



Résumé : *Cet article s'intéresse au plurilinguisme et à sa gestion en entreprise. Construit sur une approche ethnographique « vue du ciel », ou « plongée en apnée » telle que nos informateurs la qualifient, dont les principes reposent sur la participation du chercheur à la communauté étudiée. L'approche ethnographique, privilégiée a constitué à faire une triangulation entre observation participante ou non, des entretiens semi-directifs et un questionnaire. Ce travail sera traversé par un questionnement majeur : comment Sonatrach gère-t-elle le plurilinguisme de son personnel, notamment de ses nouvelles recrues ?*

Mots-clés : *Plurilinguisme - interaction - interlangue - stratégie d'apprentissage.*

Abstract: *This article focuses on multilingualism and its management in enterprise. Built on an ethnographic approach, whose principles are based on the participation of the scholar in the observed community. The ethnographic approach has been privileged to make a triangulation between participative and non participative observation, semi-directed interview and questionnaire. This work will be crossed by a major question: how does Sonatrach manages the multilingualism of its staff, including its new recruits?*

Key words: *Multilingualism - interaction- interlanguage- learning strategy.*

الملخص : يهتم هذا المقال بتعدد اللغات و إدارتها في المؤسسات. من أجل ذلك لجأنا إلى المنهج الإثنوغرافية الذي يركز على اندماج الباحث في المجتمع الذي يقوم بدراسته و يقوم على الجمع بين الملاحظة بالمشارك وبغير المشاركة، والحوار شبه الموجه والاستبيان. وحاولنا من خلال هذا العمل الإجابة عن سؤال رئيسي : كيف تدير شركة سوناطراك التعدد اللغوي لموظفيها ، بما في ذلك المجندين الجدد؟

الكلمات المفتاحية : تعدد اللغات - التفاعل - استراتيجيات التعلم.

Sonatrach une entreprise qu'on ne présente pas.

Le groupe pétrolier international Sonatrach est la première société pétrolière et gazière algérienne d'exploitation et de transport des hydrocarbures et de leurs dérivés. Créée en 1963, elle exerce ses métiers en Algérie et un peu

partout dans le monde : Europe (Italie, Espagne), Afrique : (Mauritanie, Libye, Yémen) et même en Amérique Latine. Première dans le continent africain, elle occupe la 12^{ème} place dans le classement mondial avec un chiffre d'affaires de 54 milliards de \$ en 2006³, qui représente 40% du PNB et contribue à hauteur de 70% au budget de l'Etat. Actuellement, elle intervient dans d'autres secteurs tels que la génération électrique, les énergies renouvelables et le dessalement de l'eau de mer⁴.

Répartition des langues à la Sonatrach

Depuis sa création en 1963, Sonatrach fonctionne essentiellement en français et ce en dépit des vagues d'arabisation qui ont secoué le pays. Le français reste la seule langue de travail au niveau de l'entreprise (la langue du contrat et de la convention avec tous les partenaires), c'est aussi la langue utilisée dans tous les supports administratifs (rapports, messagerie interne/externe, procès-verbaux de réunions, appels d'offres, cahiers des charges, etc.).

L'anglais se limite aux spécifications techniques : catalogues, schémas, et c'est aussi la langue de l'expédition dans la jetée⁵. Aucune place n'est réservée à l'arabe standard et le seul document hérité de la vague d'arabisation demeure le titre de congé des cadres supérieurs ainsi que l'affichage signalétique visible au niveau de l'entreprise.

Actuellement, la question de la langue à Sonatrach n'est pas posée en rapport à l'arabe et/ou au français, mais plutôt en termes de maîtrise de la langue anglaise qui domine le secteur des hydrocarbures dans le monde. L'ère de l'arabisation décrétée au niveau national semble dépassée, compte tenu des enjeux et des préoccupations en rapport notamment avec les impératifs auxquels l'entreprise doit faire face pour assurer sa place dans le monde.

