

Université Abou Bakr Belkaid

**Faculté des Lettres et des Langues - Département des Langues
Etrangères**

Filière de Français - Spécialité : Science du langage

Thèmes :

**« Alternance codique dans les échanges
langagiers écrits et verbaux en Algérie »**

Cas : de la BDL et de l'hôtel Renaissance

Présenté par :

- **GHELLAI Asma**
- **HADJ AMARA Ibtissem**

Encadreur :

- **M^{me} Oudjedi Damerdji Aouicha**

Année Universitaire 2014-2015

Remerciements

**Tout d'abord nous tiendrons le bon dieu tout puissant,
*qui nous a donné la force et le courage pour réaliser
ce modeste travail.***

***Nous remercierons vivement notre responsable du
module Mr BENMOUSSAT de nous avoir orienter
durant tout notre parcours d'étude, ainsi les membres
du jury qui ont accepté de lire et d'évaluer notre
travail et de participer à cette soutenance***

***Nous remercierons également, notre encadreur Mme
OUDJEDI DAMERDJI Aouicha de nous avoir aidé
durant la réalisation de ce travail, ses discussions
fructueuses et sa patience infinie nous ont permis
l'aboutissement de ce travail. Nous la remercierons
également pour sa disponibilité et sa générosité.***

***Et au terme de ce travail nous tenons à exprimer notre
gratitude et nos remerciements pour toutes les
personnes qui ont contribué à sa réalisation.***

Dédicace

*Avec un énorme plaisir, un cœur ouvert et une immense joie, que je dédie
le fruit de mon parcours*

*A mes chers parents qui m'ont éclairé le chemin de la vie par leur grand
soutien et leurs encouragements, par leurs dévouements exemplaires et les
énormes sacrifices qu'ils m'ont consentis durant mes études et qui ont
toujours aimé me voir réussir .Je les remercie pour tout ce qu'ils m'ont fait.*

*Une dédicace spéciale pour mon encadreur **M^{me} OUDJEDI
DAMERDJI Aouicha** pour sa présence, son dévouement et pour ses
compétences qui nous ont permis de concrétiser ce travail.*

*A toutes personnes qui m'ont encouragé ou aidé tout au long de mes
études.*

Mlle GHELLAI Asma

Dédicace

Je dédie cet humble travail

A nos chers parents

Veillez recevoir ici l'expression de ma profonde gratitude et ma reconnaissance envers vos sacrifices incessants. Vous n'avez cessé de m'entourer par votre assistance et vos encouragements qui ont été pour moi une source de persévérance. Que dieu vous garde afin d'éclairer mon chemin

A mon cher frère Ghazi qui m'a beaucoup aidé lors de la réalisation de ce travail.

*Une dédicace spéciale pour mon encadreur **M^{me} OUDJEDI DAMERDJI Aouicha** pour sa présence, son dévouement et pour ses compétences qui nous ont permis de concrétiser ce travail.*

Mlle HADJ AMARA Ibtissem

Sommaire

Sommaire

- **Introduction**
- **Chapitre 01:** Cadrage théorique

1-Délimitation du sujet

2- Qu'est ce que la communication

3- La langue française et sa relation avec la société et la culture algérienne

3.1. Langue et société

3.2. Langue vecteur de la culture

4- La diversité linguistique en Algérie

5- Le bilinguisme

6- La diglossie

7- Le bilinguisme et la diglossie en Algérie

8- Rapport entre bilinguisme et diglossie

8.1. Bilinguisme sans diglossie

8.2. Diglossie sans bilinguisme

8.3. Ni bilinguisme ni diglossie

9- L'emprunt

10-L'alternance codique

10.1. Les types de l'alternance codique

L'alternance codique situationnelle

L'alternance codique conversationnelle

L'alternance codique inter phrastique

L'alternance codique intra phrastique

L'alternance codique extra phrastique

- **Chapitre 02** : Description du corpus

I) Présentation du premier corpus «Banque BDL»

Description du corpus

1- Les documents bancaires

1.1. Les instruments du paiement

1.1.1. Le cheque

1.2.1. L'ordre du virement

1.3.1. L'ordre de la mise à disposition

2.1. Les instruments de crédit

2.1.1. La lettre de change

2.2.1. Billet à ordre

2.3.1. Récépissé Warrant

Description du questionnaire

II) Présentation du deuxième corpus « hôtel Renaissance »

1 -Le constat

2 -Qu'est ce que la sociolinguistique interactionnelle

2.1. Les interactions et leurs fonctions

Description du corpus

1-Convention de la transcription

2-Enregistrement

Description du questionnaire

- **Chapitre 03** : Analyse des corpus

I) Analyse du premier corpus

1- Etude du questionnaire

II) Analyse du deuxième corpus

1- Présentation du tableau des enregistrements (Le taux et la durée)

1.2 Interprétions des résultats

2- Présentation de la grille des réponses au questionnaire adressé aux réceptionnistes

2.1 Etude des réponses auprès des réceptionnistes de l'hôtel Renaissance Tlemcen.

2.2 Interprétation des résultats

III) Perspectives

- **Conclusion**

- **Bibliographies**

- **Table des matières**

- **Annexe**

Protocole de transcriptions:

Pour la transcription de Notre corpus, nous utiliserons un système de transcription orthographique qui tiendra compte de certains phénomènes de prononciation dans l'élaboration de notre système de transcription.

...	En fin de phrase : phrase non terminée. En début de phrase : reprise de la phrase non terminée.
'	Omission du phonème
:	Voyelle accentuée
+++	Reprise d'une parole après une hésitation ou une pause
()	Rire, confusion.
H	<i>par exemple ; h'ram.</i>
KH	
Q	
	Intonation descendante/montante après ce signe.
+, ++, +++	Pause très brève, pause brève, pause très très brève
&	Enchaînement rapide de parole
N ::on	Le nombre est proportionnel à l'allongement
< ----- ?>	Séquence incompréhensible

A : bla bla bla bla} B : bla bla}	Chevauchement de parole
#	Hésitation
//	Interruption
TLEMCEN	Les petits majuscules indiquent les noms propres
Tu m(e) dis	Phonème non réalisé
Ç	représente « »

Introduction

La sociolinguistique qui a pour objectif d'expliquer les phénomènes linguistiques dans un endroit et moment donnés, s'est beaucoup développée. Ce développement est mesuré par le nombre de recherches effectuées dans ce domaine.

Le travail du sociolinguiste consiste à analyser l'ensemble de données construisant un corpus représentatif du phénomène décrit.

La situation linguistique en Algérie est décrite comme diversifiée et riche, car un même locuteur maîtrise ou utilise au moins deux langues. Cela est valable pour l'oral ainsi que pour l'écrit.

L'administration publique est l'ensemble des activités dont le but est de répondre aux besoins d'intérêt général de la population (ordre et services publics...).

La banque du développement local et l'hôtel Renaissance, sont des exemples de ce type d'administration qui ont pour but de contrôler la régularité des échanges extérieur.

Le lexique spécifique est une notion purement linguistique utilisée pour désigner le vocabulaire utilisé dans des situations de communications écrites ou orales qui permet la transmission d'une information, d'un champ d'expérience particulier, d'une discipline, d'une science, d'un savoir-faire lié à une profession déterminée.

Comme chaque administration, les réceptionnistes de l'hôtel Renaissance ainsi que les banquiers de la BDL possède un langage propre, ainsi qu'une terminologie pouvant parfois paraître compliquée.

Parmi les motivations qui nous ont poussées à opter pour ce sujet, c'est que nous voulions intégrer ce monde des affaires, de cultures et de voyages, et comme objectifs ; les raisons qui nous ont orientées vers le choix de notre thème de travail, c'est que nous souhaiterions appréhender la situation de la langue française dans les administrations algériennes et mettre en évidence le rôle du français dans ces deux contextes , notamment à l'alternance codique et le choix des langues (arabe classique, arabe dialectal et français).

Sur les deux terrains, nous supposons que les deux langues occupent des places importantes à la banque ainsi qu'à l'hôtel.

D'un autre côté, nous nous apercevons que le monde des affaires qu'il soit économique ou financier privilégie l'usage du français.

Notre recherche sera effectuée à partir des documents administratifs qu'utilisent les employés de l'unité de la Banque BDL, ces employés sont chargés de gérer les autres branches bancaires de toute la wilaya de Tlemcen et qui seront par la suite questionnés à propos des langues auxquelles ils recourent obligatoirement et/ou facultativement et les raisons de cet emploi. En ce qui concerne l'hôtel Renaissance, l'enquête s'est fondée sur deux bases ;

- 1- Un enregistrement audio entre les réceptionnistes et les clients algériens que nous transcrivons dans le chapitre 02.
- 2- Un questionnaire pour les réceptionnistes, pour évaluer le degré d'utilisation de langue française et sa place dans la communication technique.

La finalité de notre recherche est de décrire la situation et les pratiques linguistiques dans les institutions algériennes, et en d'autres termes, notre recherche est centrée sur le choix et l'alternance codique de la langue arabe et française dans les conversations entre les réceptionnistes de l'hôtel Renaissance Tlemcen et les clients algériens en répondant à la question centrale suivante :

« Est-ce que les conversations qui se déroulent entre les réceptionnistes de l'hôtel Renaissance Tlemcen et les clients algériens, présentent un mode de bilinguisme basé sur le choix des langues ou sur les alternances codiques ? »

Ainsi, nous avons été poussées à mettre l'accent sur le degré de l'emploi de la langue française dans les écrits administratifs pour parvenir à répondre à la question suivante : quelle place occupe chacune des deux langues et quels sont leurs statuts ? Quelle est la langue la plus utilisée dans les écrits administratifs de la Banque de développement local? Autrement dit, le choix de la langue de rédaction revient-il au rédacteur ou à l'employé ? Ce travail l'oblige-t-il à utiliser une langue et non pas une

Notre enquête s'inscrit dans le domaine de la sociolinguistique, nous tenterons de cerner le champ de chacune des deux langues.

Nous nous intéressons également au qualitatif ainsi qu'au quantitatif aux moyen de statistiques afin de mieux cerner la situation.

Chapitre 1

Cadrage

Théorique

Selon les objectifs de la présente recherche, la comparaison des réalités linguistiques en Algérie aux instructions législatives, de ce fait ce chapitre consiste à définir le champ théorique de notre étude, et cerner l'ensemble des notions qui serviront à notre enquête.

Nous avons délimité le sujet, puis nous avons analysé des notions théoriques concernant la place du français dans la société et sa relation avec la culture...ainsi que le statut de la langue arabe au sein des services administratifs. Ensuite, nous avons évoqué le bilinguisme et la diglossie en Algérie et nous avons étudié les différents types de l'alternance codique.

1. Délimitation du Sujet

Nous avons traité les choix et les alternances codiques produites dans les conversations entre les réceptionnistes et les clients algériens de l'hôtel Renaissance Tlemcen et la langue utilisée dans les documents écrits fournis par la banque BDL.

En ce qui concerne notre thème, la notion « Choix de langue » renvoie également à favoriser une seule langue pour converser avec un client, comme le service administratif peut faire appel à l'alternance codique et cela résulte, en cas de problème de compréhension rencontrés avec les clients.

A partir de là nous avons choisi, dans le cadre de notre recherche sociolinguistique, de porter un regard sur les pratiques bilingues réalisées dans le milieu hôtelier et le secteur bancaire afin de décrire et analyser ce qui ressort comme choix de langues et alternances codiques.

Pour mieux expliquer notre thème, nous nous sommes appuyées sur les théories que nous évoquerons ci-dessous.

Notre travail se penche sur les échanges verbaux et les écrits administratifs, nous avons voulu savoir à quoi peut renvoyer cette conception ; cependant quand on dit échanges verbaux, nous parlons également de l'action de communiquer avec quelqu'un, d'être en rapport avec autrui, en général par le langage, échange verbal entre un locuteur et un interlocuteur dont il sollicite une réponse, comme par exemple ; le langage téléphonique est un moyen de communication.

2. Qu'est ce que la communication ?

Si notre travail portera davantage sur la communication en général, il convient, néanmoins, d'appréhender ce qu'un tel concept de communication peut recouvrir. Etant donnée la nature du langage, aucune théorie, aucune analyse linguistique ne peuvent faire une problématique générale de la communication. En consultant le livre « Communication verbale » de ROBERT VION, nous avons prit la définition concernant la communication, selon SPERBER et WILSON « Toutes les théories de la communication ont été fondées sur un seul et même modèle, que nous appellerons modèle du code. Selon ce dernier, communiquer, c'est coder et décoder des messages » (SPERBER et WILSON, 1983 : 13).

La communication, peut désigner soit chaque envoi de donnée de manière indépendante pour lequel l'émetteur et le récepteur sont distincts, soit un envoi initial et les réponses qui en découlent, les rôles d'émetteur et de récepteur étant alors assumés alternativement par les acteurs.

Nous, nous pensons que la communication se caractérise comme le mouvement de transmission de données entre deux êtres (qui peuvent êtres des acteurs individuels ou des groupes d'acteurs).

En ce qui concerne l'interaction, elle est décrite comme acte d'inter-réagir entre deux personnes selon laquelle une communication peut être provoqué.

Après avoir défini la communication, nous nous sommes attachées à étudier la présence de la langue arabe classique ou dialectale, le français et berbère dans les pratiques langagières du réceptionniste. En d'autres termes, notre recherche est centrée sur le choix et l'alternance codique de la langue arabe et française dans les conversations entre les réceptionnistes de l'hôtel Renaissance Tlemcen et les clients algériens. Avant cela, nous devons parler de la situation sociolinguistique et de la culture de la société algérienne.

3. La langue française et sa relation avec la culture et la société algérienne

3.1. Langue et société

On peut résumer « langue et société » par le terme « sociolinguistique », qui désigne également l'étude des rapports entre langage et société, ou l'étude du fonctionnement du langage. Toutefois, comme cette discipline s'est « Davantage constituée autour d'une communauté d'analyse que d'un objet théorique précis¹ ». (ESPERET, 1987, p : 338).

Cette dernière, est une partie de la linguistique ayant pour objet l'étude du langage et de la langue sous leur aspect socioculturel ; elle concerne l'étude des rapports entre société et langue , ce n'est pas une branche de la linguistique, mais c'est une autre conception de la langue, une autre façon d'analyser les phénomènes linguistiques ; cela a été défini par Christian BAYLON: « *la sociolinguistique est tâchée de décrire les différentes variétés qui coexistent au sein d'une communauté linguistique, en les mettant en rapport avec les*

structures sociales et englobe tout ce qui est étude du langage dans son contexte socioculturel ».

Nous avons cerné ce titre, dans le but de voir la place, le statut qu'occupe le français dans la société algérienne. Comme nous le savons tous la langue française est la première langue étrangère connue en Algérie. Elle est exigée par le colonisateur français durant sa présence en Algérie, cependant notre pays a été constitué par la France qui lui a en même temps nié toute identité propre. La langue française prit sa place dans l'enseignement et dans les usages officiels. L'ouverture au monde moderne se fit par le français.

En 1962, tout le pays fonctionnait français : enseignement, administration, environnement, secteur économique.

Toutefois, le gouvernement algérien voulait réaliser la « face culturelle de l'indépendance » en mettant à la place de la langue française la langue arabe, non pas la langue parlée, mais la langue arabe standard issue de l'arabe coranique.

Le secteur économique (et en partie administratif) a continué à être géré en français (ou, à la rigueur, en anglais). La loi de généralisation de la langue arabe, adoptée en décembre 1996, n'a été suivie d'aucune application. Ainsi, à la différence des années 1980, il n'y a plus en Algérie d'impératif politique susceptible d'exclure la langue française ou d'en interdire l'emploi. La langue française est ainsi au cœur d'un nœud complexe. Alors dans notre petite recherche, nous allons examiner la situation actuelle du français à l'hôtel Renaissance Tlemcen dont on va faire la lumière sur la présence du français sur le marché économique algérien.

