6 %). Aucun n'a recours au chinois, à l'anglais ou à une autre langue. Les employés algériens utilisent les langues officielles et celles qui ont un ancrage sociolinguistique fort dans le contexte algérien. Chez les employés chinois, le français arrive en tête avec 43,3 %, suivi de l'anglais (30 %) et, dans une moindre mesure, de l'arabe (16,7 %) et du chinois (10 %). Aucun ne mentionne le tamazight ni d'autres langues. Si les employés chinois n'utilisent que très peu leur langue maternelle dans leurs interactions avec les autorités locales, c'est parce que le chinois n'est pas compris par les locuteurs algériens. Il s'agit d'une langue étrangère en Algérie, et son usage dans un cadre institutionnel est donc absent. Les employés chinois sont ainsi contraints d'avoir recours à des langues plus accessibles comme le français ou l'anglais pour augmenter leurs chances de se faire comprendre.

5) Répartition des langues utilisées dans les interactions avec les sous-traitants algériens selon la nationalité

Nationalité/ Quelle(s) langue(s) vous utilisez avec les sous-traitants algériens	Arabe	Chinois	Anglais	Tamazight	Français	Autres	TOTAL
Algérienne	38,8%	0,0%	0,0%	35,0%	26,3%	0,0%	100%
Chinois	13,3%	13,3%	33,3%	0,0%	40,0%	0,0%	100%
Autre	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Le tableau présente la répartition des langues utilisées dans les échanges avec les sous-traitants algériens selon la nationalité des employés. Chez les employés algériens, les langues les plus mobilisées sont l'arabe (38,8 %) et le tamazight (35,0 %), suivies du français (26,3 %). Aucun employé algérien n'a déclaré utiliser le chinois, l'anglais ou d'autres langues. Du côté des employés chinois, c'est le français qui arrive en tête (40,0 %), suivi de l'anglais (33,3 %), puis de l'arabe (13,3 % chacun). On note également que le chinois n'est que très peu utilisé (13,3 %). Cette langue ne permet pas une communication avec les sous-traitants locaux parce qu'ils sont rares ceux qui la maîtrisent. La prise en compte de la nationalité fait apparaître des écarts significatifs entre les deux groupes. Les employés algériens privilégient leur propre répertoire linguistique, avec une forte présence du tamazight et de l'arabe. A l'inverse, les employés chinois ont recours majoritairement à des langues internationales ou plus accessibles dans un contexte professionnel, notamment le français et l'anglais. Cela est dû à la faible diffusion du chinois dans le contexte algérien.

6) Répartition des langues utilisées dans les interactions avec les fournisseurs étrangers selon la nationalité

Nationalité/ Quelle(s) langue(s) utilisez- Vous avec les fournisseurs étrangers	Non réponse	Arabe	Chinois	Anglais	Tamazight	Français	Autres	TOTAL
algérienne	2,5%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	85,0%	0,0%	100%
chinois	0,0%	0,0%	52,6%	36,8%	0,0%	10,5%	0,0%	100%

Le tableau présente les langues que les algériens et les chinois utilisent pour communiquer avec les fournisseurs étrangers. Du côté des employés algériens, la très grande majorité (85 %) déclare utiliser le français. L'anglais n'est utilisé que par 12,5 % des répondants algériens, tandis que le chinois n'apparaît pas du tout dans leurs réponses, tout comme l'arabe, le tamazight ou d'autres langues. En revanche, chez les employés chinois, la tendance est très différente : plus de la moitié (52,6 %) utilise le chinois, suivi par 36,8 % qui utilisent l'anglais. Le français est très peu mobilisé par cette catégorie, avec seulement 10,5 %.

Ces chiffres révèlent un écart important entre les deux nationalités. Les Algériens s'appuient presque exclusivement sur le français, langue largement utilisée dans les secteurs

professionnels. Les Chinois, quant à eux, privilégient naturellement leur langue maternelle, mais aussi l'anglais, qui joue un rôle très important dans les échanges internationaux.

7) Répartition des difficultés de compréhension des consignes internes selon la nationalité des employés

Nationalité/ Rencontrez-vous des difficultés pour comprendre les consignes ou message internes ?	Non réponse	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	TOTAL
algérienne	2,9%	8,6%	37,1%	22,9%	28,6%	100%
chinois	0,0%	27,3%	40,9%	27,3%	4,5%	100%

Le tableau ci-dessus montre qu'il existe des écarts importants entre les employés algériens et chinois en ce qui concerne les difficultés de compréhension des consignes ou messages internes.