Il apparaît donc clairement que le décret relatif à l'arabisation systématique promulgué en 1995 pour application en 1998⁶, n'a pas eu d'impact concret au niveau de l'entreprise qui a opté pour un bi-/plurilinguisme. En plus de l'utilisation du français comme langue de travail, il a été choisi de renforcer la maîtrise de langue anglaise comme langue de communication avec les partenaires étrangers. A cela s'ajoute l'arabe dialectal qui domine avec le français les usages quotidiens.

1. L'arabe dialectal ou « Darja » : C'est le vernaculaire de la plupart de nos informateurs et c'est la langue utilisée dans les échanges de type informel. C'est aussi la langue de la socialisation de la majorité de la population, langue de la vie quotidienne, réservée aux contextes d'emploi non formels et reléguée à un statut d'infériorité dans le discours officiel. Cela s'explique en partie par l'école qui continue d'alphabétiser en arabe standard reconnu comme la langue officielle. L'arabe dialectal, c'est le *we code* qui domine les échanges de la majorité de nos informateurs, c'est l'arabe *normal*, *l'arabe entre moi, mes amis et la société*.⁷

2. Le français, utilisé dans un cadre plus formel, est la langue du contrat, de la convention, des rapports, de la messagerie, des procès-verbaux et des appels

d'offres. Bien que dominante dans le cadre professionnel, la langue française ne bénéficie d'aucun statut officiel. Elle demeure la seule langue d'échange avec les partenaires étrangers de nationalités diverses comme en témoigne les propos d'un jeune cadre technique : « On parle français même avec les américains, on est client le client est roi »

3- Quant à la langue anglaise, elle est toujours réservée aux spécifications techniques. Plusieurs langues émergent donc de ce marché pétrolier (Coste, Moore & Zarate, 1998 :10-11), avec toutefois une prééminence de l'arabe dialectal et du français par rapport aux autres langues faisant partie du paysage linguistique professionnel et extraprofessionnel de nos informateurs (arabe classique, berbère, anglais).

Méthodologie : L'approche ethnographique

Une recherche ethnographique vise à comprendre ce qui se passe sur les terrains (éducatifs/professionnels). Son but dépasse une simple révision des activités. Il s'agit de recueillir des données et des résultats pour changer nos conceptions. L'intérêt d'une recherche empirique, c'est la volonté de connaître ce qui demeure encore trop opaque c'est-à-dire non seulement les comportements, les interactions, mais aussi et surtout les systèmes de représentations qui régissent la vie de nos acteurs sociaux. Notre travail de recherche se situe entre la macro- et la micro-ethnographie que nous qualifions de « classique » mais « non armée »⁸.

Les données proviennent de divers types de méthodes communes à l'ethnographie et à la sociolinguistique ethnographique : des observations directes, la tenue d'un journal de terrain, une enquête par questionnaire et la réalisation d'entretiens semi-directifs. L'ensemble de la recherche présentée a été effectuée dans le cadre d'une convention entre l'université et la Sonatrach⁹ qui constitue le site de la recherche. Cette entreprise fera l'objet, d'une première description permettant d'en saisir les principales caractéristiques

Comment la Sonatrach gère-t-elle le/son plurilinguisme ?

Face au plurilinguisme social et professionnel, comment l'entreprise fait-elle face à une dominante arabophone des jeunes cadres recrutés ? « *Rahoum yjouna maarbines* »¹⁰ (ils nous arrivent arabisés)» tels sont des propos qui reviennent souvent dans le discours des cadres supérieurs. Comment cela se passe-t-il sur le terrain ? Quelles sont les stratégies d'apprentissage que l'entreprise déploie dans la construction et la stabilisation de l'interlangue ?

Rappelons que l'interlangue est cet ensemble de systèmes intermédiaires, idiosyncrasiques (typiques, donc, de chaque apprenant), qui représentent autant d'étapes du développement des compétences linguistiques et que les apprenants construisent, au début, en prenant fortement appui sur leurs connaissances de la langue source, pour s'en détacher progressivement et se rapprocher de la langue cible au fur et à mesure qu'ils avancent dans l'apprentissage (Corder, 1967 et 1973).