3.2. Langue vecteur de la culture

« *Le premier instrument du génie d'un peuple, c'est sa langue* » disait Henri Beyle un écrivain, plus connu sous le pseudonyme littéraire de Stendhal.

Ce titre a pour objet de nous démontrer comment une langue étrangère peut s'adapter avec une culture différente que la sienne, cependant, au cours des siècles, l'homme a toujours évolué à travers sa langue, exprimant ses différences et spécificités grâce à un vocabulaire issu de son parcours historique. La langue est vite devenue le symbole des sociétés et le moyen le plus efficient de représentation des cultures. Cependant, le monde a rapidement trouvé une barrière dans ce Babel complexe qui freine les échanges internationaux et la compréhension mutuelle. Chacun a souhaité promouvoir sa propre langue pour permettre la survie de sa culture, créant ainsi d'autres conflits et des rejets, nous prenons exemple de la langue française et la société algérienne, de nos jours, nous constatons que la langue française en Algérie est l'objet d'une forte ambivalence, qui présente des aspects sociaux, culturels, politiques et identitaires.

A ce jour, le monde a-t-il compris que la langue est un moyen fort d'expression de l'identité culturelle et que, de ce fait, la diversité des techniques linguistiques était un atout plutôt qu'une difficulté ?

4. La diversité linguistique en Algérie

La diversité linguistique, pour John GUMPERZ « est plus qu'une simple affaire de comportement : c'est une ressource communicative dans la vie quotidienne² ». Comme nous le savons tous, Le paysage linguistique de l'Algérie est multilingue. Citons en première place, l'arabe littéral, langue du Coran et de l'islam. Dénommé arabe classique, seule langue arabe écrite, considéré comme sacré et affecté aujourd'hui à des usages profanes, en seconde

² 1 Gumperz J., Engager la conversation, Ed DEMINUIT, 1981, p.27

place, nous avons l'arabe dialectal, une langue utilisée par la majorité de la population, en troisième place nous le berbère nommé le Tamazight, reconnu comme une langue nationale et en quatrième place, nous avons la langue française ; l'Algérie est un grand pays francophone. Le concept Francophonie, désigne l'ensemble du monde francophone, c'est-à-dire les différents pays et régions où le français est langue maternelle ou seconde. Il s'agit d'une expression géographique et d'un regroupement géopolitique.

A partir de là, nous pouvons certifier que la langue française fait partie des différents domaines de la vie quotidienne des algériens, ainsi en Algérie, la coexistence de deux langues est une réalité inévitable.

5. Le bilinguisme

Pour cette recherche nous nous sommes basées sur quelques notions théoriques, parmi les opinions que nous avons choisies ; Nadine KUHNE³, selon elle, il y'a différentes façons de décrire le bilinguisme et il peut se rapporter à des phénomènes concernant :

- Un individu qui connaît deux langues
- Une communauté où deux langues sont employées.

Selon le dictionnaire français Larousse, le bilinguisme est une situation d'un individu parlant couramment deux langues différentes (bilinguisme individuel) ; situation d'une communauté où se pratiquent concurremment deux langues.

D'après Alexandra GOTTARDO⁴, la définition du bilinguisme est complexe et dépend de multiples facteurs comme l'âge de l'acquisition de la langue seconde (L2), l'exposition continue à la langue maternelle (L1),

³ KUHNE, N. (2008) :“ *Définition du bilinguisme et sa description*“. In, revue en ligne: <http://lesla.univ-lyon2.fr/IMG/pdf/doc-609>, le bilinguisme: perspective psychologie, sociolinguistique et sociopolitique.

⁴ GOTTARDO, A. (2009): “ *Définition du bilinguisme*” département de psychologie, Université Wilfrid-Laurier

l'aptitude relative dans chacune des langues et les circonstances qui ont entraîné l'apprentissage de chacune des langues. Les définitions les plus répandues du bilinguisme conçoivent le savoir linguistique comme étant de catégorie binaire – où une personne est classée comme ayant fait l'apprentissage de deux langues ou non (Brutt-Griffler & Varghese, 2004). Plutôt, il serait opportun de concevoir le bilinguisme comme un continuum, au cours duquel une personne peut posséder différents niveaux de maîtrise de deux langues, sans égard à la façon ni au moment où elles ont été apprises. De plus, les aptitudes au langage, à la lecture et à l'écriture comprennent de multiples éléments d'aptitude. Dans toute langue donnée, les personnes bilingues peuvent posséder une grande maîtrise dans un domaine d'aptitudes mais non dans un autre. Par exemple, une personne peut démontrer de grandes aptitudes en langue parlée et des aptitudes plus limitées en lecture. Tout au long du présent article, on explorera les problèmes de définition du bilinguisme et les conséquences du bilinguisme sur certaines aptitudes reliées particulièrement à la lecture.

De notre part, le bilinguisme est la mise en présence de deux langues qui provoque un ensemble d'interférences linguistiques, susceptibles de déterminer un conflit de langage et donc d'identité, comme nous pouvons l'éclaircir, il est l'emploi actif et passif direct de deux langues de façon parfaite par un locuteur.

D'après nos connaissances, les personnes authentiquement bilingues sont également imprégnées des deux cultures indifféremment et dans tous les domaines, elles apprennent deux langues comme langues maternelles sans enseignement convenu.

6. La diglossie

En sociolinguistique, la diglossie désigne l'état dans lequel se trouvent deux variétés linguistiques coexistant sur un territoire donné et ayant, pour des motifs historiques et politiques, des statuts et des fonctions sociales distinctes, l'une étant représentée comme supérieure et l'autre inférieure au sein de la population. Les deux variétés peuvent être des dialectes d'une même langue ou bien appartenir à deux langues différentes.

L'utilisation de ce concept mène à une modélisation de la situation linguistique centrée autour de l'opposition entre variétés « haute » et « basse » de langage¹. Dans une situation diglossique habituelle, on observe ainsi une distribution complémentaire des variétés en fonction des contextes sociolinguistiques : en contexte formel, à l'écrit ou pour certains usages culturels et littéraires, la variété « haute (H) » est seule acceptable tandis que la variété « basse (B) » se cantonne au cadre privé, à l'oral, à la poésie, au folklore etc.

La notion a été utilisée et développée par des auteurs critiquant le terme de « bilinguisme », jugé trop imprécis, source de confusion et dont l'utilisation masque en fin de compte des réalités sociales complexes et dynamiques. Ils envisagent ainsi le bilinguisme uniquement du point de vue de l'individu : le bilinguisme est l'état de l'acteur individuel capable de mobiliser plusieurs variétés de langage. Au contraire, la diglossie est un phénomène sociétal, caractérisé par la coexistence et la répartition socialement codifiée de plusieurs variétés.

7. Le bilinguisme et la diglossie en Algérie :

Plusieurs personnes connaissent deux langues dans une société sans qu'il existe d'usage spécifique pour les formes linguistiques distinctes. Cela se retrouve dans des contextes instables à forte mobilité sociale ou des situations

intermédiaires entre une diglossie et une autre organisation de la communauté linguistique.

A l'intérieur d'une communauté il existe une division fonctionnelle des usages entre les deux formes linguistiques et les groupes sociaux sont intégralement séparés.

Le mot diglossie a d'abord été synonyme de bilinguisme avant d'être utilisé par le linguiste William Marçais⁵ un orientaliste arabisant français en 1930 dans sa Diglossie arabe. Il marque aujourd'hui davantage l'état dans lequel se trouvent deux systèmes linguistiques coexistant sur un territoire donné, et dont l'un occupe, le plus souvent pour des raisons historiques, un statut sociopolitique inférieur. La situation diglossique est ainsi généralement une situation conflictuelle.

En Algérie, les relations diglossiques sont en grande partie, premièrement entre l'arabe classique, langue prestigieuse et de culture, et l'arabe dialectal, populaire. Outre ce fait, la juxtaposition de deux variantes d'une même langue, caractérise parfaitement la diglossie telle qu'elle est définie par Ferguson (1959). La présence de l'arabe dialectal, langue d'usage quotidien, dans le milieu familial aussi bien que dans le milieu public, et l'arabe classique dont l'usage est limité aux médias étatiques et à l'école (car il est la langue d'enseignement), illustre cette situation diglossique.

Ainsi le dialectal, utilisé dans la vie quotidienne par la majorité de la population, n'a aucun statut officiel, au contraire de l'arabe classique, utilisé dans l'enseignement et les médias. Réservé aux situations formelles, il se trouve de ce fait privilégié par rapport aux autres langues présentes en Algérie (les dialectes régionaux et le berbère). L'arabe classique tient également son prestige du fait qu'il est la langue du Coran, aussi le produit des politiques d'expansion

⁵ http://fr.wikipedia.org/wiki/William_Mar%C3%A7ais

linguistique française en arabe, des tentatives d'unification linguistique, qui impliquent un état de minoration et de subordination linguistique de l'oral face à l'écrit, du dialecte face à la langue.

8. rapport entre bilinguisme et diglossie

Selon Louis Jean CALVET, la langue est liée rapports de force, au pouvoir et à la négociation. Il existe certainement une relation entre ces formes de pouvoir et l'évolution des langues elles-mêmes. Dans un monde plurilingue, les différents groupes sociaux ont fait de la langue un facteur discriminant, d'appartenance ou de non appartenance à une même communauté. Et à l'intérieur de cette communauté, des éléments différenciateurs dans la manière de prononcer les mots, d'employer des tournures de phrases. Au sens général le plurilinguisme comporte deux phénomènes (le bilinguisme et la diglossie). Le mot bilinguisme désigne toute pratique de plusieurs variétés linguistiques (surtout de variétés nettement différenciées) par un individu ou par un groupe. Mais tout d'abord, il faudra distinguer le plurilinguisme des individus isolés (et c'est ce qu'on appelle le bilinguisme) du plurilinguisme des structures sociales. Ces variétés de langue peuvent être de statut inégal. Ceci permet de dégager le concept de diglossie qui désigne la situation sociale de groupe d'individu.

Et pour conclure on dit que Le bilinguisme est le fait pour un individu de parler deux langues (la langue maternelle et une langue étrangère), hors La diglossie désigne le fait d'existence de deux langue dans le même pays ou le plus souvent deux systèmes linguistiques coexistent (une langue à usage officiel et une langue à usage personnel), comme est le cas pour l'Algérie.

8.1. Bilinguisme sans diglossie

Plusieurs personnes connaissent deux langues dans une société sans qu'il existe d'usage spécifique pour les formes linguistiques distinctes. Cela se retrouve dans des contextes instables à forte mobilité sociale comme l'Europe romane des Temps Modernes ou des situations intermédiaires entre une diglossie et une autre organisation de la communauté linguistique.

8.2. Diglossie sans bilinguisme

À l'intérieur d'une communauté il existe une division fonctionnelle des usages entre les deux formes linguistiques et les groupes sociaux sont intégralement séparés. C'était souvent le cas dans les colonies européennes où les colons s'occupaient peu des pratiques indigènes. Il n'y avait d'ailleurs que de très rares traducteurs, à peines bilingues. On peut citer également la Russie tsariste où la noblesse ne pratiquait que le français.

8.3. Ni bilinguisme ni diglossie

Ce cas de figure ne peut exister que lors d'une absence totale de contact des langues. On peut imaginer que cela a inévitablement existé dans l'histoire de l'Humanité et sans doute que cela se passe encore aujourd'hui dans une contrée perdue et parfaitement isolée.

9. L'emprunt

En linguistique, et plus particulièrement en étymologie, lexicologie et linguistique comparée, le terme d'emprunt lexical⁶ désigne le processus consistant, pour une langue, à introduire dans son lexique un terme venu d'une autre langue. L'emprunt peut être direct (une langue emprunte directement à une autre langue) ou bien indirect (une langue emprunte à une autre langue via une –

⁶ [Http://Fr.wikipedia.Org/wiki/Emprunt-lexical](http://fr.wikipedia.org/wiki/Emprunt_lexical)

ou plusieurs – langue vecteur). L'emprunt fait partie des moyens dont disposent les locuteurs pour accroître leur lexique, au même titre que le néologisme, la catachrèse et la dérivation (voir : lexicalisation pour d'autres détails).

D'une manière générale, le mot emprunt désigne l'action d'emprunter ou son résultat. Il peut également renvoyer à emprunt lexicale en linguistique, et plus particulièrement en étymologie, lexicologie et linguistique comparée, le terme d'emprunt lexical (ou, plus souvent, emprunt) désigne le processus consistant, pour une langue, à introduire dans son lexique un terme venu d'une autre langue. L'emprunt peut être direct (une langue emprunte directement à une autre langue) ou bien indirect (une langue emprunte à une autre langue via une – ou plusieurs – langue vecteur). L'emprunt fait partie des moyens dont disposent les locuteurs pour accroître leur lexique, au même titre que le néologisme, et la dérivation.

10.L'alternance codique

L'alternance codique, par définition, est l'usage alternatif de deux codes dans une conversation. D'une manière générale on peut dire qu'il s'agit d'une conversation bilingue.

L'alternance codique dans les conversations peut se définir selon John GUMPERZ⁷ (1989a :57) comme : « *La juxtaposition à l'intérieur d'un même échange verbal de passages où le discours appartient à deux systèmes ou sous-systèmes grammaticaux différents. Le plus souvent l'alternance prend la forme de deux phrases qui se suivent. Comme lorsqu'un locuteur utilise une seconde langue soit pour réitérer son message soit pour répondre à l'affirmation de quelqu'un d'autre.* »

⁷ GUMPERZ, J. (1989): " *Sociolinguistique interactionnelle*" une approche interprétative, Edition L'Harmattan, paris, p: 57.

D'après Shana POPLACK (1990 :37) l'alternance codique peut être définie comme : « *la juxtaposition de phrases ou de fragment de phrases, chacun d'eux est en accord avec les règles morphologiques et syntaxiques de sa langue de provenance. L'alternance codique peut se produire à différents niveaux de la structure linguistique*⁸. »

Les type de l'alternance codique

Le phénomène de l'alternance codique présente plusieurs types de cette dernière, nous avons choisi la typologie de GUMPERZ et POPLACK, nous sommes basée sur leur classification parce que notre thème s'est porté sur les choix et les alternances codiques dans les conversations entre les réceptionnistes de l'hôtel Renaissance et les clients algériens.

John GUMPERZ distingue l'alternance codique situationnelle et l'alternance codique conversationnelle.

- L'alternance codique situationnelle

Est liée aux différentes situations de communication. Elle dépend des allants et des réseaux distincts. Les ressources langagières du répertoire sont mobilisées d'une manière séparée selon le thème abordé et le changement d'interlocuteurs.

- L'alternance codique conversationnelle

Correspond beaucoup plus à l'emploi de deux langues dans la conversation comme stratégies et ressources communicatives.

Shana POPLACK distingue trois types d'alternance codique ; qui nous semble complémentaires pour d'étudier l'alternance codique.

⁸ POPLACK, S. (1981) : « A formal grammar for code switching », papers in linguistics, n 14, pp: 3-461

-L'alternance codique inter- phrastique

Elle correspond à l'usage alternatif au niveau d'unités plus longues, de phrases ou de fragments de discours, dans les productions d'un même locuteur ou dans les prises de parole entre interlocuteurs.

-L'alternance codique intra- phrastique

Cette forme se caractérise par l'existence de deux structures syntaxique des deux langues différentes dans une même phrase. C'est-à-dire que le changement de langue s'effectue à l'intérieur d'une même phrase.