Parmi les employés algériens, près de 29 % affirment ne jamais rencontrer de difficultés, tandis que 37,1 % déclarent en rencontrer parfois. Les cas de difficultés fréquentes (« souvent ») restent relativement faibles (8,6 %), et 22,9 % indiquent les rencontrer que rarement. Chez les employés chinois, la situation est bien différente : seuls 4,5 % déclarent ne jamais avoir de difficultés, tandis que 27,3 % disent rencontrer ces problèmes souvent et 40,9 % parfois. Ces chiffres montrent que les employés chinois sont nettement plus exposés à l'incompréhension des consignes internes d'où la nécessité de renforcer les dispositifs de traduction au sein de l'entreprise ou d'organiser des formations linguistiques.

3.3. Les résultats de l'enquête qualitative

Afin de compléter l'enquête par questionnaire et de mieux cerner les dynamiques linguistiques, nous avons mené des entretiens semi-directifs auprès de personnels occupant des postes variés au sein de l'entreprise CRCC. Ces entretiens nous ont permis d'apporter un éclairage qualitatif sur les pratiques langagières, les difficultés rencontrées, ainsi que les stratégies mises en place pour faire face à la diversité linguistique. Nous présentons ci-dessous quelques extraits issus de ces entretiens.

1) Extrait de l'entretien n°1 :

Entretien réalisé avec le responsable de gestion des ressources humaines (Nationalité : algérienne)

Question1 : Quelle est la langue principale utilisée pour communiquer à CRCC ?

Réponse : c'est le français qui est employé pour tous les documents, les courriels et lors des réunions. Par contre, l'anglais est utilisé pour communiquer avec les chinois, et entre eux utilisent le chinois mandarin en interne.

Question2 : La diversité linguistique crée-t-elle des difficultés au quotidien ?

Réponse : Oui, absolument. Nous avons une équipe assez variée : des ingénieurs formés en français, des ouvriers qui parlent surtout des dialectes arabes ou kabyles, et une direction en venant de Chine. Cela nous oblige à utiliser plusieurs langues pour tout le monde comprennent.

Question 3: utilisez-vous des traducteurs ou des interprètes ?

Réponse : Oui, nous avons un ou deux employés qui parlent couramment l'arabe et le chinois et le français, ce qui aide à faire passer les messages entre les différents employés.

Question4 : Avez-vous instauré des outils pour améliorer la communication linguistique ?

Réponse : Nous avons élaboré des fiches de sécurité et des manuels simplifiés qui sont traduits en arabe. On utilise aussi des petits dessins pour aider à comprendre.

Question5 : Les employés ont-ils accès à des formations linguistiques ?

Réponse : Oui, nous offrons des formation interne, comme du français technique, et l'anglais pour faciliter les échanges.

Commentaire

Ce témoignage affirme qu'il existe une hiérarchie linguistique au sein de l'entreprise. Le français, est utilisée pour tout ce qui est officiel comme les documents, les réunions. L'anglais est utilisé pour discuter avec les chinois. En ce qui concerne les ouvriers, ils communiquent en arabe dialectal ou en kabyle. On analyse qu'avec toutes ces langues, la communication n'est pas toujours claire. Ils utilisent des différents outils comme les traducteurs, des documents simplifiés pour que tout le monde puisse comprendre. L'entreprise a également organisé des formations pour mieux s'organiser. Donc nous observons que bien que le multilinguisme soit comme un avantage sur le long terme, mais il présente des défis.

1) Extrait de l'entretien n°2 :***Entretien réalisé avec un directeur de projet (Nationalité : chinoise)***

Question1 : Quelle est votre expérience en communication dans un environnement comme l'Algérie, qui est multilingue ?

Réponse : Ce n'est pas facile au début, mais c'est intéressant. Au début, je m'appuyais sur les traducteurs. Mais avec le temps, j'ai appris quelques mots en arabe, et je me débrouille mieux en français maintenant.

Question2: Dans les réunions techniques, quelle langue utilisez-vous ?

Réponse : Parfois en anglais et parfois en français ça dépend les participants, On a même des traducteurs pour les documents qui sont techniques.

Question3: Comment faites-vous pour que les ouvriers comprennent bien les consignes ?