Dès leur recrutement, les jeunes cadres passent par une période d'adaptation, suivent des formations dans l'entreprise mais aussi dans des écoles privées, et s'investissent dans les cadres didactiques diversifiés (Moore, 2006 :233) qui sont mis en place dans l'entreprise: c'est la « période d'induction » où les jeunes recrues passent par une période d'adaptation de six mois durant laquelle elles sont amenées à préparer un mémoire d'induction (en français) en vue d'une confirmation.

En même temps, ils sont souvent appelés à suivre des formations linguistiques en français et en anglais :

Pour le français il s'agit d'une formation appelée « renforcement linguistique ». Elle est destinée aux cadres moyens relativement jeunes, essentiellement ceux qui ont été recrutés ces dernières années. Pour l'anglais, c'est une formation destinée aux cadres supérieurs ou à ceux qui ont déjà fait leur preuve dans l'entreprise, dont l'interlangue est déjà stabilisée et qui disposaient d'un capital d'expérience de l'altérité bien avant même d'être recrutés par la Sonatrach.

Durant cette période d'adaptation, la jeune recrue est amenée à rédiger des cahiers de charges, des rapports par imitation/correction supervisés par un responsable direct ou par des « passeurs de frontières ».

Sonatrach tend actuellement vers l'officialisation de la pratique plurilittérée dans l'exercice professionnel. Elle envisage de publier des cahiers de charges en français et en anglais, une mesure en vigueur depuis 2007 mais qui n'a pas encore été généralisée. Pour ce faire, elle procède d'abord à une formation en français juridique ensuite en anglais technique juridique.

Toujours durant la période d'induction, l'entreprise encourage la mobilité de ses cadres, ces derniers sont amenés à « voyager » pour effectuer des inspections ou des négociations de marchés. La mobilité est physique/virtuelle intra-territoriale, pour les jeunes recrues qui n'ont pas d'expérience d'altérité avec des étrangers. On est limité, au cours de la première période, à assister à des réunions et à contacter, par téléphone ou par internet, les fournisseurs/ clients de l'étranger.

D'autres bénéficient de déplacements extraterritoriaux. Ce sont ceux qui ont franchi les frontières linguistiques et qui témoignent d'un savoir-faire. Ils sont amenés à partir en Amérique, en Suisse, en Hollande, en Grande Bretagne, en Inde et dans d'autres pays d'Europe où la seule langue de médiation demeure le français.

Nous nous souvenons des propos symboliques d'un cadre supérieur de formation anglophone, ayant séjourné en Inde, illustrés par cette note de terrain :

« Si tu avais vu l'Inde la misère est criante, au bout d'une nuit à l'hôtel j'ai pas supporté j'avais demandé au chef cuisinier s'il savait préparer du **pain français** heureusement qu'il savait le faire j'en ai mangé jusqu'à la fin de mon séjour » (Note de terrain : Janvier 2007)

Sonatrach favorise aussi chez son personnel la promotion ou « la prise de risque »¹¹. Comme ce fut le cas d'un jeune cadre juriste qui avait des difficultés en français, confronté à l'altérité linguistique dont les origines remontent à sa première socialisation (parents, milieu), accentuée par un parcours universitaire en arabe¹². Une décision de promotion à son encontre qui n'avait pas fait l'unanimité des cadres supérieurs de l'entreprise, et son responsable a été qualifié de « fou ».

En témoignent ces propos recueillis dans cette note de terrain :

« *Le jour où j'ai proposé son nom on m'a pris pour un fou, je leur avais demandé de lui laisser une période de six mois. Ils sont venus après me féliciter et me remercier c'est un véritable rouleau compresseur.* » (Note de terrain : Janvier 2007)

Le jeune cadre promu nous a confié qu'au cours de cette période il avait suivi des cours de français dans plusieurs écoles privées. La hiérarchie use aussi d'autres moyens que la promotion pour favoriser la circulation interlinguistique. Placés dans un cadre asymétrique en contact avec la hiérarchie, les jeunes cadres sont amenés à communiquer exclusivement en français.