-L'alternance codique extra-phrastique

Cette forme, apparait lorsque les segments alternés sont des expressions idiomatiques, des proverbes et dictons. Ces derniers sont insérés dans des segments monolingues. Ils servent à ponctuer le discours.

Chapitre 2

Description

Des corpus

Chapitre 02 : Description du corpus

Nous présentons dans cette partie, l'ensemble des informations concernant l'institution visée et les méthodes de recherche choisies pour effectuer la recherche avec la description du déroulement de l'enquête.

Nous allons présenter deux corpus différents :

I) Présentation de la : « Banque du développement local ».

La banque renvoie soit à un secteur d'activité économique, celui traitant les opérations de banque (le secteur bancaire), soit à l'un des types d'établissement actif dans ce secteur.

Au sens du droit positif français, une banque est l'une des catégories légales d'établissement de crédit.

Une banque est un établissement qui reçoit du public des dépôts de fond qu'il réemploie pour son propre compte en opération de crédit.

Cette vocation est l'objet même de la naissance des banques. Cependant, leur champ d'activité s'est considérablement élargi pour être de paire avec l'évolution et le développement économique...ainsi, depuis de longue date, les banques sont devenus des partenaires privilégiés des différents opérateurs économiques en particulier des entreprises.

On se rappelle, au fil des années passées, que les banques ont toujours su s'adapter à des politiques économiques et à des circonstances particulières pour proposer aux entreprises un appui multiforme qui est souvent nécessaire aux entreprises en période de besoin.

Les banques, comme toute autre entité économique, sont appelées à assurer la continuité de l'existence de ces entreprises dans les conditions les plus normales, possibles de leur activité.

L'unité de la banque de la wilaya de Tlemcen fait partie du corps de l'institution publique; elle est la première banque commerciale nationale créée le 13 juin 1966, exerce toutes les activités d'une banque de dépôts, elle assure notamment le service financier des groupements professionnels, des entreprises. Elle traite toutes les opérations de banque, de change et de crédit dans le cadre de la législation et de la réglementation des banques.

Chapitre 02 : Description du corpus

La banque d'Algérie est gérée par le ministère des banques et des technologies de l'information et de la communication situé à Alger.

Les institutions publiques sont des sociétés étatiques qui sont en relation directe avec les citoyens et qui sont à leur service. La Banque du Développement Local a été l'accompagnateur principal de la majorité des emprunts émis depuis 2003. En effet, elle a accompagné les émissions de : AIR ALGERIE (2004 et 2005), SONELGAZ (2004 et 2005) et ALGERIE TELECOM (2005 et 2006), dont elle était à chaque fois le chef de file de l'émission.

Outre le caractère financier, la banque a réussi à acquérir de la notoriété et de l'expérience surtout avec la diversification de ses produits, et à renforcer ses relations avec ses clients et ses confrères.

La Banque d'Algérie a pour mission de maintenir dans le domaine de la monnaie, du crédit et des changes, les conditions les plus favorables à un développement ordonné de l'économie.

Description du corpus :

Le corpus est composé d'un ensemble représentatif de documents écrits utilisés par les employés dans les différents services de la Banque.

Nous avons d'abord eu contact avec l'administration pour avoir accès aux écrits administratifs, nous avons pu regrouper un nombre de documents.

1) Les documents bancaires :

Les documents mis à la disposition de la clientèle par la Banque sont de deux ordres :

- ✓ Les instruments de paiement : représentés par le chèque, l'ordre de virement et la mise à disposition.
- ✓ Les instruments de crédit : représentés par la lettre de change, le billet à ordre et le warrant.

1.1 Les instruments de paiement :

Chapitre 02 : Description du corpus

Nous savons que les détenteurs de billets de banque ont la faculté de les déposer dans leur compte en banque et les retirer à tout moment à leur profit comme ils peuvent donner ordre à la banque de transférer une somme donnée, à un tiers bénéficiaire.

Les moyens de paiement utilisés dans ces cas sont :

- ✓ Le chèque
- ✓ L'ordre de virement
- ✓ L'ordre de mise à disposition

1.1.1 Le chèque :

On définit le chèque comme étant un écrit par lequel le titulaire du compte, appelé « le tireur » donne ordre à sa banque appelée « tiré », de payer une certaine somme disponible à son compte, à son profit ou au profit d'un tiers appelé le « bénéficiaire ».

On trouve le mot « chèque » inséré dans le texte même du titre écrit en haut gauche du chèque, le mandat pur et simple de payer on écrit la somme en chiffres et en lettres ensuite le nom du tiré.

On trouve le lieu de paiement encadré en bas à côté de la date et le lieu de création et enfin la signature du tireur à droite.

1.2.1 L'ordre de virement :

Le virement est un ordre écrit par lequel le client instruit sa banque à transférer, par le débit de son compte, une somme déterminée, au crédit du compte d'un bénéficiaire domicilié.

Selon le cas, au même siège, dans un autre siège ou auprès d'une autre Banque. Cette opération contient la signature du client obligatoire, le montant en chiffres et en lettres du virement plus le nom du donneur d'ordre et son numéro du compte encadré en haut à droite.

Chapitre 02 : Description du corpus

Ensuite le nom du bénéficiaire et son numéro de compte complet encadré aussi en bas plus le nom et l'adresse de la banque du bénéficiaire enfin la date de l'ordre de virement en bas.

1.3.1 L'ordre de mise à disposition :

C'est un ordre écrit donné par le client qui fait le versement à sa Banque de mettre à sa disposition ou à celle d'un tiers.

Une somme déterminée auprès d'un autre siège ou d'une autre Banque. Ce versement doit être fait par la présence de l'identité du bénéficiaire plus la somme à payer et la location du siège payeur.

2.1 Les instruments de crédit :

Les instruments de crédit sont ceux qui constatent l'obligation de payer une certaine somme.

Leur caractère commun est d'accorder au débiteur le bénéfice du terme (délai ou échéance). En ce sens, ils se différencient des instruments de paiement qui eux sont au comptant.

Les instruments de crédit sont avant tout des effets de commerce, qui sont des valeurs fiduciaire, transmissibles par endossement et qui constatent l'obligation de payer une somme déterminée à une époque fixée.

Ils se présentent essentiellement sous trois formes :

- ✓ La lettre de change (ou traite)
- ✓ Le billet à ordre
- ✓ Le warrant (ou récépissé)

2.1.1 Lettre de change :

La lettre de change est écrit pour lequel une personne appelée tireur invite une autre personne appelée tiré a payer une certaine somme à une troisième personne appelée bénéficiaire, à une époque donné (échéance).

Ainsi, trois personnes au moins interviennent dans la création de la lettre de change.

Chapitre 02 : Description du corpus

Cette dernière doit être faite par la dénomination « lettre de change » inséré dans le texte même du tireur au haut de la lettre plus l'ordre pur et simple de payer.

La somme en chiffres et en lettres encadré au milieu plus le nom de celui qui doit payer (le tiré), l'indication de l'échéance plus le nom du bénéficiaire à coté de l'indication de la date et du lieu de création ensuite l'indication du lieu de paiement encadré et enfin la signature du tireur.

2.2.1 Billet à ordre :

Le billet à ordre peut être défini comme : un écrit par lequel une personne appelée le souscripteur s'engage à payer à une autre personne (bénéficiaire) ou à son ordre, une certaine somme à une époque déterminée.

On trouve l'expression de la cause « à ordre de... » Ou la dénomination « Billet a ordre » insérée dans le texte même du titre de billet,

La promesse pure et simple de payer une somme déterminée plus l'indication de l'échéance (le billet à ordre qui n'indique pas d'échéance est considéré payable à vue) a coté de l'indication du lieu ou le paiement.

Ensuite le nom de celui auquel (ou à l'ordre duquel) le paiement doit être fait (bénéficiaire) l'indication du lieu de création en bas plus la signature de celui qui émet le titre (souscripteur).

2.3.1 Récépissé Warrant :

Le récépissé Warrant est délivré aux commerçants désirent placer leurs marchandises en garde dans des magasins spécialisés agréés par l'état, appelés magasins généraux.

Ces organismes exploitent de vastes locaux destinés à entreposer des marchandises de large consommation comme le sucre, le café, les arachides, les matières premières, etc.

Le récépissé-warrant est la réunion de deux titres à ordre, donc transmissibles par endossement, soit ensemble, soit séparément

Chapitre 02 : Description du corpus

Ces deux titres, qui portent les mêmes indications, sont établis sur une même feuille détachée d'un registre à souche. Il est formé :

Du récépissé qui représente la propriété de la marchandise.

Du warrant qui est un bulletin de gage. Ils sont formés à partir des noms ou raison sociale du client déposant sur ce dernier plus son domicile ou son siège social et sa profession ou objet social ajoutant la nature des produits entreposés ensuite les indications permettant l'identification et enfin la valeur.

Description du questionnaire :

Le questionnaire prévoyait des questions ouvertes pour laisser libre expression aux répondants et de donner son point de vue, et des questions fermées, dont le but d'obtenir des réponses précises qui nous facilitera l'enquête, afin de pouvoir faire une critique bien claire et précise sur cette recherche.

La première rubrique est composée d'un ensemble d'items descriptifs (sexe, âge, niveau d'étude, lieu de résidence) et des questions permettant d'évaluer le degré d'étude: nous avons voulu savoir si les études ont été faites par la langue arabe ou par la langue française.

La deuxième rubrique est composée d'un ensemble de questions à propos de la langue utilisée par l'employé en dehors de la banque : nous avons voulu savoir dans quelle langue se tiennent les conversations entre l'employé et sa famille, ses amis, et ses enfants. Ensuite nous avons demandé si l'employé regarde les programmes des chaînes arabes ou bien les chaînes françaises.

Comme, nous avons demandé de savoir combien de journaux arabes et français lit-il par semaine.

La troisième rubrique est composée d'un ensemble d'items descriptifs (service au sein de la banque, nombre d'année d'expérience). Dans cette dernière nous avons voulu savoir dans quelle langue l'employé remplit-il les documents administratifs ; ainsi nous avons connu le type de ces documents.

Chapitre 02 : Description du corpus

Ainsi nous avons voulu savoir dans quelle expression sont-ils rédigés les documents envoyés administratifs à un autre service.

Comme nous avons posé la question si l'employé à le choix de remplir les documents administratif en arabe ou en français.

Dans cette recherche nous avons voulu connaitre si langue arabe est la plus dominante au sein de la banque dans leurs parlé ainsi que dans leurs écrits en justifiant leurs réponses

Et pour finir, nous avons voulu savoir, si le client est capable de remplir les documents tout seul ; s'il s'agit d'une réponse négative nous avons voulu mettre en évidence les difficultés rencontrées et plus précisément dans quel document.

II) Présentation du deuxième corpus :

1. Constat

Notre travail relève de la sociolinguistique interactionnelle, nous nous sommes baser sur une étude quantitative ainsi que la qualitative. Mais avant de réaliser notre enquête, nous nous sommes déplacées le 12 septembre 2014 à l'Hôtel Renaissance Tlemcen qui fait parti de la chaine Marriott ; une chaine américaine, l'hôtel est situé sur le plateau de Lalla Setti à 800 mètre d'altitude et 25 Kilomètre de l'aéroport de Tlemcen. Il domine le centre ville de Tlemcen, offrant une superbe vue panoramique. Le but de ce déplacement est pour faire une pré-enquête c'est-à-dire prendre quelques observations concernant le rôle joué par les réceptionnistes dans le bon fonctionnement de cette importante structure.

Le mot « *Réceptionniste* »¹ désigne également employé travaillant à l'accueil d'un établissement tel qu'un hôtel ou restaurant afin d'accueillir la clientèle.

Au sein de l'hôtel, bien que la collecte des données n'aie pas été aisée pour des raisons de confidentialité, voila ce que nous avons constaté ; la mission des

¹ <http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/receptionniste/>

Chapitre 02 : Description du corpus

réceptionnistes consiste à assurer l'accueil des clients tout au long de leur séjour, et leur fournir toute information nécessaire au bon déroulement de celui-ci, planifier les réservations et l'occupation des chambres, effectuer la comptabilité journalière et organiser les relations avec les autres services. L'hôtel dispose plusieurs départements, ce qu'il nous intéresse c'est bien le département du « Front Office » qui se traduit comme un guichet, boutique ou encore service de clientèle. Ce dernier est composé de trois services qui sont la réception, la réservation et le standard. Nous avons également remarqué que des imprimés étaient distribués à ces trois services ; il s'agit d'une feuille sous le nom de « daily Packet » qui veut dire paquet du jour, ce dernier mentionne le taux d'occupation, le menu et les arrivés Vip, ainsi il a pour but de démontrer l'identité qu'il faut suivre chaque jour, un standard proposé par la chaîne Marriott. Cette feuille est conçue en anglais. Comme nous avons d'autres documents qui sont distribués aux clients comme les fiches de police qui sont écrites en français et en anglais et le navigateur Tlemcen ; un dépliant contenant les sites touristiques à visiter et les points de vente de l'hôtel, ce dernier est conçu en français. En ce qui concerne le dialogue avec les clients et les réceptionnistes ont le choix entre l'arabe classique, l'arabe dialectal, kabyle, le français, l'anglais ou l'espagnol. L'utilisation de l'une de ces langues dépend des voyageurs et de leurs origines.

2. Qu'est ce que la sociolinguistique interactionnelle ?

Gumperz développera la sociolinguistique interactionnelle sa propre approche, Gumperz s'intéressait à la façon dont la situation et la culture influence les interlocuteurs pour produire des inférences conversationnelles et interpréter les indices de contextualisation verbaux et non verbaux.²

Sa contribution principale concerne la notion d'alternance codique dans les situations de communication.

² Gumperz J. (1989), Engager la conversation. Introduction à la sociolinguistique interactionnelle, éd. Minuit, Paris

Chapitre 02 : Description du corpus

Selon Goffman Erving, l'interaction en face à face = « *l'influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique immédiate les uns des autres* »³

Une interaction, = *ensemble de l'interaction qui se produit en une occasion de coprésence continue les uns des autres* = rencontre.

« *Valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier* »⁴.

2.1 Les interactions leurs fonctions ;

> ont pour origine l'existence de liens sociaux, plus ou moins privilégiés, entre les individus, et

> ont pour confirmer l'existence de ce lien (« bonjour » « ça va ») et donc de « faire société », dans un sens plus ou moins large

> Pour les enseignants et les élèves elles sont l'instrument des apprentissages, de la vie en groupe et de la régulation sociale

- Étudier les interactions = moyen de « lire » la société, ses règles et hiérarchies, sa reproduction...
- Les interactions (verbales) contribuent à façonner le monde social, les identités individuelles et collectives, y compris les identités ethniques ou de genre (on devient/apprend à être garçon/fille)
- elles sont, avec le langage, vecteurs de socialisation.

³ Définition de Goffman (1973 : 23)

⁴(Goffman, 1974, Minuit, p. 9)

Chapitre 02 : Description du corpus

- + généralement : elles sont le lieu où se transmettent, s'inculquent se transforment (?) les idéologies, les représentations et attitudes, les normes et les valeurs
- Elles sont donc aussi vectrices, d'influence sociale et de contrôle social

Quelques exemples d'interactions,

- Se croiser dans la rue sans percuter les passants que l'on croise
- Se tenir la main, s'embrasser
- Une interaction verbale : échanger des paroles oralement, ou par écrit, de façon synchrone (téléphone, tchat), asynchrone (lettres, mail, forum)
- Être engagé dans une interaction pédagogique ternaire (sollicitation/réponse/feedback) etc...