Réponse : on passe par le chef de chantier, c'est lui qui traduit en arabe ou en kabyle. Parfois, on illustre avec des gestes, ça nous aide pour éviter les malentendus.

Question4 : Avez-vous rencontré des malentendus à cause des barrières linguistiques ?

Réponse : Oui, ça arrive, on rencontre des retards car les consignes n'ont pas claires. Mais maintenant, on vérifie les instructions deux fois pour que tout le monde comprenne.

Question5 : Avez-vous suivi des cours de langue depuis votre arrivée ici ?

Réponse : Oui, j'ai pris des cours de français trois fois par semaine pendant six mois.

Commentaire

Le directeur chinois évoque qu'au début, ce n'était pas facile d'intégrer dans un cadre linguistique assez riche, mais il s'est bien adapté avec le temps. Il a appris un peu d'arabe et a fait des progrès en français. Pendant les réunions, il s'exprime en anglais ou français et il indique l'importance des traducteurs lors des réunions. Il affirme que sur le chantier c'est le chef qui explique aux ouvriers, et il a même suivi des cours en français pour améliorer la communication.

1) Extrait de l'entretien n°3 :***Entretien réalisé avec une assistante administrative (Nationalité : algérienne)***

Question1 : Quelle langue utilisez-vous dans votre travail ?

Réponse1 : on utilise l'arabe algérien entre collègues, on parle aussi le kabyle mais les consignes sont en arabe.

Question2 : Est-ce que vous comprenez toujours ce qu'on vous demande ?

Réponse2 : Pas toujours, lorsque c'est en français, je fais appel à un collègue de m'expliquer. Et si c'est un chinois, c'est notre chef qui traduit.

Question3 : Avez-vous déjà rencontré des problèmes à cause de malentendus linguistiques ?

Réponse3: Oui, Une fois, on a mal interprété une consigne et on a fini par détruire une dalle. Depuis cet incident, on fait toujours attention.

Question4 : Préférez-vous recevoir les consignes par écrit ou de façon orale ?

Réponse4 : Personnellement, j'aime les avoir en oral, surtout en arabe. Et avec des schémas c'est encore plus simple à comprendre.

Question5 : ça vous dirait d'apprendre une nouvelle langue pour améliorer votre travail ici ?

Réponse5 : Oui, améliorer mon français, ce serait pratique et connaître quelques phrases en chinois au moins pour dire bonjour ou capter quelque mot.

Commentaire :

Cet individu s'exprime principalement en arabe algérien et en kabyle. Il a des difficultés à comprendre les consignes en français, ce qui peut mener à des erreurs pratiques (par exemple, destruction d'une dalle) il préfère la communication orale, Il aimerait bien progresser en français un besoin d'apprendre le français. Ce témoignage montre qu'il y'a un décalage entre les attentes linguistiques et ses compétences réelles.

2) Extrait de l'entretien n°4:

Entretien réalisé avec un ingénieur en génie civil (Nationalité : algérienne)

Question1 : Quelles langues utilisez-vous dans votre poste ?

Réponse : j'utilise le français pour les documents et les emails, je parle anglais lors des réunions avec les chinois, Et quand je parle avec les ouvriers j'utilise l'arabe.

Question2 : Avez-vous un rôle de traduction ou d'interprétation ?

Réponse : Oui, On me demande régulièrement de reformuler des mails, de traduire des rapports du français vers l'anglais, ou d'expliquer des consignes aux employés.

Question3 : Est-ce que cela fait partie de votre fiche de poste ?

Réponse : Pas vraiment, mais dans cette entreprise, il est essentiel de s'adapter en matière de communication.

Question 4 : La direction vous fournit-elle des outils pour gérer ça ?

Réponse : On a quelques modèles de documents bilingues et un glossaire technique. Mais ce n'est pas toujours suffisant, surtout quand il s'agit de situations particuliers.

Question5 : Quels sont les problèmes que vous rencontrez souvent?

Réponse : Les traducteurs automatiques qui font des traductions mot pour mot, souvent mener à des malentendus. Ce serait utile d'avoir une équipe linguistique dédiée pour éviter ça.

Commentaire

Cet ingénieur utilise le français pour écrire, l'anglais lors de certaines réunions, et l'arabe pour échanger avec les ouvriers. Il se retrouve souvent pour faire traduire même si ce n'est pas son rôle. Selon lui, les outils fournis par l'entreprise sont un peu légers. Il pense qu'il serait utile d'avoir des spécialistes en linguistique pour gérer ça, car souvent, ce sont les employés qui doivent gérer sans aide ni reconnaissance.

Conclusion

L'étude réalisée au sein de l'entreprise CRCC, par l'intermédiaire de l'analyse des questionnaires et des entretiens a permis d'avoir une vue plus claire sur la façon dont l'entreprise gère les différentes langues sur le terrain. Nous constatons que le mélange de langues au sein de l'entreprise représente à la fois une force et un défi notamment en tant qu'entreprise internationale.

Les résultats indiquent que, malgré les efforts déployés pour encourager la communication multilingue comme l'organisation de formations linguistiques, l'emploi de traducteurs et d'interprètes, et l'utilisation de l'anglais comme langue de travail. Mais, certains problèmes restent présents. Par exemple : on peut citer les malentendus survenant à cause des différences de langues, les difficultés rencontrées par les employés qui ont du mal à s'intégrer parce qu'ils ne maîtrisent pas le français. Et ainsi l'absence d'une politique linguistique bien définie.

Les entretiens ont également révélé que les responsables aspirent à aller plus loin, ils souhaitent mieux former les employés, optimiser les outils de communication, et surtout établir une stratégie pour une gestion efficace des langues afin d'éviter les malentendus.

Conclusion générale

Conclusion générale

Cette étude s'est concentrée sur l'analyse de la gestion du plurilinguisme au sein de l'entreprise CRCC (*China Railway Construction Corporation*), une entité internationale opérant dans des contextes multiculturels et multilingues. Dans un cadre professionnel de plus en plus globalisé, la gestion des langues va au-delà d'une simple question pratique, elle représente un enjeu stratégique qui touche à la performance organisationnelle, à la communication interne, à l'intégration des employés, ainsi qu'à la qualité des relations professionnelles.

Les résultats obtenus révèlent une coexistence linguistique assez marquée : d'un côté, les cadres chinois ont tendance à utiliser principalement le mandarin, tandis que les employés algériens jonglent entre l'arabe dialectal et le français. L'anglais, souvent considéré comme la langue internationale par excellence, est finalement peu employé, sauf dans certains échanges techniques ou dans des documents formels. Quand il s'agit de communiquer entre ces deux groupes, ils s'appuient souvent sur des traducteurs improvisés, des collègues qui parlent plusieurs langues ou des applications de traduction.

Les données récoltées ont permis de valider plusieurs hypothèses énoncées au début de cette recherche :

Le cadre linguistique de la CRCC est véritablement multilingue, et cette diversité a un impact sur les relations professionnelles.

L'entreprise ne semble pas avoir de politique linguistique bien définie, les échanges sont souvent informels et dépendent des ajustements faits par les employés.

Les barrières linguistiques se présentent fréquemment et affectent l'efficacité de la communication interne ainsi que la coordination des tâches.

Le recours à des collègues plurilingues est habituel, mais pas encore officiellement reconnu.

En revanche, deux hypothèses étaient infirmées :

L'utilisation de l'anglais comme langue de référence est très restreinte, ce qui va à l'encontre de ce qu'on aurait pu anticiper dans un cadre international.

L'entreprise ne propose que rarement des formations linguistiques à ses employés, bien que les besoins en compétences linguistiques soient manifestes. Ainsi, l'apprentissage se fait principalement de manière empirique et souvent sur le terrain.

60

En conclusion, cette étude démontre que la diversité linguistique, si elle est bien gérée, peut constituer un véritable atout stratégique pour une entreprise internationale. Cela permet non seulement d'optimiser l'efficacité des échanges, mais aussi de renforcer l'inclusion, la motivation et la collaboration entre les membres du personnel. La gestion des langues doit donc être envisagée non comme une contrainte, mais comme une composante essentielle de la performance de l'entreprise.