L'objectif de l'interaction, selon Traverso, « en parlant de l'objet de l'interaction on désigne la raison pour laquelle les individus sont réunis »

Pour Traverso⁵ nous pouvons distinguer deux finalités : l'une est interne à l'interaction, exemple une interaction amicale qui vise le plaisir et l'amusement. L'autre est externe à l'interaction, exemple d'une interaction commerciale. Nous avons choisis l'interaction externe, où elle est commerciale.

Description du corpus :

Dans ce cadre, nous avons fait notre enregistrement à l'aide d'un téléphone portable au cours des échanges communicatifs, la durée de chaque enregistrement est à peu près de une à quatre minutes. Cependant, notre corpus est composé d'un enregistrement audio utilisé par les employés/clients dans le service du front office.

En ce qui concerne notre enquête, le vendredi 26 décembre 2014 à 17h nous sommes partis à hôtel Renaissance Tlemcen, pour effectuer cette dernière

⁵ Traverso V. (1998), L'analyse des conversations, a Paris

Chapitre 02 : Description du corpus

Tout d'abord, le premier accueil à l'hôtel c'est les agents de sécurité nous nous sommes présentées auprès d'eux puis nous sommes rentrées à la réception, après avoir fait la présentation avec les réceptionnistes, nous avons expliqué le but de cette enquête et le contenu du questionnaire. Pour cette recherche nous nous sommes basées sur l'observation participante. Après l'enregistrement entre réceptionnistes/clients, nous avons fait la distribution du questionnaire, nous avons remarqué que les réceptionnistes communiquaient entre eux, ils parlaient arabe dialectal comme il y'avait un métissage entre l'arabe et la langue française ainsi que le berbère.

Lors de l'entretien nous avons utilisé la langue française et la langue arabe pour expliquer le questionnaire, ainsi que, notre objectif, ce dernier a duré à peu près trois heures. Pour notre enquête nous avons envisagé de travailler avec 05 réceptionnistes/clients, et 05 réceptionnistes. En ce qui concerne l'âge, ils étaient entre 20 et 26 ans, il y'avait une femme réceptionniste qui est d'origine kabyle, et trois hommes réceptionnistes, deux qui sont d'origine Tlemcen et l'autre kabyle.

1. Conventions de la transcription:

Pour décrire notre enregistrement nous nous sommes basées sur quelques symboles et conventions de Robert VION

...	En fin de phrase : phrase non terminée. En début de phrase : reprise de la phrase non terminée.
'	Omission du phonème
:	Voyelle accentuée
+++	Reprise d'une parole après une hésitation ou une pause
()	Rire, confusion.
H	<i>par exemple; h'ram</i>

Chapitre 02 : Description du corpus

KH	
Q	
	Intonation descendante/montante après ce signe.
+, ++, +++	Pause très brève, pause brève, pause très très brève
&	Enchaînement rapide de parole
N :::on	Le nombre est proportionnel à l'allongement
< ----- ?>	Séquence incompréhensible
A : bla bla bla bla} B : bla bla}	Chevauchement de parole
#	Hésitation
//	Interruption
TLEMCEN	Les petits majuscules indiquent les noms propres
Tu m(e) dis	Phonème non réalisé
Ç	représente « »

Tableau des conventions de transcription

Chapitre 02 : Description du corpus

Le tableau qui suit présente les cinq conversations avec leurs caractéristiques propres :

<u>Locuteur</u>	<u>Cliente01</u>	<u>Client02</u>	<u>Cliente03</u>	<u>Cliente04</u>	<u>Client05</u>	R
Duré de l'enregistrement	01 minute et 36 secondes	00 minute et 32 secondes	04 minutes et 34 secondes	01 minute et 41 secondes	01 minute	0000
Lieux de l'enregistrement	Front office	Front office	Front office	Front office	Front office	0001
Thème de l'enregistrement	Renseignement sur l'hôtel	Un service	Un check in	Un renseignement pour une nuit de noce	Un renseignement Sur l'hôtel	0002

Tableau : Tableau des enregistrements : les participantes et les thèmes abordés.

Enregistrement 01 : 1m36

C01: Bonjour mademoiselle !

R : Bonjour mada:::me, bienvenue à Renaissance TIEMCEN .&

C01 : Merci *yaçtek Saha*|. (Dieu vous donne la santé)

R : comment puis-je vous aidez ?|&

C01 : *Eu :h llah ykhalik* (Que dieu vous garde) mademoiselle, *jit ri nsa'essik bechHal* (Je suis juste venue pour voir combien) les prix teç (de) les chambres.

R : Très bien madame, *tefadel mçaya* (Venez avec moi), *<hamadou le # hawada>* (les voila, voici) le tableau des prix, donc voila je vous présente la chambre+, sur le :: le coté montagne ((geste)) voila elle fait 25000 Da + cotée ville ((geste)) elle fait ++ 27000 Da//

C01: *A:h khemsa w çech* < ---- ? >, *zouge meliyane w khemsemia* (Deux millions cinq cent) la nuit.

Chapitre 02 : Description du corpus

R : Exactement madame *ouai* : (Oui)

C01 : *Wassem fiha* (Qu'est ce qu'il y'a) la chambre *llah ykhalik* ? (Que dieu vous protège)

R : Voila, donc *çandek* (Vous avez) le **petit dej** (Petit déjeuner) inclus + *w çandek* + (Et vous avez) *lHammam* (Le bain), sauna, la salle de sport et la piscine |

C01: D'accord |

R: Mais malheureusement la piscine en se moment *raHa* (Est) fermée, parce que |

C01: *A:h raHa meblça*| (Elle est fermée)

R: Parce qu'e ::n hiver *yebalçoha*, (ils la ferment)|

C01 : *A:h* dommage dommage *khessara*| (Une perte)

R: *makayneche waHda ldkhal* (Il y'en pas une à l'intérieur)

C01: *manqedrouche nedkhlou nchoufou walou* ? (On ne peut rien voir ?)

R : Si bien sure madame *tefdel* (Aller de l'avant), *hawedek menhana* (Voici, par là), je vous présente un petit peu l'hôtel, voila vous avez juste à coté EI HAWZI|

C01: D'accord |

R: Voila, c'est une cafeteria il fait des cafés maure. Alors au premier étage *çandkoum* (Vous avez) EL BUSTAN le self service, au deuxième étage, vous avez le bar ALCAZAR et au troisième étage vous avez L'ARABESQUE ; Un restaurant gastronomique à la carte. &

C01 : *hadou MaHlouline daymen* ? (Ils sont ouvert tous les jours ?)

R : Oui madame, bon *kayen* (Il y'a) des horaires, donc *hawadi nmadlek* (Voila je vous donne) le # la carte de visite + la ou vous trouve :rais tous les :: les prix,le= l'heur, et tout.

C01 : W (Et) la réservation,*wkan nebghi naçmel*(Si je veux faire) la reservation,

R: E:h voila *tHoub*. (Vous voulez)//

C01 : *Nji naçmel hna* (Je viens ici) ou bien par téléphone.

R: **Kou''ma thoub** madame,*thoub dji laçdna* (Comme vous voulez, si vous souhaitez de venir chez nous),sinon voila *bech maderanjiche rassek* (Pour que vous ne dérangez pas),

Chapitre 02 : Description du corpus

hawada (Voilà) la carte visite, *hna* (ici) vous avez le numero de telephone *teçna* (Le notre) et vous nous appelez ya pas de soucis madame, même vous pouvez faire votre réservation par email.&

C01: D'accord *yaHfdeukk* (Dieu vous bénie) merci beaucoup

R : *yaçtek saHa* (Dieu vous donne la santé) madame, *merHba bik w* (Bienvenue et) à la prochaine, au revoir.

C01 : *Beslama.* (Au revoir)

R : *Sahite* (Merci)

Enregistrement 02 : 0m32

C02 : *E:h*, bonjour madame :

R : + Oui bonjour monsieur , comment puis-je vous aidez ?&

C02 : Excusez-moi, j'ai un p(e)tit service a vous d(e)mandez !

R : Oui, monsieur !

C02 : *Eu :h*, il me faut deux : deux draps s'il vous plait+*teqddrou telçouhoumli* (Pouvez-vous me les faire monter) la chambre s'il vous plait

R : Oui, bien sur monsieur y'a pas d(e) soucis, votre numéro d(e) chambre s'il vous plait.

C02: La chambre (x)

R : D'accord très bien monsieur y'a pas d(e) soucis.

C02 : D'accord

R: Si vous avez besoin de quoi que se soit monsieur la prochaine fois |

C02 : *Allah yaHfdeuk* (Dieu vous protège) merci beaucoup |

R : vous appelez juste le zero |

C02 : Merci beaucoup *allah yaHfdeuk* (Dieu vous protège)|

Chapitre 02 : Description du corpus

R : y'a pas de soucis|

C02: le zero *yeck* ! (C'est cela)

R : Voila *yaçtek saha* (Dieu vous donne la santé) monsieur

C02 : Merci, au revoir !

R : Comme sa pour ne pas vous dérangez, (Rire).

C02 : Merci Beaucoup, au revoir *beslama* (Au revoir)

R : Allez au revoir monsieur |

C02 : Au revoir |

Enregistrement 03 : 4m34

R : (Bruit)

C03 : Bonjour :: r

R : + Oui bonjour mada :: me, bienvenue à Renaissance TLEMCEN &

C03 : ++ Bon j'ai une + réservation

R : D'accord c'est quel nom madame ?

C03: C'est madam : e + (x)

R : D'accord, patientez juste un p(e)tit moment juste le temps de vérifier sur le système.

C03 : M : mm

R : (Bruit) +++ Très bien madame, puis-je avoir vos # votre pièce d'identité s'il vous plait ?

C03 : Oui bien sur

R: + (Bruit) +++ Très bien merci ! Eu : h, voila vous ate < ----- ? > avez réservé deux chambres c'est bien c(e)la ?

C03: Oui exactement # on est une famille +, eu : h un couple et deux enfants

Chapitre 02 : Description du corpus

R : D'accord vous souhaitez prendre une # des chambres *co, commu < ---- ? > #* Communicatives? C'est bien c(e)la ?

C03 : D'accord oui ++ **madabiya** parce qu //

R : Sa vous arrange ?

C03 : Oui

R : Très bien madame **merHaba bikoum** (Bienvenue), donc voila je vous donne des : fiches de police à remplir &

C03 : D'accord oui |

R : Juste le temps de confirmer votre réservation ++ alors voila un stylo |

C03 : (Bruit) *Mm : m + merci*

R : Y'a pas d(e) soucis madame, eu : h sinon vous avez prit pour # vous avez prit la promotion de deux nuits et :: la troisième gratuite, c'est bien c(e)la ?

C03 : Oui

R : D'accord très bien !

C03 : On a vu le # la publication sur face book

R : Ah oui voila **merHaba bikoum** (Bienvenue) |

C : Sur la page|

R : **MerHba bikoum** madame (Bienvenue)

C : Merci

R : Sa nous fait plaisir ! Très bien, voila + eu : h vous pouvez m(e) confirmer votre numéro de téléphone s'il vous plait ! &

C03 : D'accord, y'a pas d(e) soucis

R : + Alors

C03 : (Numéro de téléphone)

Chapitre 02 : Description du corpus

R: Très bien madame, est ce que vous avez un email ?

C03: ++ Oui

R: Puis-je l'avoir s'il vous plait ?

C03: (boite email)

R: D'accord très bien, merci madame, comme sa pour vous envoyer des : # des publicités, ce # tous c(e) qui s(e) passe à l'hôtel,

C03: D'accord

R: comme sa vous serez au courant de tout

C03: D'accord

Ré: Voila, eu : h donc voila, vous connaissez un petit peu la ville de TELCMEN ou bien c'est votre première fois|

C03: Non, j'aimerais bien # j'aimerais bien de voir les endroits touristiques les ...|

R : Très bien oui, comme, comme nous le savon tous TELCMEN est une ville d'art et d'histoire donc voila je vous présente notre navigateur Tlemcen + la vous trouverez tou ::s les sites internet + des endroits que vous pouvez visiter.&

C03: D'accord !

R: Le voila ! Donc ici vous avez les grottes d'AIN FEZZA, ou bien juste à coté vous trouverez LWRIT

C03 : *Ehein !*

R: Bon pour cela y'a un guide

C03: *Ehein !*

R: Voila quand vou :::s

C03: Vous pouvez m'envoyer u ::n taxi ou bien...|

R: Oui bien sur madame, pour sa il faut juste appeler le zéro c'est tout,

Chapitre 02 : Description du corpus

C03 : D'accord

R: Pour quoi que se soit, vous nous appelez sur le zéro y'a pas de soucis, on est là à votre # ++ à votre service

C03: Merci *yaHfdeuk* (Dieu vous protège) c'est c gentil !

R: (Rire) y'a pas d(e) soucis madame *merHaba bik* (Bienvenue)

C03: Merci

R: Donc voilà je vous donne les clés + voilà, donc voilà vous avez la chambr :::e ++ (X), voilà c'est au troisième étage, voilà les ascenseurs sont par là à votre gauche |

C03: D'accord, merci |

R: Il faut insérer les cartes dans les ascenseurs, puis les retirer ++ e ::t voilà vous laissez vos bagages, je vais (a) appeler un bagagiste pour vous.

C03: ++ D'accord merci *yaçtek saha* (Dieu vous donne la santé)|

R: (En ce) En ce qui concerne ++ le petit *dej* (Petit déjeuner) il est gratuit ++ voilà vous pouvez...|

C03 : Petit *dej* gratuit, *eu :h* inclus avec la chambre ?

R : Exactement, c'est au première étage EL BUSTAN là où vous avez les trois repas petit *dej* (petit déjeuner), dîner et déjeuner.

C03: *ehein*

R: là juste à côté, vous avez EL HAWZI, il fait des cafés maures c'est une spécialité turque, au deuxième étage vous avez le bar ALCAZAR, et troisième étage vous avez L'ARABESQUE, un restaurant... //

C03: *eu :h* (vous avez) # et on a l'accès à la piscine

R: Exactement madame, c'est # c'est inclus avec la chambre, comme vous avez le spa, tout ce qui est *lHammam* sauna et salle de sport voilà, sinon si vous souhaitez faire une séance de massage, c'est par rendez-vous, vous appelez le zéro mais c'est pas inclus avec le prix de la chambre.

Chapitre 02 : Description du corpus

C03: D'accord y'a pas d(e) soucis

R: D'accord, *merHaba bik* (Bienvenue) madame

C03 : *Sahite allah yaHfdeuk* (Merci que dieu vous protège), aller au revoir

Enregistrement 04 : 1m41

C04: (Bon) jour madame

R : Oui, bonjour madame bienvenue à Renaissance TLEMCEN &

C04 : Merci + vous avez des chambre : s ++ vides pour +++ le ::s voy < ---- ?> # Les jours de noce.

R: Oui bien sur madame, bon il faut juste réserver + une semaine à l'avance et vous aurez votre chambre

C04: D'accord *t'ead tefahmni* (pouvez-vous m'expliquer) à peu pré comment sa se passe

R: Oui bien sur madame, donc pour les nuits de noce, donc vous rentrez à partir de + 4h

C04 : *yih* (oui)

R: *Rik chayfa hna laçresse f' TLEMCEN*

C04: Oui oui

R: Voila + donc *ntina* + *tHoub terfed* (vous souhaitez prendre) juste la demi-journée + ou bien la journée complète c' (est) -à-dire il faut payer à l'avance

C04 : A : *h* d'accord

R: Voila donc *Hna naçtewlek* (Nous on vous donne) la chambre a partir de 5h *Heta* (Jusqu'à) ++ 16h, alors voila vous aurez la chambre décorée :: *fih :a* (Il y'a) des des fleurs éparpillées +++ voila *yamçloulkoum zouge betate // ...* (Ils vont vous mettre deux canards)

C04: Ah d'accord donc c'est spéciale

R: Oui bien sur

Chapitre 02 : Description du corpus

C04: C'est des chambres spéciales

R: ... Exactement madame, *yaçmloulkoum* (Ils vont faire) des :: ++ , *kouma y'oulou betate* (Comme on dit des canards) en tout cas elle sera très très bien /

C04 : y'a même des bougies et tout ?