Bibliographie

Bibliographie

Ouvrages

1. Calvet, L.-J. (2002). Le marché aux langues : Les effets linguistiques de la mondialisation. Plon.
2. Carré, P. (1991). Organiser l'apprentissage des langues étrangères. Éditions d'Organisation.
3. Lehnisch, J.-P. (1985). La communication en entreprise (5e éd.). PUF, Que sais-je ?
4. Norman, A. (1988). Language and identity. Macmillan.
5. Prévost, G. (2001). « Mal-langues et globalisation ». Dans M. Benguerna & A. Kadri (dir.), Mondialisation et enjeux politiques : Quelles langues pour le marché du travail en Algérie ? (Pp. 131-139). CREAD.
6. Taleb Ibrahim, K. (1997). Les Algériens et leur(s) langue(s) : Éléments pour une approche sociolinguistique de la société algérienne. Éditions El Hikma.
7. Taleb Ibrahim, K. (2001). « Quelques considérations sur la politique linguistique de l'Algérie ». Dans M. Benguerna & A. Kadri (dir.), Mondialisation et enjeux politiques : Quelles langues pour le marché du travail en Algérie ? (Pp. 85-91). CREAD.
8. Zhou, M. (2003). Multilingualism in China : The politics of writing reforms for minority languages. Mouton de Gruyter.

Articles

1. Bouchard, P. (2002). La langue de travail : Une situation qui progresse mais toujours d'une certaine précarité. Revue d'aménagement linguistique, (Automne), 87. http://www.olf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/ouvrages/amenagement_hs/ral01charte_bouchard_vf11.pdf
2. Goulier, F. (2006). Qu'entend-on par plurilinguisme ? Les langues modernes, (618). <http://www.aplv-languesmodernes.org>
3. Lüdi, G. (2011). Le plurilinguisme comme atout dans les entreprises multinationales. (Source à compléter : revue ou rapport).

-
-
4. Mondada, L. (2005). Plurilinguisme au travail. *Babylonia*, (4). <http://www.babylonia.ch>
 5. Morsly, D. (2004). Les langues en Algérie : Pratiques et représentations. (Source incomplète, à vérifier).

Sources électroniques

1. Boukous, A. (s.d.). La politique linguistique au Maroc : Enjeux et ambivalences. <http://www.bibliotheque.refer.org/livre61/l6101.pdf>
2. Grand guillaume, G. (1997). Le Maghreb confronté à l'islamisme. *Le Monde diplomatique* (février). <https://www.monde-diplomatique.fr>
3. Grand guillaume, G. (2003). Les enjeux d'une politique linguistique. Dans *L'interpénétration des cultures dans le bassin occidental de la Méditerranée* (Actes du colloque, Sorbonne, 14 novembre 2001). *Mémoire de la Méditerranée*. <http://www.grandguillaume.free.fr>
4. Grand guillaume, G. (2006). Entre langues écrites (arabe, français) et langues parlées (arabe, berbère). *Secrétariat et communication* (12 juin). <http://www.ac-mayotte.fr/spip.php?rubrique82>
5. Grin, F. (2005). Entreprise et langues étrangères. Dans *L'enseignement des langues étrangères comme politique publique* (no 19). Ministère de l'Éducation nationale. https://cisad.adc.education.fr/hcee/documents/rapport_Grin.pdf
6. Microsoft® Encarta® (2007). Encyclopédie. Microsoft Corporation.
7. Morsly, D. (s.d.). La situation sociolinguistique et le poids symbolique du français en Algérie. AUF. http://www.sdl.auf.org/IMG/doc/AUF_Reseau_Sociolingu.doc
8. North, X. (2006). Apprendre le français dans un contexte professionnel. Séminaire de réflexion, Centre national d'étude pédagogique (2-3 juin). http://www.dglf.culture.gouv.fr/publications/seminaire_francais_professionnel_juin_2006.pdf
9. Sales, A. (2003). Les pratiques linguistiques dans les entreprises à vocation internationale (Actes du colloque international, 9-10 juin). <http://www.spl.gouv.qc.ca/secretariat/programme.htm>

Thèses et mémoires

1. Benali, K. (2016). Le rôle des langues dans la communication interne des entreprises algériennes (Mémoire de master). Université d'Alger.
2. Cherfaoui, F. Z. (2008). Langues et marché du travail en Algérie : Cas de la SONALGAZ (Mémoire de master). Université d'Ouargla.
3. Dupont, M. (2018). La gestion des langues dans les entreprises multinationales : Étude de cas en France et en Algérie (Thèse de doctorat). Université Paris-Sorbonne.
4. Khelladi, K. (2015). La gestion des langues dans les entreprises algériennes : Cas des multinationales (Mémoire de master). (Université à préciser).
5. Latrouch, M. (2021). L'usage de la langue française au sein de l'entreprise de service d'hygiène industrielle SHDI (Mémoire de master). Université Abdelhamid Ibn Badis, Mostaganem.

Table des matières

Remerciements

Dédicaces

Sommaire

Introduction générale8

Chapitre I : Cadre théorique de l'étude

Introduction
13

1. Le paysage sociolinguistique Algérien
13

1.1. L'arabe classique
14

1.2. L'arabe Algérien14

1.3. Le français
14

1.4. Le tamazight
16

2. Le paysage sociolinguistique Chinois
17

2.1. Langue officielle et dialectes chinoises
17

2.2. La politique linguistique des chinois
17

2.3. Le multilinguisme au sein de la communauté chinoise en Algérie
19

3. Les langues et les entreprises
20

3.1. L'importance de la communication au sein de l'entreprise
20

3.2. L'entreprise et le plurilinguisme
22

3.3. La situation linguistique des entreprises à l'ère de la mondialisation et des TIC	23
3.3.1. Le phénomène de la mondialisation	23
3.3.2 Les technologies de l'information et des communications	24
4. La politique linguistique en Algérie	25
4.1. Qu'est-ce que la politique linguistique ?	25
4.2. La question linguistique comme enjeu politique	26
4.3. Politique d'arabisation	27
4.4. Arabisation et marché du travail en Algérie	28
4.5. La formation linguistique dans les entreprises	29

Conclusion	31
------------------	----

Chapitre II : Cadre pratique de l'étude

Introduction	33
1. Présentation de l'entreprise	33
2. Corpus et méthodologie	34
3. Les résultats de l'enquête	34
3.1. Les résultats de l'enquête quantitative	35
3.2. Impact de la nationalité es enquêté sur la communication au sein de CRCC	47
3.3. Les résultats de l'enquête qualitative	53
Conclusion	58

Conclusion générale	60
Bibliographie	63
Table des matières	
Résumé	

Résumé

Ce mémoire explore la gestion du plurilinguisme au sein de l'entreprise internationale CRCC, opérant en Algérie dans un contexte multiculturel et multilingue. L'étude met en lumière les défis et opportunités liés à la diversité linguistique, notamment l'utilisation du français comme langue principale de travail, l'anglais pour les échanges internationaux, et les langues locales (arabe et tamazight) dans des contextes spécifiques.

Bien que des efforts soient faits pour faciliter la communication, tels que l'emploi de traducteurs, des formations linguistiques et des outils de traduction, des problèmes persistent, notamment des malentendus, des retards et des difficultés d'intégration.

L'analyse qualitative et quantitative révèle l'importance d'une politique linguistique structurée pour optimiser les échanges, renforcer l'inclusion et améliorer la performance organisationnelle.

Mots clés : Plurilinguisme - Communication interculturelle - Gestion linguistique – CRCC

Abstract

This thesis explores the management of multilingualism within the international company CRCC, operating in Algeria in a multicultural and multilingual context. The study highlights the challenges and opportunities related to linguistic diversity, particularly the use of French as the main working language, English for international exchanges, and local languages (Arabic and Tamazight) in specific contexts.

Although efforts are made to facilitate communication—such as employing translators, offering language training, and using translation tools—issues persist, including misunderstandings, delays, and integration difficulties.

The qualitative and quantitative analysis reveals the importance of a structured language policy to optimize communication, enhance inclusion, and improve organizational performance.

Keywords: Multilingualism – Intercultural communication – Language management – CRCC

Annexes

Annexe 1

Questionnaire distribués aux responsables de l'entreprise CRCC

Nationalité :

Algérienne

Chinoise

Autre (précisez) : _____

Poste occupé : _____ **Département**

/ secteur : _____

Ancienneté dans l'entreprise :

Moins d'un an 2-6

ans

Plus de 6 ans

Quelles sont les langues que vous maîtrisez (cochez toutes les langues que vous comprenez/parlez et écrivez) :

- Arabe dialectal algérien ○ Arabe classique ○
- Français ○ Tamazight ○ Chinois (mandarin) ○
- Anglais ○ Autres : _____

Quelle(s) langue(s) utilisez-vous principalement pour :

- **Les échanges avec vos collègues algériens ?**

☐ Chinois ☐ Anglais ☐ Français ☐ Arabe ☐ Mélange de langue
(Précisez les langues que vous mélangez.....)

☐ Langue des signes ☐ Par l'intermédiaire d'un interprète ○

Les échanges avec vos collègues chinois ?