R: Oui bien sur madame + voila *hawada* (Voila) je vous donne juste notre numéro de téléphone et vous nous appelez |

C04: D'accord, *madabiya, madabiya* c'est gentil, c'est gentil |

R : Et vous réservez une semaine à l'avance |

C04 : Vous êtes très gentil madame

Réceptionniste : *yaçtek saha* madame w *merHaba bik*, sinon si vous souhaitez faire un tour f' l'hôtel...

C04 : Oui, oui sa me fait plaisir (Rire) merci beaucoup madame

R: *MerHaba bik* (Bienvenue) madame |

C04 : Bonne journée, au revoir |

R : *Sahite*.(Merci)

Enregistrement 05 :1m

C05 : *Salam çalikoum* (Bonjour)

R : Oui *salam çlikoum, merHaba bik f'* (Bonjour, bienvenue à) Renaissance TLEMEN &

C05: *Yhanik khti, ni Hab naçref* (Je veux savoir) quelques Renseignement *çla* l'hôtel (Bruit) +++ si vous avez prévu quelque chose pour les vacances !

R : *MerHaba bik* (Bienvenue) Monsieur, donc, en ce qui concerne l'hôtel, il contient des chambres simples fumeurs ou bien non fumeurs qui coute 27000 Da, sinon vous avez des chambres supérieures ; c'est des chambres simples mais elles sont un peu plus spacieuses.

Chapitre 02 : Description du corpus

Sinon *çandkoum* (Vous avez) des suites diplomatiques, elles font 35000 Da, ou bien les suites ambassadeurs *yaçmlou* (Elles font) 52000 Da.

C05 : A : *h* quand même, *iya* () *f* les vacances *dirou* (Vous faites) des remises ?

R: Ben monsieur *welah nekdeb çlik* (Sans vous mentir) pour le moment rien n'est prévu, voila je vous donne notre boite email et vous la consultez.

C05: D'accord *yaçtek saha khti rebi yaçawnek* (Que dieu vous donne la sante ma sœur, que dieu vous aide)

R: Au revoir monsieur à très bientôt

Description du questionnaire :

La première rubrique est composée d'un ensemble d'items descriptifs (sexe, âge, niveau d'étude, lieu de résidence) et des questions permettant d'évaluer le degré d'étude ; nous avons voulu savoir si les réceptionnistes avaient une ambiguïté avec la langue française.

La deuxième rubrique est consacrée pour le questionnaire qui prévoyait des questions ouvertes pour laisser libre expression aux répondants et de donner son point de vue, et des questions fermées, dont le but d'obtenir des réponses précises qui nous facilitera l'enquête, afin de pouvoir faire une critique bien claire et précise sur cette recherche.

Comme nous avons posé la question si le réceptionniste est capable de parler la langue française couramment sans qu'il recoure au dictionnaire ou bien Google traduction, comme nous avons voulu savoir si ce dernier fait appel à la langue maternelle.

Et pour finir, nous avons voulu savoir, si les réceptionnistes sont capables de remplir le questionnaire tout seul ; s'il s'agit d'une réponse négative nous avons voulu mettre en évidence les difficultés rencontrées.

Chapitre 3

L'analyse

Des corpus

I) Analyse du premier corpus

Après l'étude faite au sein de la Banque du développement Local et après avoir communiqué avec le personnel on a enregistré de différents renseignements donnés par les banquiers à travers le questionnaire.

Nous avons constaté que tous les documents bancaires sont imprimés en français ainsi que les écrits administratifs car le système bancaire en Algérie est toujours sous le régime français depuis l'indépendance.

La langue arabe est rarement utilisée dans le secteur bancaire parce que vu l'ouverture du marché économique mondial, la Banque travaille avec les Banques étrangères.

1) Etude du questionnaire :

Dans cette partie on va analyser un groupe de 10 personnes interrogées, 05 femmes et 05 hommes.

- **Tableau « 1 » : le sexe :**

Féminin	Masculin
05	05

Dans ce tableau suivant on a fait la répartition des personnes selon leur sexe et on a pris un groupe de 05 femmes et un groupe de 05 hommes.

- **Tableau « 2 » : l'Age :**

	Féminin	Masculin
Entre 25 et 35	05	00
Entre 35 et 45	00	05

Dans ce tableau on a eu des résultats concernant l'âge des banquiers et on a 05 femmes qui ont l'âge entre 25 et 35 ans par contre on trouve qu'on a 05

Chapitre 3 : L'analyse du corpus

hommes qui ont l'âge entre 35 et 45 ans et cela confirme que les hommes sont plus âgés que les femmes.

- **Tableau « 3 » : le niveau d'étude :**

	Féminin	Masculin
Primaire	00	00
Moyen	00	00
Lycée	04	00
Universitaire	01	05

On a établie un tableau croissant, concernant le niveau scolaire des deux sexes, on constate que 05 hommes et 01 femme ont le niveau universitaire et 04 femmes du niveau lycéen.

- **Tableau « 5 » : lieu de résidence :**

	Féminin	Masculin
Tlemcen	05	01
Remchi	00	04

Le résultat du tableau montre que la majorité des personnes résident à Tlemcen, 01 hommes les 05 femmes résident à Tlemcen et 04 hommes résident a Remchi.

Chapitre 3 : L'analyse du corpus

- **Tableau « 6 » : la langue parlé :**

	Féminin	Masculin
Arabe	03	05
Français	02	00

Ce tableau montre que 02 femmes parlent en français et 02 autres parlent en arabe par contre on remarque que l'échantillon des hommes ne parlent que l'arabe.

- **Tableau « 7 » : les programmes des chaines françaises regardés :**

	Féminin	Masculin
beaucoup	04	00
Un peu	01	04
De temps ne temps	00	01

A travers ce tableau on a constaté que les chaines françaises sont regardés par la majorité des femmes, alors que les 05 hommes ne sont pas vraiment intéressés.

- **Tableau « 8 » : les programmes des chaines arabes regardés :**

	Féminin	Masculin
beaucoup	04	05
Un peu	01	00
De temps en temps	00	00

Chapitre 3 : L'analyse du corpus

Dans le tableau suivant on a remarqué que la majorité des participants regardent beaucoup les chaînes arabes.

- **Tableau « 9 » : les journaux en français et en arabes lus par semaine :**

	Féminin	Masculin
Français	03	04
Arabe	02	04

A travers ce tableau on a constaté que la majorité des hommes lisent plus que les femmes que se soit les journaux arabes ou français.

- **Tableau « 10 » : les différents services de la banque :**

	Féminin	Masculin
Secrétariat	1	1
Service juridique	1	1
Engagement		1
Caisse	1	1
Service étranger		1
Administration	1	
Contrôle	1	

Dans ce tableau on trouve les différents services de la banque mais chacun occupe un poste en fonction de son diplôme.

Chapitre 3 : L'analyse du corpus

- **Tableau « 11 » : le nombre d'années d'expérience :**

	Féminin	Masculin
Entre 04 et 10	04	03
Entre 10 et 30	01	02

En ce qui concerne ce tableau on trouve les années d'expérience, on a remarqué que la majorité des femmes et des hommes ont l'expérience entre 04 et 10 ans mais on a un échantillon faible qui a l'expérience entre 10 et 30 ans.

- **Tableau « 12 » : les documents remplis en français et en arabes :**

	Féminin	Masculin
Documents en Français	05	05
Documents en Arabe	00	00

A travers ce tableau suivant on remarque que la majorité des documents bancaires sont remplis en français.

- **Tableau « 13 » : l'arabe peut être la langue de communication dans le secteur bancaire :**

	Féminin	Masculin
Oui	00	00
Non	05	05

On constate que les participants pensent que la langue arabe ne peut être la langue de communication dans le secteur bancaire par conséquent on trouve que le français c'est la langue utilisé dans la banque.

Chapitre 3 : L'analyse du corpus

- **Tableau « 14 » : le client est capable de remplir les documents tout seul :**

	Féminin	Masculin
Oui	03	03
Non	02	02

On trouve dans ce tableau les différentes réponses des banquiers car ils trouvent que le client est capable de remplir les documents sans avoir l'aide mais par conséquent ils ont répondu par non car il existe un échantillon qui auront besoin d'aide c'est tout dépend de niveau d'étude.

Après les réponses obtenues de chaque questionnaire émis par les différents banquiers, nous constatons que chacun a sa formation et sa spécialité selon le poste ou le service qu'il occupe.

Les instruments et les documents bancaires sont généralement traités en français mais transmis ou expliqué à la clientèle en arabe car nous sommes un pays qui était colonisé par les français et le peuple algérien de l'époque n'a pas eu la chance d'être scolarisé.

II) Analyse du deuxième corpus

Dans ce chapitre Comme nous avons condensé la durée de communication entre les réceptionnistes de l'hôtel Renaissance et les clients algériens ainsi que le taux de présence de chaque langue des conversations dans un tableau, puis nous allons exposer la grille des réponses au questionnaire adressé aux réceptionnistes, ensuite nous allons les analyser afin d'interpréter les données recueillies. Cependant Le but de cette enquête est de répondre à un certain nombre de questions afin d'analyser si les conversations qui se déroulent entre

Chapitre 3 : L'analyse du corpus

les réceptionnistes de l'hôtel Renaissance Tlemcen et les clients algériens, présentent un mode de bilinguisme basé sur le choix des langues ou sur les alternances codiques.

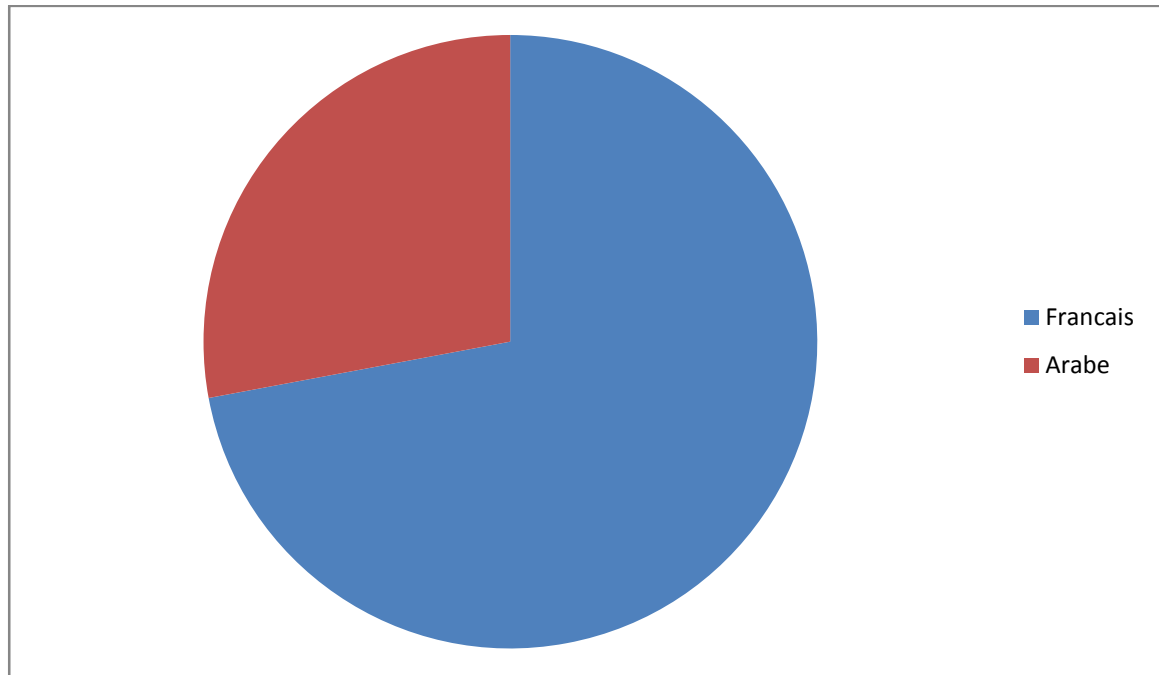
Nous avons interrogé cinq personnes âgé entre 25 et 35 ans à l'hôtel Renaissance Tlemcen parmi ces 05 unités nous avons interviewé deux kabyles (un homme/et une femme) et trois de Tlemcen (deux hommes et une femme).

1. Le tableau qui suit présente le taux des mots et la durée des enregistrements effectué entre la réceptionniste de l'hôtel Renaissance et les clients algériens

Echantillon	La durée	Nombre de mot utilisé	
		Arabe	français
Le premier échantillon	01mn36 s 290 mots	81mots mots	209
Le deuxième échantillon	0m32 s 124 mots	12 mots 112mots	
Le troisième échantillon	04mn34 s 585mots	26 mots	559 mots
Le quatrième échantillon	01mn41 s 229 mots	33 mots mots	196
Le cinquième échantillon	01mn 133 mots	28mots 105mots	

Chapitre 3 : L'analyse du corpus

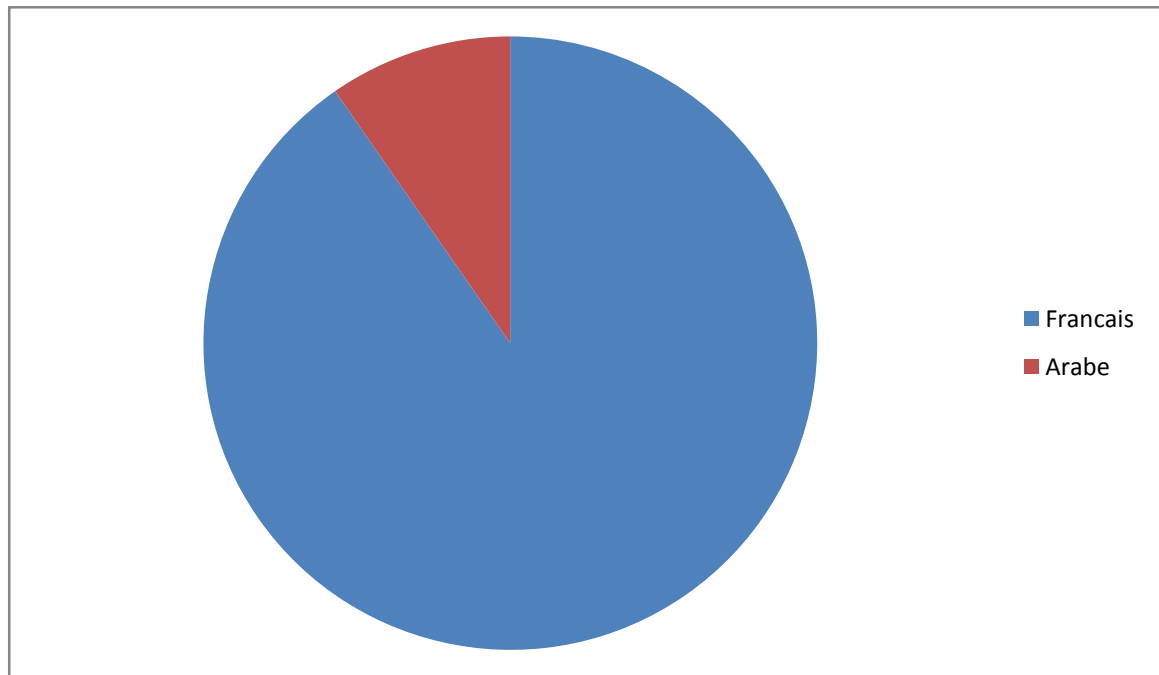
Dans le premier échantillon, l'enregistrement a duré 01minute et 36 seconde, entre la réceptionniste et la cliente. Elles ont utilisé 290 mots, dont nous trouvons 209 mots français qui est l'équivalent de 72,06% et 81 mots arabes, l'équivalence de 27,93%. Nous le représentant dans le schéma suivant :