☐ Chinois ☐ Anglais ☐ Français ☐ Arabe ☐ Mélange de langue
(Précisez les langues que vous mélangez.....)

☐ Langue des signes ☐ Par l'intermédiaire d'un interprète ○

La rédaction des documents techniques ?

☐ Chinois ☐ Français ☐ Arabe ☐ Anglais ☐ Autre : _____ ○

Les réunions ?

☐ Chinois ☐ Français ☐ Arabe ☐ Anglais ☐ Interprétation assurée ○

Les courriels professionnels ?

☐ Chinois ☐ Français ☐ Arabe ☐ Anglais ☐ Autre : _____

Rencontrez-vous des difficultés pour comprendre les consignes ou messages internes ?

☐ Souvent ☐ Parfois ☐ Rarement ☐ Jamais

Si oui, dans quelle(s) situation(s) ? _____

Lorsqu'il y a un problème de communication, comment est-il généralement résolu ?

- ☐ Par l'aide d'un collègue bilingue
- ☐ Par l'intervention d'un interprète
- ☐ Par des gestes / dessins / traduction en ligne
- ☐ Autre : _____

Quelle(s) langue(s) vous utilisez pour communiquer avec :

Les autorités locales ? : _____

Les sous-traitants algériens ? : _____

Les fournisseurs algériens ? : _____

Les fournisseurs étrangers ? : _____

Comment évaluez-vous la politique linguistique actuelle de CRCC vis-à-vis ses partenariats ?

Internationaux ?

- ☐ Efficace et adaptée
- ☐ Insuffisante, des améliorations sont nécessaire
- ☐ Je ne sais pas

Avez-vous déjà été confronté(e) à un malentendu ou un problème à cause d'une barrière linguistique ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, racontez cette expérience : _____

Est-ce que cela a eu des conséquences sûres : ☐ La qualité du travail ☐ Le respect des délais

☐ L'ambiance au travail ☐ Autre : _____

Selon vous, quelles solutions pourraient améliorer la communication dans l'entreprise ?

- ☐ Recrutement de plus d'interprètes
- ☐ Formation linguistique pour les employés
- ☐ Utilisation d'outils de traduction ☐

Autres : _____

Votre entreprise propose-t-elle une formation linguistique pour ses employés ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Si oui, à quelle fréquence ces formations sont-elles organisées dans votre entreprise ?

☐ Régulièrement

☐ De manière occasionnelle

☐ Jamais

☐ Je ne sais pas

Avez-vous des échanges réguliers avec des partenaires externes ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, précisez leur type :

☐ Institutions publiques algériennes

☐ Sous-traitants locaux

☐ Fournisseurs étrangers

☐ Siège en Chine

☐ Autres : _____

Dans quelle(s) langue(s) se déroulent les plus souvent les échanges avec vos partenaires ?
(Cochez toutes les réponses pertinentes)

☐ Arabe

☐ Français

☐ Chinois

☐ Anglais

☐ Autres : _____

Rencontrez-vous des difficultés linguistiques dans ces échanges ?

☐ Oui, fréquemment

☐ Parfois

☐ Rarement ☐

Jamais

Si oui, quelles sont les conséquences de ces difficultés ?

☐ Retards de projet

☐ Mauvaises interprétations

☐ Détérioration des relations professionnelles

☐ Augmentation des coûts

☐ Autres : _____

Qui assure la traduction ou l'interprétation lors des échanges avec les partenaires étrangers ?

☐ Interprète professionnel

☐ Employé bilingue

☐ Outils de traduction

☐ Pas de traduction

☐ Autres : _____

Annexe 2

Transcription des entretiens réalisés au sein de l'entreprise CRCC

Entretien 01

Responsable de gestion des ressources humaines (nationalité algérienne)

Date : 21/04/2025 **Heure :** 10h30 à 12h00

1. Quelle est la langue principale utilisée pour communiquer à CRCC ?

C'est le français qui est employé pour tous les documents, les courriels et lors des réunions. Par contre, l'anglais est utilisé pour communiquer avec les Chinois, et entre eux, ils utilisent le chinois mandarin en interne.

2. La diversité linguistique crée-t-elle des difficultés au quotidien ?

Oui, absolument. Nous avons une équipe assez variée : des ingénieurs formés en français, des ouvriers qui parlent surtout des dialectes arabes ou kabyles, et une direction venant de Chine. Cela nous oblige à utiliser plusieurs langues pour que tout le monde comprenne.