Echantillon 01 : La représentation graphique des langues par secteur

Chapitre 3 : L'analyse du corpus

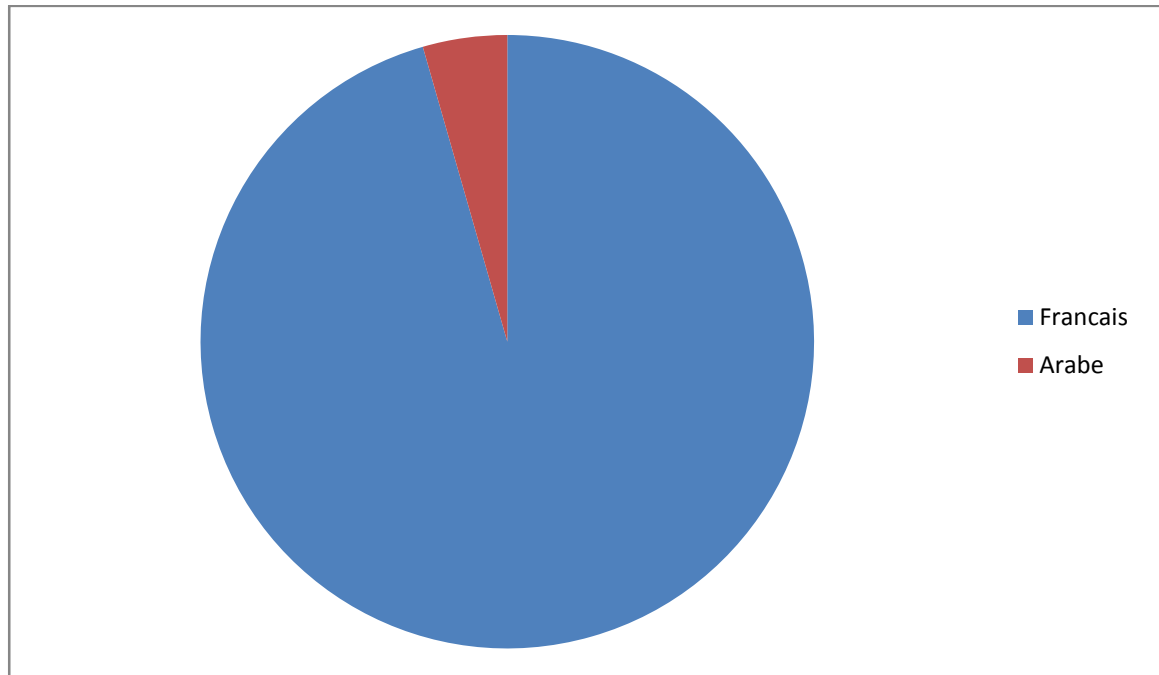
Dans le deuxième échantillon, l'enregistrement a duré 04minute et 32 seconde, entre la réceptionniste et le client. Ils ont utilisé 124mots, dont nous trouvons 112 mots français qui est l'équivalent de 90,32% et 12 mots arabes, l'équivalent de 9,67%. Nous le représentant dans le schéma suivant :



Echantillon 02 : La représentation graphique des langues par secteur

Chapitre 3 : L'analyse du corpus

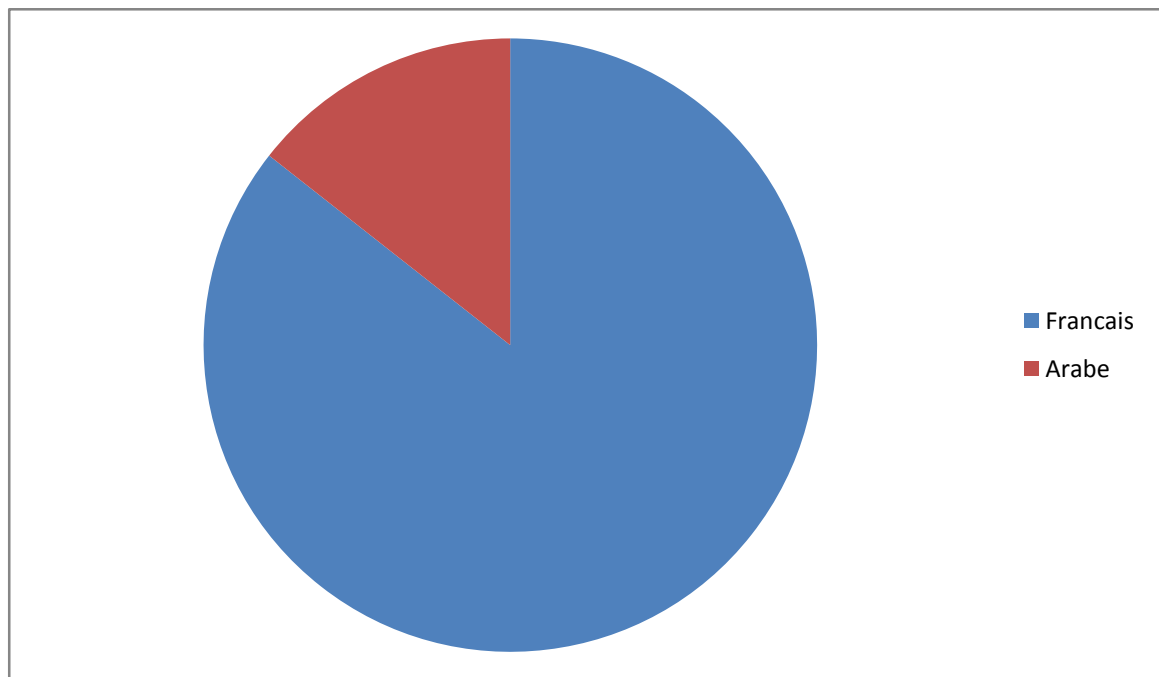
Dans le Troisième échantillon, l'enregistrement a duré 04minute et 34 seconde, entre la réceptionniste et la cliente. Elles ont utilisé 585mots, dont nous trouvons 559 mots français qui est l'équivalent de 95,55% et 26 mots arabes, l'équivalent de 4,44%. Nous le représentant dans le schéma suivant :



Echantillon 03 : La représentation graphique des langues par secteur

Chapitre 3 : L'analyse du corpus

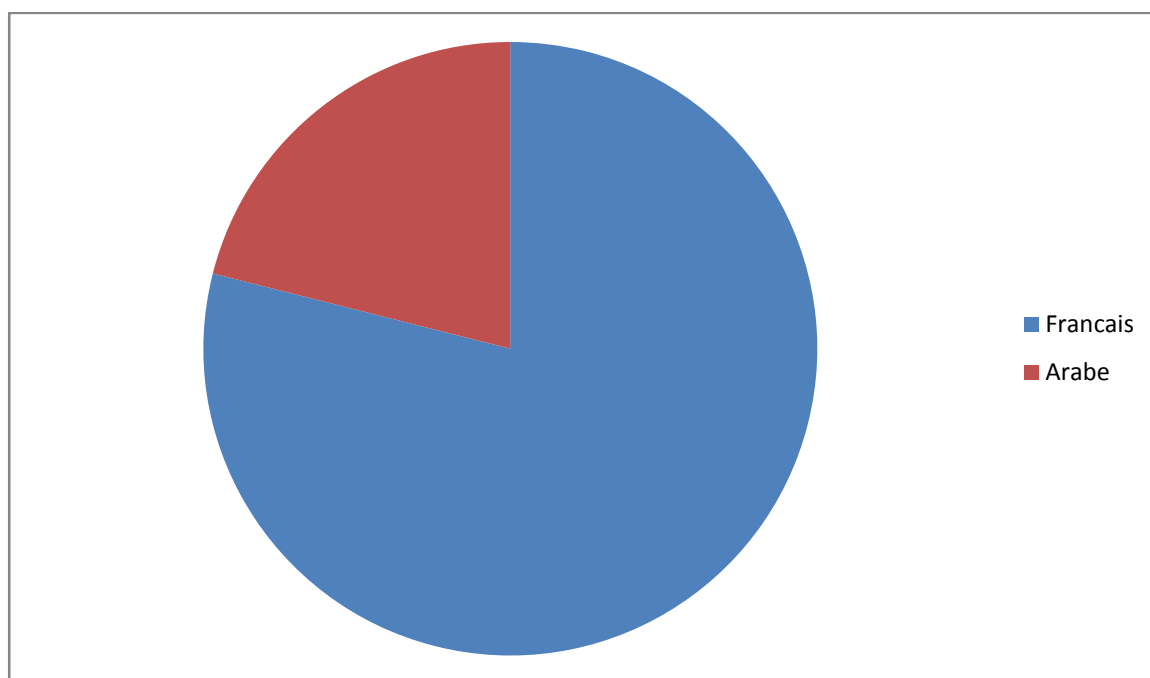
Dans le quatrième échantillon, l'enregistrement a duré 01 minute et 41 secondes, entre la réceptionniste et la cliente. Elles ont utilisé 229 mots, dont nous trouvons 196 mots français qui est l'équivalent de 85,58% et 33 mots arabes, l'équivalent de 14,41%. Nous le représentant dans le schéma suivant :



Echantillon 04 : La représentation graphique des langues par secteur

Chapitre 3 : L'analyse du corpus

Dans le cinquième échantillon, l'enregistrement a duré 01minute, entre la réceptionniste et le client. Ils ont utilisé 133mots, dont nous trouvons 105 mots français qui est l'équivalent de 78,94% et 28 mots arabes, l'équivalent de 21,05%. Nous le représentant dans le schéma suivant :



Echantillon 04 : La représentation graphique des langues par secteur

1.2 Interprétation des résultats

Le phénomène de l'alternance codique présente plusieurs types, nous avons choisi la typologie de GUMPERZ et POPLACK, nous nous sommes basée sur leur classification parce que notre thème s'est porté sur les choix et les alternances codiques dans les conversations entre les réceptionnistes de l'hôtel Renaissance et les clients algériens. Nous citerons les types et les exemples qui leur correspondent ci-dessous ;

John GUMPERZ distingue l'alternance codique situationnelle et l'alternance codique conversationnelle.

Chapitre 3 : L'analyse du corpus

- L'alternance codique situationnelle

Est liée aux différentes situations de communication. Elle dépend des allants et des réseaux distincts. Les ressources langagières du répertoire sont mobilisées d'une manière séparée selon le thème abordé et le changement d'interlocuteurs.

Pour ce type nous n'avons pas trouvé d'exemple

-L'alternance codique conversationnelle

Correspond beaucoup plus à l'emploi de deux langues dans la conversation comme stratégies et ressources communicatives.

En voila quelques exemples de l'enregistrement 04 avec notre traduction personnelle ;

C03 : D'accord oui ++ **madabiya** parce qu

R : Très bien madame **merHaba bikoum** (Bienvenue), donc voila je vous donne des :
fiches de police à remplir &

C03: Merci **yaHfdeuk** (Dieu vous protège) c'est c gentil

D'autres exemples de l'enregistrement 05 ;

C05 : **Salam çalikoum** (Bonjour)

R : Oui **salam çlikoum, merHaba bik f'** (Bonjour, bienvenue à) Renaissance
TLEMEN &

C05: **Yhanik khti, ni Hab naçref** (Je veux savoir) quelques **Renseignement çla**
l'hôtel (Bruit) +++ si vous avez prévu quelque chose pour les vacances !

Chapitre 3 : L'analyse du corpus

Shana POPLACK distingue trois types d'alternance codique ; qui nous semble complémentaires pour d'étudier l'alternance codique.

-L'alternance codique inter- phrastique

Elle correspond à l'usage alternatif au niveau d'unités plus longues, de phrases ou de fragments de discours, dans les productions d'un même locuteur ou dans les prises de parole entre interlocuteurs.

Pour ce type d'alternance, nous n'avons pas trouvé d'exemples

-L'alternance codique intra- phrastique

Cette forme se caractérise par l'existence de deux structures syntaxique des deux langues différentes dans une même phrase. C'est-à-dire que le changement de langue s'effectue à l'intérieur d'une même phrase.

Quelques exemples de l'enregistrement 01 avec notre traduction personnelle ;

C01 : Merci *yaçtek Saha*. (Dieu vous donne la santé)

C01 : *Euh llah ykhalik* mademoiselle, *jit ri nsa'essik bechHal* (Je suis juste venue pour voir combien) les prix *teç* (De) les chambres.

R : Très bien madame, *tefadel mçaya <hamadou le # hawada>* le tableau des prix, donc voila je vous présente la chambre+, sur le :: le coté montagne voila elle fait 25000 Da + cotée ville elle fait ++ 27000 Da//

C01: *Ah khemsa w çech < ----? >, zouge meliyane w khemsemia* (Deux millions cinq cent) la nuit.

D'autres exemples de l'enregistrement 03 ;

R : D'accord vous souhaitez prendre une # des chambres *co, commu < ---- ? > #* Communicatives? C'est bien c(e)la ?

Chapitre 3 : L'analyse du corpus

C03 : D'accord oui ++ **madabiya** parce qu //

R: Sa vous arrange ?

C03 : Oui

R : Très bien madame **merHaba bikoum** (Bienvenue), donc voila je vous donne des :
fiches de police à remplir &

POPLACK note que « *des structures syntaxiques appartenant à deux langues coexistent à l'intérieur d'une même phrase* »

Ce type d'alternance est très fréquent dans les pratiques langagières des locuteurs bilingues et plusieurs chercheurs lui ont accordé de l'importance dans la mesure où ils cherchaient à « *savoir exactement où, dans la phrase, une alternance d'une langue à l'autre peut s'effectuer* » (POPLACK, cite)

-L'alternance codique extra-phrastique

Cette forme, apparait lorsque les segments alternés sont des expressions idiomatiques, des proverbes et dictons. Ces derniers sont insérés dans des segments monolingues. Ils servent à ponctuer le discours.

Pour ce type nous n'avons pas des exemples qui peuvent l'illustrer.

D'après l'analyse que nous avons faite, nous trouvons que la langue la plus dominante dans les dialogues entre les réceptionnistes de l'hôtel Renaissance et les clients algériens est bien la langue française ainsi que l'arabe dialectal ; donc on peut conclure que les échanges verbaux entre les réceptionnistes de l'hôtel Renaissance et les clients algériens reposent sur un mode de bilinguisme basé sur les alternances codiques et les choix de langues.

Etant donné que notre intérêt s'est porté sur les choix et les alternances codiques, nous avons choisi l'oral de l'administration hôtelière, pour cela nous sommes basée sur un enregistrement audio entre les réceptionnistes et les

Chapitre 3 : L'analyse du corpus

clients algériens et ayant conclu que l'alternance codique est assez utilisée dans cet établissement, et qu'elle revêt différentes formes, tout en précisant que la plus présente est l'intra phrastique ainsi que la conversationnelle.