3. Utilisez-vous des traducteurs ou des interprètes ?

Oui, nous avons un ou deux employés qui parlent couramment l'arabe, le chinois et le français, ce qui aide à faire passer les messages entre les différents employés.

4. Avez-vous instauré des outils pour améliorer la communication linguistique ?

Nous avons élaboré des fiches de sécurité et des manuels simplifiés qui sont traduits en arabe. On utilise aussi des petits dessins pour aider à comprendre.

5. Les employés ont-ils accès à des formations linguistiques ?

Oui, nous offrons des formations internes, comme du français technique et de l'anglais pour faciliter les échanges.

Entretien 2

Directeur de projet (Nationalité Chinoise)

Date : 23/04/2025 **Heure :** 10h30h à 12h00

Quelle est votre expérience en communication dans un environnement comme l'Algérie, qui est multilingue ?

Ce n'est pas facile au début, mais c'est intéressant. Au début, je m'appuyais sur les traducteurs.

Mais avec le temps, j'ai appris quelques mots en arabe, et je me débrouille mieux en français maintenant.

Dans les réunions techniques, quelle langue utilisez-vous ?

Parfois en anglais, parfois en français, ça dépend des participants. On a même des traducteurs pour les documents techniques.

Comment faites-vous pour que les ouvriers comprennent bien les consignes ?

On passe par le chef de chantier. C'est lui qui traduit en arabe ou en kabyle. Parfois, on illustre avec des gestes, ça nous aide pour éviter les malentendus.

Avez-vous rencontré des malentendus à cause des barrières linguistiques ?

Oui, ça arrive. On rencontre des retards car les consignes ne sont pas claires. Mais maintenant, on vérifie les instructions deux fois pour que tout le monde comprenne.

Avez-vous suivi des cours de langue depuis votre arrivée ici ?

Oui, j'ai pris des cours de français trois fois par semaine pendant six mois.

Entretien 3

Assistante administrative (nationalité algérienne)

Date : 27/04/2025 **Heure :** 10h30h à 12h00

Quelle langue utilisez-vous dans votre travail ?

On utilise l'arabe algérien entre collègues, on parle aussi le kabyle, mais les consignes sont en arabe.

Est-ce que vous comprenez toujours ce qu'on vous demande ?

Pas toujours. Lorsque c'est en français, je fais appel à un collègue qui m'explique. Et si c'est un Chinois, c'est notre chef qui traduit.

Avez-vous déjà rencontré des problèmes à cause de malentendus linguistiques ?

Oui. Une fois, on a mal interprété une consigne et on a fini par détruire une dalle. Depuis cet incident, on fait toujours attention.

Préférez-vous recevoir les consignes par écrit ou de façon orale ?

Personnellement, j'aime les avoir à l'oral, surtout en arabe. Et avec des schémas, c'est encore plus simple à comprendre.

Ça vous dirait d'apprendre une nouvelle langue pour améliorer votre travail ici ?

Oui, améliorer mon français, ce serait pratique. Et connaître quelques phrases en chinois, au moins pour dire bonjour ou capter quelques mots.

Entretien 4

Ingénieur en génie civil (nationalité algérienne)

Date : 30/04/2025 **Heure :** 10h30 à 12h00

Quelles langues utilisez-vous dans votre poste ?

J'utilise le français pour les documents et les e-mails. Je parle anglais lors des réunions avec les Chinois. Et avec les ouvriers, j'utilise l'arabe.

Avez-vous un rôle de traduction ou d'interprétation ?

Oui. On me demande régulièrement de reformuler des mails, de traduire des rapports du français vers l'anglais, ou d'expliquer des consignes aux employés.

Est-ce que cela fait partie de votre fiche de poste ?

Pas vraiment, mais dans cette entreprise, il est essentiel de s'adapter en matière de communication.

La direction vous fournit-elle des outils pour gérer ça ?

On a quelques modèles de documents bilingues et un glossaire technique. Mais ce n'est pas toujours suffisant, surtout quand il s'agit de situations particulières.

Quels sont les problèmes que vous rencontrez souvent ?

Les traducteurs automatiques font des traductions mot pour mot, ce qui mène souvent à des malentendus. Ce serait utile d'avoir une équipe linguistique dédiée pour éviter ça.