2. Présentation de la grille des réponses au questionnaire adressé aux réceptionnistes

Dans le tableau ci-dessous, nous trouverons les réponses que nous avons obtenues par les cinq réceptionnistes ;

		1ere Pers	2ème pers	3ème pers	4ème pers	5ème pers
sexe	Masculin				/	/
	Féminin	/	/	/		
Age	-25		/	/		
	25-35	/			/	/
	35-45					
	+45					
Expérience		04	01	01	04	02
Question 1	Oui	/	/	/	/	/
	Non					
Question 2	Très bien		/	/		
	couramment	/			/	/
	Moyennement	/				
	mal					
Question 3	Oui					
	Non	/	/	/	/	/
Question 4	Français		/	/	/	/
	Arabe classique					
	Arabe dialectal	/	/	/	/	/
	Berbère	/			/	
Question 5	Français	/	/	/	/	/
	Arabe classique				/	
	Arabe dialectal	/	/	/	/	/

Chapitre 3 : L'analyse du corpus

	Berbère	/			/	
Question 6	Alternance codique	/	/	/	/	/
	Choix de langue	/	/	/	/	/
Question 7	Français					
	Arabe classique					
	Arabe dialectal	/	/	/	/	/
	Berbère	/				
Question 8	Oui					
	Non	/	/	/	/	/

2.1 Etude des réponses auprès des réceptionnistes de l'hôtel Renaissance Tlemcen

Question N° 01 :

Parlez-vous français ?

Oui	Non
05	00

Question N°02 :

Comment estimez-vous parler le français ?

Très bien	Couramment	Moyennement	Mal
02	03	00	00

Question N° 03 :

La langue française faisait-elle partie de votre formation ?

Oui	Non
05	00

Chapitre 3 : L'analyse du corpus

Question N° 04 :

Quelle langue parle t- on au sein de votre brigade ?

Français	Arabe classique	Arabe dialectal	Berbère
04	00	05	01

Question N° 05 :

Dans quelle langue se tiennent les conversations avec les passagers algériens ?

Français	Arabe classique	Arabe dialectal	Berbère
05	01	05	02

Question N°06 :

En cas de problème de compréhension rencontrés avec les passagers, faites-vous appel à l'alternance codique ou le choix de langues ?

Alternance codique	Choix de langue
05	05

Question N°07 :

Dans ce cas, quelle est la langue la plus dominante dans les conversations ?

Français	Arabe classique	Arabe dialectal	Berbère
05	00	05	01

Question N° 08 :

Selon vous, pour bien parlais le français, faut-il abandonner sa langue maternelle ?

Oui	Non
00	05

2.2 Interprétations des résultats

Pour notre enquête, nous avons choisi de suivre une étude quantitative, cependant pour interpréter les données que nous avons pu récolter, nous avons été menées à faire une étude statistique pour cette enquête.

Chapitre 3 : L'analyse du corpus

Pour la première question, nous avons voulu savoir si la langue française est présente dans les conversations des réceptionnistes. D'après les réponses que nous avons obtenues, nous constatons que la majorité parle cette langue.

Dans la question suivante, nous avons voulu mettre en évidence le niveau de la langue française pour voir son degré d'usage chez les réceptionnistes. D'après leurs réponses, nous pouvons évaluer que la langue est beaucoup plus parlée « couramment » que « Très bien » par le réceptionniste. Nous avons observé aussi que les variables « Moyennement » et « Mal » n'ont pas un grand pourcentage d'estimation.

La troisième question nous l'avons posée d'une façon générale, pour voir s'ils ont suivi des cours pendant leur formation, dans le but d'évaluer leur connaissance pour cette langue étrangère. Donc nous remarquons que la majorité a répondu par un « non ». D'après les réponses obtenues, les réceptionnistes de l'hôtel Renaissance Tlemcen, ont été formé en anglais.

Pour la question quatre et cinq, nous les avons posées afin de déterminer la langue la plus parlée au sein de l'hôtel, et comment se déroulent les conversations avec les clients ; nous constatons que la langue arabe et la langue française prennent la première place dans les deux situations « la langue parlée au sein de l'hôtel et comment se tiennent les conversations entre les réceptionnistes de l'hôtel Renaissance et les clients algériens, pour l'arabe classique et le berbère, elles sont utilisées dans des cas particuliers.

Pour la sixième question, en cas de problème de compréhension avec un des passagers, nous observons que les réceptionnistes font appel à l'alternance codique ainsi que, aux choix de langue, afin que le message puisse passer.

Quant à la dernière question, les réceptionnistes estiment que parler le français ne veut pas dire négliger la langue maternelle.

III) Perspectives

Notre travail relève de la sociolinguistique, nous avons voulu travailler sur l'alternance codique dans le but de montrer la présence des deux langues au sein des administrations algériennes.

Pour notre thème, nous avons choisi comme objet d'étude l'oral et l'écrit au sein de l'administration algérienne. Nous nous sommes basées sur le choix de langues et les alternances codiques produites dans les conversations au sein de l'hôtel renaissance et dans les documents bancaires écrits du BDL.

Les raisons qui nous ont orientées vers le choix de notre thème de travail, c'est que nous souhaitons appréhender la situation de la langue française dans les administrations algériennes et mettre en évidence l'état qu'occupe le français dans ce corps en particulier à l'hôtel renaissance de Tlemcen et la Banque du développement Local, par rapport à l'alternance codique et le choix des langues entre l'arabe classique, l'arabe dialectal et le français. Tout comme nous voulons également montrer à travers une analyse sociolinguistique et interactionnelle, les stratégies mises en place lors de l'utilisation orale et écrite.

Nous avons été motivées par ce thème parce que nous voulions intégrer ce monde des affaires, de cultures, de voyages et de contacte, et parce que nous avons la possibilité d'être assistées pour ce faire. Nous voulons découvrir ce phénomène de l'alternance codique et le choix de langues qui est omniprésent dans les conversations quotidiennes des algériens et dans les documents bancaires, et ce qui nous intéresse le plus c'est la langue dominante au sein des administrations algériennes.

L'enjeu de notre recherche est de faire le point sur le choix de langues et les alternances codiques qui se trouvent dans les conversations entre les réceptionnistes et les clients de l'hôtel renaissance, et dans les écrits bancaires au sein de la banque BDL nous avons choisi pour cela un mode opératoire et une méthode d'enquête appropriés.

Chapitre 3 : L'analyse du corpus

Notre corpus consiste à traiter le choix de langues et les alternances codiques dans l'orale et l'écrit. Ce travail englobe trois chapitres, le premier comprend le cadrage théorique, dans lequel nous avons délimité le sujet, introduire et présenter le cheminement de cette étude.

Dans le deuxième chapitre, nous avons évoqué les étapes que nous avons suivies pendant notre recherche sur le corpus, premièrement nous avons déterminé la langue et voir sa place dans la société, En ce qui concerne le dernier chapitre, nous avons présenté la grille des réponses puis nous avons analysé les réponses obtenues par le public interrogés ensuite nous avons interprété les données recueillies.

Conclusion

Notre recherche s'est penchée sur les échanges verbaux entre réceptionnistes et clients à l'hôtel Renaissance Tlemcen et la présence de l'arabe et le français au sein de la banque BDL de Remchi (Tlemcen).

Notre travail relève de la sociolinguistique ; nous nous sommes basées sur une étude quantitative. Notre enquête s'est déroulée à l'hôtel Renaissance Tlemcen et la Banque du Développement Local, Pour notre thème, nous avons choisi comme objet d'étude l'oral de l'administration hôtelière et les documents bancaires écrits. Nous pouvons confirmer que dans les conversations produites entre les réceptionnistes et les clients algériens, la langue française peut être présente dans le cadre administratif dans les cas de nécessités du travail comme le cas des banquiers concernant l'écrit.

S'appuyant sur un corpus, constitué de conversations à caractère bilingue de cinq réceptionnistes interviewés au sein de l'hôtel et de dix employés du banque BDL, cette recherche a permis de décrire et d'analyser les pratiques langagières en se focalisant sur les choix et les alternances codiques ainsi que dans les documents fournis par la banque.

Nous savons que l'usage de la langue française s'est largement étendu après l'indépendance, nous voulions également vérifier que le français est présent dans les interactions des formalités hôtelières et bancaires. Pour arriver une meilleure compréhension de l'objet de cette recherche, nous avons été amenées à interroger les publics concernés sur les langues qu'ils pratiquent ou qu'ils estiment maîtriser.

Dans un premier temps nous trouvons que le français intervient dans les conversations entre les administratifs et les clients algériens pour des motifs de compréhension, ce qui nous amène à concevoir que le mode de bilinguisme est présent. Il est basé sur les choix et les alternances codiques orales ainsi que l'écrit. Nous constatons que l'alternance codique la plus fréquente dans cette situation, se fait entre la langue arabe dialectale et le français. Nous réalisons, ainsi que la langue dominante dans les conversations entre les réceptionnistes et les clients algériens est aussi l'arabe dialectal...comme le cas de la banque, nous constatons que la langue la plus utilisée dans les documents écrits de la banque c'est bien le français.

Conclusion générale

A propos de l'usage de la langue française, nous notons que le français occupe un rôle très important au niveau des administrations algériennes en ce qui concerne l'oral à l'hôtel Renaissance Tlemcen et la banque BDL de Remchi...Cependant, on ne parvient pas à la nommer "langue de travail" ni "langue étrangère". Elle constitue un mode d'emploi très particulier dans divers situations.

Enfin pour conclure, nous avons choisi ce domaine pour pouvoir décrire des réalités linguistiques, dans des institutions publiques et ce dans le but de mieux comprendre les pratiques langagières dans la réalité et la vie de l'administration algérienne.

Bibliographie

Bibliographies:

- BAYLON, C. (2005) : « *Initiation à la linguistique* ». In, collection cursus linguistique. Nathan Université.
- CALVET, L. (2005): “ *la guerre des langues*”, collection Pluriel. Hachette Pluriel Référence.
- GOFMAN, E. définition de la sociolinguistique interactionnelle 1974, Minuit.
- GOTTARDO, A. (2009): “ *Définition du bilinguisme*” département de psychologie, Université Wilfrid-Laurier.
- GUMPERZ, J. (1989): “ *Sociolinguistique interactionnelle*” une approche interprétative, Edition L’Harmattan, paris.
- GUEMPERZ, J. (1989), Engager la conversation. introduction à la sociolinguistique interactionnelle, èd.Minuit, Paris
- POPLACK, S. (1981): « A formal grammar for code switching », papers in linguistics.
- SPERBER, D. Wilson, D. (1983) :“ *Définition de la communication*“ in, VION, R. “ *La communication verbale*“, Analyse des interactions.
- TRAVERSO, V. (1998), *L’analyse des conversations*, a Paris

Article sure internet:

- Beyle, H. Écrivain français (1783-1842) auteur notamment de la Chartreuse de Parme, qui fut un des principaux maîtres du réalisme psychologique.
<http://www.dicocitations.com/auteurs-citations-pseudos/4218/Stendhal/150.php>. Consulté en mois de mars 2013.
- Esperet. (1987), p: 338. In www.code.ucl.ac.be/mh/PSP1125-Partie4bis.pdf. Consulté, en mois de mars 2013.
- Kuhne, N. (2008) :“ *Définition du bilinguisme et sa description*“. In, revue en ligne: <http://lesla.univ-lyon2.fr/IMG/PDF/doc-609>, le bilinguisme: perspective psychologie, sociolinguistique et sociopolitique. Consulté en mois de mars 2013.
- UNESCO, Équipe spéciale sur les langues et le multilinguisme, « Revue des activités en cours portant sur les langues et le multilinguisme », 2006-2007, page 1. Consulté en mois de mars 2013.
- UNESCO, traditions et expressions orales, y compris la langue comme vecteur du patrimoine culturel immatériel, mise à jour 16 octobre 2007, <http://www.unesco.org/culture>. Consulté en mois de mars 2013.
- [Http://Fr.wikipedia.Org/wiki/Emprunt-lexical](http://Fr.wikipedia.Org/wiki/Emprunt-lexical). Consulté en mois de mars 2013
- <http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/receptionniste/> Consulté en mois de février 2015

Thèse :

- ALI BENCHARIF, M, Z. (2011) : l'alternance codique arabe dialectal français dans des conversations bilingues de locuteurs algériens immigrés/ non immigrés, thèse de doctorat, université Tlemcen.

Usuels :

- Dictionnaire Larousse Français, www.larousse.fr/dictionnaires/francais.

Annexe

Annexes:

Corpus N 01:

1. Question administratif :

Ce questionnaire s'inscrit dans le cadre de la préparation d'un master en français (science du langage)
Il vous est aimablement demandé de répondre à nos questions afin de nous aidés d'effectuer notre recherche.

I) Sexe : féminin masculin

Age : ans.

- Le niveau d'étude :

Primaire moyen lycée universitaire

- Lieu de résidence :

- Les études universitaires étaient faites en :

Français Arabe

II) Vous exprimez dans quelle langue avec vos parents :

Arabe français arabe dialectale amazigh

Avec vos enfants :

Arabe français arabe dialectale amazigh

Avec votre conjoint :

Arabe français arabe dialectale amazigh

Avec vos amis :

Arabe français arabe dialectale amazigh

- Regardez-vous des programmes des chaînes françaises :

Beaucoup un peu de temps en temps

- Regardez-vous des programmes des chaînes arabes :

Beaucoup un peu de temps en temps

- Combien de journaux en français lisez-vous par semaine ?

- Combien de journaux en arabe lisez-vous par semaine ?

III) Vous faites partie de quel service au niveau de la banque ?

- Nombre d'années d'expérience : ans

- Les employés ont-ils le choix de remplir les documents en :

Arabe Français Les deux

- Remplissez-vous tous les documents en :

Arabe Français Les deux

- Remplissez-vous certains documents en :

Arabe Français Les deux

S'il s'agit d'arabe, lesquels ?

Pourquoi ?

S'il s'agit de français, lesquels ?

Pourquoi ?

S'il s'agit de les deux langues, lesquels ?

Pourquoi ?

- Si vous envoyez un écrit administratif à un autre service, vous le présentez en :

S'il s'agit d'arabe, lesquels ?

Pourquoi ?

S'il s'agit de français, lesquels ?

Pourquoi ?

S'il s'agit de les deux langues, lesquels ?

Pourquoi ?

- D'après vous, l'arabe peut être la seule langue de travail et de communication dans le secteur bancaire ?

OUI

NON

Pourquoi ?

- Le client est-il capable de remplir les documents tout seul ?

OUI

NON

Si non quelle sont les difficultés qu'il le rencontre ?

Dans quels documents ?

2. Les documents bancaires traités

Dans quelle langue se tiennent les conversations avec les passagers Algériens ?

Français arabe classique arabe dialectal Berbère

En cas de problèmes de compréhension rencontrés avec les passagers, faites-vous appel à l'alternance codique ou le choix de langues ?

Alternance codique choix de langue

Dans ce cas, quelle est la langue dominante dans les conversations ?

Français arabe classique arabe dialectal Berbère

Selon vous, pour bien parler le français, il faut abandonner sa langue maternelle ?

Vrai Faux

2. L'enregistrement

Enregistrement 01 : 1m36

C01: Bonjour mademoiselle !

R : Bonjour mada:::me, bienvenue à Renaissance TIEMCEN .&

C01 : Merci *yaçtek Saha*|. (Dieu vous donne la santé)

R : comment puis-je vous aidez ?|&

C01 : *Eu :h llah ykhalik* (Que dieu vous garde) mademoiselle, *jit ri nsa'essik bechHal* (Je suis juste venue pour voir combien) les prix teç (de) les chambres.

R : Très bien madame, *tefadel mçaya* (Venez avec moi), *<hamadou le # hawada>* (les voila, voici) le tableau des prix, donc voila je vous présente la chambre+, sur le :: le coté montagne ((geste)) voila elle fait 25000 Da + cotée ville ((geste)) elle fait ++ 27000 Da//

C01: *A:h khemsa w çech < ---- ? >, zouge meliyane w khemsemia* (Deux millions cinq cent) la nuit.

R : Exactement madame *ouai* : (Oui)

C01 : *Wassem fiha* (Qu'est ce qu'il y'a) la chambre *llah ykhalik* ? (Que dieu vous protège)

R : Voila, donc *çandek* (Vous avez) **le petit dej** (Petit déjeuner) inclus + *w çandek* + (Et vous avez) *lHammam* (Le bain), sauna, la salle de sport et la piscine |

C01: D'accord |

R: Mais malheureusement la piscine en se moment *raHa* (Est) fermée, parce que |

C01: *A:h raHa meblça* | (Elle est fermée)

R: Parce qu'e ::n hiver *yebalçoha*, (ils la ferment)|

C01 : *A:h* dommage dommage *khessara* | (Une perte)

R: *makayneche waHda ldkhal* (Il y'en pas une à l'intérieur)

C01: *manqedrouche nedkhlou nchoufou walou* ? (On ne peut rien voir ?)

R : Si bien sure madame *tefdel* (Aller de l'avant), *hawedek menhana* (Voici, par là), je vous présente un petit peu l'hôtel, voila vous avez juste à coté **El HAWZI** |

C01: D'accord |

R: Voila, c'est une cafeteria il fait des cafés maure. Alors au premier étage *çandkoum* (Vous avez) **EL BUSTAN** le self service, au deuxième étage, vous avez le bar **ALCAZAR** et au troisième étage vous avez **L'ARABESQUE** ; Un restaurant gastronomique à la carte. &

C01 : *hadou MaHlouline daymen* ? (Ils sont ouvert tous les jours ?)

R : Oui madame, bon *kayen* (Il y'a) des horaires, donc *hawadi nmadlek* (Voila je vous donne) le # la carte de visite + la ou vous trouve :rais tous les :: les prix,le= l'heur, et tout.

C01 : W (Et) la réservation,*wkan nebghi naçmel*(Si je veux faire) la reservation,

R: E:h voila *tHoub*. (Vous voulez)//

C01 : *Nji naçmel hna* (Je viens ici) ou bien par téléphone.

R: Kou''ma thoub madame,*thoub dji laçdna* (Comme vous voulez, si vous souhaitez de venir chez nous),sinon voila *bech maderanjiche rassek* (Pour que vous ne dérangez pas), *hawada* (Voila) la carte visite, *hna* (ici) vous avez le numero de telephone *teçna* (Le notre) et vous nous appelez ya pas de soucis madame, même vous pouvez faire votre réservation par email.&

C01: D'accord *yaHfdeukk* (Dieu vous bénie) merci beaucoup

R : *yaçtek saHa* (Dieu vous donne la santé) madame, *merHba bik w* (Bienvenue et) à la prochaine, au revoir.

C01 : *Beslama.* (Au revoir)

R : *Sahite* (Merci)

Enregistrement 02 : 0m32

C02 : *E:h*, bonjour madame :

R : + Oui bonjour monsieur , comment puis-je vous aidez ?&

C02 : Excusez-moi, j'ai un p(e)tit service a vous d(e)mandez !

R : Oui, monsieur !

C02 : *Eu :h*, il me faut deux : deux draps s'il vous plait+*teqddrou telçouhoumli* (Pouvez-vous me les faire monter) la chambre s'il vous plait

R : Oui, bien sur monsieur y'a pas d(e) soucis, votre numéro d(e) chambre s'il vous plait.

C02: La chambre (x)

R : D'accord très bien monsieur y'a pas d(e) soucis.

C02 : D'accord

R: Si vous avez besoin de quoi que se soit monsieur la prochaine fois |

C02 : *Allah yaHfdeuk* (Dieu vous protège) merci beaucoup |

R : vous appelez juste le zero |

C02 : Merci beaucoup *allah yaHfdeuk* (Dieu vous protège)|

R : y'a pas de soucis|

C02: le zero *yeck* ! (C'est cela)

R : Voila *yaçtek saha* (Dieu vous donne la santé) monsieur

C02 : Merci, au revoir !

R : Comme sa pour ne pas vous dérangez, (Rire).

C02 : Merci Beaucoup, au revoir *beslama* (Au revoir)

R : Allez au revoir monsieur |

C02 : Au revoir |

Enregistrement 03 : 4m34

R : (Bruit)

C03 : Bonjour :: r

R : + Oui bonjour mada :: me, bienvenue à Renaissance TLEMCEM &

C03 : ++ Bon j'ai une + réservation

R : D'accord c'est quel nom madame ?

C03: C'est madam : e + (x)

R : D'accord, patientez juste un p(e)tit moment juste le temps de vérifier sur le système.

C03 : *M : mm*

R : (Bruit) +++ Très bien madame, puis-je avoir vos # votre pièce d'identité s'il vous plait ?

C03 : Oui bien sur

R: + (Bruit) +++ Très bien merci ! Eu : h, voila vous ate < ----- ? > avez réservé deux chambres c'est bien c(e)la ?

C03: Oui exactement # on est une famille +, *eu : h* un couple et deux enfants

R : D'accord vous souhaitez prendre une # des chambres *co, commu < ---- ? > #* Communicatives? C'est bien c(e)la ?

C03 : D'accord oui ++ **madabiya** parce qu //

R: Sa vous arrange ?

C03 : Oui

R : Très bien madame ***merHaba bikoum*** (Bienvenue), donc voila je vous donne des : fiches de police à remplir &

C03 : D'accord oui |

R : Juste le temps de confirmer votre réservation ++ alors voila un stylo |

C03 : (Bruit) *Mm : m* + merci

R : Y'a pas d(e) soucis madame, *eu : h* sinon vous avez prit pour # vous avez prit la promotion de deux nuits et :: la troisième gratuite, c'est bien c(e)la ?

C03: Oui

R : D'accord très bien !

C03 : On a vu le # la publication sur face book

R: Ah oui voila ***merHaba bikoum*** (Bienvenue) |

C : Sur la page|

R : ***MerHba bikoum*** madame (Bienvenue)

C : Merci

R : Sa nous fait plaisir ! Très bien, voila + *eu : h* vous pouvez m(e) confirmer votre numéro de téléphone s'il vous plait ! &

C03 : D'accord, y'a pas d(e) soucis

R : + Alors

C03 : (Numéro de téléphone)

R: Très bien madame, est ce que vous avez un email ?

C03: ++ Oui

R: Puis-je l'avoir s'il vous plait ?

C03: (boite email)

R: D'accord très bien, merci madame, comme sa pour vous envoyer des : # des publicités, ce # tous c(e) qui s(e) passe à l'hôtel,

C03: D'accord

R: comme sa vous serez au courant de tout

C03: D'accord

Ré: Voila, eu : h donc voila, vous connaissez un petit peu la ville de TELCMEN ou bien c'est votre première fois|

C03: Non, j'aimerais bien # j'aimerais bien de voir les endroits touristiques les ...|

R : Très bien oui, comme, comme nous le savon tous TELCMEN est une ville d'art et d'histoire donc voila je vous présente notre navigateur Tlemcen + la vous trouverez tou ::s les sites internet + des endroits que vous pouvez visiter.&

C03: D'accord !

R: Le voila ! Donc ici vous avez les grottes d'AIN FEZZA, ou bien juste à coté vous trouverez LWRT

C03 : *Ehein !*

R: Bon pour cela y'a un guide

C03: *Ehein !*

R: Voila quand vou :::s

C03: Vous pouvez m'envoyer u ::n taxi ou bien...|

R: Oui bien sur madame, pour sa il faut juste appeler le zéro c'est tout,

C03 : D'accord

R: Pour quoi que se soit, vous nous appelez sur le zéro y'a pas de soucis, on est là à votre # ++ à votre service

C03: Merci *yaHfdeuk* (Dieu vous protège) c'est gentil !

R: (Rire) y'a pas d(e) soucis madame *merHaba bik* (Bienvenue)

C03: Merci

R: Donc voilà je vous donne les clés + voilà, donc voilà vous avez la chambre ::e ++ (X), voilà c'est au troisième étage, voilà les ascenseurs sont par là à votre gauche |

C03: D'accord, merci |

R: Il faut insérer les cartes dans les ascenseurs, puis les retirer ++ e ::t voilà vous laissez vos bagages, je vais (a) appeler un bagagiste pour vous.

C03: ++ D'accord merci *yaçtek saha* (Dieu vous donne la santé)|

R: (En ce) En ce qui concerne ++ le petit *dej* (Petit déjeuner) il est gratuit ++ voilà vous pouvez...|

C03 : Petit *dej* gratuit, *eu :h* inclus avec la chambre ?

R : Exactement, c'est au première étage EL BUSTAN là où vous avez les trois repas petit *dej* (petit déjeuner), dîner et déjeuner.

C03: *ehein*

R: là juste à côté, vous avez EL HAWZI, il fait des cafés maures c'est une spécialité turque, au deuxième étage vous avez le bar ALCAZAR, et troisième étage vous avez L'ARABESQUE, un restaurant... //

C03: *eu :h* (vous avez) # et on a l'accès à la piscine

R: Exactement madame, c'est # c'est inclus avec la chambre, comme vous avez le spa, tout ce qui est *lHamam* sauna et salle de sport voilà, sinon si vous souhaitez faire une séance de massage, c'est par rendez-vous, vous appelez le zéro mais c'est pas inclus avec le prix de la chambre.

C03: D'accord y'a pas d(e) soucis

R: D'accord, *merHaba bik* (Bienvenue) madame

C03 : *Sahite allah yaHfdeuk* (Merci que dieu vous protège), aller au revoir

Enregistrement 04 : 1m41

C04: (Bon) jour madame

R : Oui, bonjour madame bienvenue à Renaissance TLEMCEM &

C04 : Merci + vous avez des chambre : s ++ vides pour +++ le ::s voy < ----- ?> # Les jours de noce.

R: Oui bien sur madame, bon il faut juste réserver + une semaine à l'avance et vous aurez votre chambre

C04: D'accord *t'ead tefahmni* (pouvez-vous m'expliquer) à peu pré comment sa se passe

R: Oui bien sur madame, donc pour les nuits de noce, donc vous rentrez à partir de + 4h

C04 : *yih* (oui)

R: Rik chayfa hna laçresse f' TLEMCEM

C04: Oui oui

R: Voila + donc *ntina* + *tHoub terfed* (vous souhaitez prendre) juste la demi-journée + ou bien la journée complète c' (est) -à-dire il faut payer à l'avance

C04 : A : h d'accord

R: Voila donc *Hna naçtewlek* (Nous on vous donne) la chambre a partir de 5h *Heta* (Jusqu'à) ++ 16h, alors voila vous aurez la chambre décorée :: *fih :a* (Il y'a) des des fleurs éparpillées +++ voila *yamçloulkoum zouge betate* // ... (Ils vont vous mettre deux canards)

C04: Ah d'accord donc c'est spéciale

R: Oui bien sur

C04: C'est des chambres spéciales

R: ... Exactement madame, *yaçmloukoun* (Ils vont faire) des :: ++ , **kouma y'oulou betate** (Comme on dit des canards) en tout cas elle sera très très bien /

C04 : y'a même des bougies et tout ?

R: Oui bien sur madame + voila *hawada* (Voila) je vous donne juste notre numéro de téléphone et vous nous appelez |

C04: D'accord, *madabiya, madabiya* c'est gentil, c'est gentil |

R : Et vous réservez une semaine à l'avance |

C04 : Vous êtes très gentil madame

Réceptionniste : *yaçtek saha* madame w *merHaba bik*, sinon si vous souhaitez faire un tour f' l'hôtel...

C04 : Oui, oui sa me fait plaisir (Rire) merci beaucoup madame

R: *MerHaba bik* (Bienvenue) madame |

C04 : Bonne journée, au revoir |

R : *Sahite*.(Merci)

Enregistrement 05 :1m

C05 : *Salam çalikoun* (Bonjour)

R : Oui **salam çlikoun, merHaba bik f'** (Bonjour, bienvenue à) Renaissance TLEMCEM &

C05: *Yhanik khti, ni Hab naçref* (Je veux savoir) quelques **Renseignement çla** l'hôtel (Bruit) +++ si vous avez prévu quelque chose pour les vacances !

R : *MerHaba bik* (Bienvenue) Monsieur, donc, en ce qui concerne l'hôtel, il contient des chambres simples fumeurs ou bien non fumeurs qui coute 27000 Da, sinon vous avez des chambres supérieurs ; c'est des chambres simples mais elles sont un peu plus spacieuses.

Sinon *çandkoun* (Vous avez) des suites diplomatiques, elles font 35000 Da, ou bien les suites ambassadeurs *yaçmlou* (Elles font) 52000 Da.

C05 : A : *h* quand même, *iya* () *f'* les vacances *dirou* (Vous faites) des remises ?

R: Ben monsieur *welah nekdeb çlik* (Sans vous mentir) pour le moment rien n'est prévu, voila je vous donne notre boite email et vous la consultez.

C05: D'accord *yaçtek saha khti rebi yçawnek* (Que dieu vous donne la sante ma sœur, que dieu vous aide)

R: Au revoir monsieur à très bientôt

Tableau des
matières

Table des matières

Introduction	13
---------------------------	----

Chapitre 01: *Cadrage général théorique*

1- Délimitation du sujet.....	17
2- Qu'est ce que la communication.....	18
3- La langue française et sa relation avec la culture et la société algérienne..	19
3.1 Langue et société.....	19
3.2 Langue vecteur de la culture.....	21
4- La diversité linguistique en Algérie	21
5- Le bilinguisme.....	22
6- La diglossie.....	24
7- Le bilinguisme et la diglossie en Algérie.....	24
8- Rapports entre diglossie et bilinguisme.....	26
8.1. Bilinguisme sans diglossie.....	27
8.2. Diglossie sans bilinguisme.....	27
8.3. Ni bilinguisme ni diglossie.....	27
9- L'emprunt.....	27
10- L'alternance codique.....	28
- L'alternance codique situationnelle.....	29
- L'alternance codique conversationnelle.....	29
- L'alternance codique inter phrastique.....	30
- L'alternance codique intra phrastique.....	30
- L'alternance codique extra phrastique.....	30

Chapitre 02 : *Description du corpus*

I) Présentation de la «Banque du développement local ».....	32
Description du corpus.....	33
1- Les documents bancaires.....	33

1.1. Les instruments du paiement.....	33
1.1.1. Le cheque.....	34
1.2.1. L'ordre du virement	34
1.3.1. L'ordre de la mise à disposition.....	34
2.1. Les instruments de crédit.....	35
2.1.1. La lettre de change.....	35
2.2.1. Billet à ordre.....	36
2.3.1. Récépissé Warrant.....	36
Description du questionnaire.....	36
II) Présentation du deuxième corpus.....	38
1 -Le constat	38
2 -Qu'est ce que la sociolinguistique interactionnelle.....	39
2.1. Les interactions et leurs fonctions.....	40
Description du corpus.....	41
1-Convention de la transcription.....	42
2-Enregistrement.....	44
Description du questionnaire.....	52

Chapitre 03 : Analyse du corpus

I) Analyse du premier corpus.....	55
1- Etude du questionnaire.....	55
II) Analyse du deuxième corpus.....	60

1- Présentation du tableau des enregistrements (Le taux et la durée).....	61
1.2 Interprétions des résultats.....	66
2- Présentation de la grille des réponses au questionnaire adressé aux réceptionnistes.....	70
2.1 Etude des réponses auprès des réceptionnistes de l'hôtel Renaissance Tlemcen.....	71
2.2 Interprétation des résultats.....	72
III) Perspectives.....	74
Conclusion.....	77
Bibliographie.....	80
Table des matières.....	83
Annexes.....	87