Avec certains cadres, les jeunes recrues sont amenées à s'exprimer en français:

« On a fait une réunion avec le directeur du complexe. C'était rien qu'en français, quand il te parle en français tu ne réponds pas en arabe »
« On essaie de parler français avec un peu d'arabe »

C'est même souvent une obligation.

Certains cadres supérieurs optent avec leurs cadres pour le parler bilingue et l'alternance pour maintenir la communication et éviter un blocage qui pourrait compromettre la communication, tel qu'il nous a été dit et observé lors de notre enquête en témoigne l'exemple suivant : « *Le premier jour je lui dis voici mon fils la balance et El Mizania*¹³, *c'est à lui de choisir je ne veux pas les bloquer.* » (Décembre 2006/ Propos d'un cadre supérieur).

N'omettons pas le rôle des passeurs de frontières, placés dans les différents services que compte l'entreprise, ces auxiliaires agissent de manière stratégique dans le passage interlinguistique. Particulièrement deux cadres que nous avons côtoyés durant notre séjour.

Le premier, Samir, un jeune cadre kabyle qui « parle bien le Français ¹⁴» selon ses termes, ne tolérait que sa collègue, nouvellement recrutée, s'exprime en arabe dialectal, ou en français arabisé dans le bureau. En témoigne cette note de terrain (Janvier 2007/jeune recrue s'adressant à l'enquêtrice :

La jeune recrue : *j'ai lu hier qu'un voleur gadbouh flagrandili (j'ai lu hier qu'un voleur a été arrêté en flagrant délit).*
Samir: *c'est quoi ça c'est quoi cette misère de l'esprit, Naziha tu devrais la corriger tu représentes le bon sens. (La jeune recrue toute rouge s'est tue).*

Bien que Samir n'occupait pas un poste de responsabilité, il tenait la gestion des contrats de l'entreprise tant sur le plan national qu'international.

Ce n'est pas le cas de Tahar, le second médiateur qui ne maintient pas un rapport normatif avec la langue. C'était le doyen de nos informateurs, il n'effectuait aucun travail technique dans son service, il passait son temps à traduire pour ses collègues des textes de l'anglais au français les encourageant à apprendre les langues. Les deux jeunes cadres qui partageaient le même bureau que Tahar ont été promus chefs de service peu de temps après la fin de notre enquête.

Sonatrach n'est pas seulement un marché pétrolier, c'est un lieu de socialisation « plurielle », un espace ouvert affichant des trajectoires multiples et individuelles qui sont tracées, validées, construites et développées. Le développement de l'intelligence interlinguistique en milieu professionnel (Sabatier, 2008: 125) rend compte d'une dynamique d'appropriation plurilingue où le français « langue support », « langue pivot » (Coste, 2002), occupe presque le statut de langue « officielle ».

Notes

¹ L'activité Amont regroupe les activités d'exploration, de production, de recherche et les métiers de services pétroliers.

² L'activité Aval a en charge l'élaboration et la mise en œuvre des politiques de développement et d'exploitation de l'aval pétrolier et gazier.

³ <http://www.sonatrach-dz> consulté en 2006.

⁴ Sonatrach construit actuellement la plus grande unité de désalement dans le monde dans la région d'El Macta près d'Oran elle traitera 500.000 mètres cubes d'eau de mer, avec une production qui pourrait couvrir les besoins de 5 millions de personnes.

⁵ C'est une construction s'avancant dans la mer, et dont le but principal est le chargement de navires en hydrocarbures.

⁶ Une instruction en vigueur jusqu'à l'heure actuelle.

⁷ Propos des informateurs.

⁸ Nous n'étions pas autorisée dans l'entreprise à enregistrer, nous nous sommes limitée à notre journal de bord.

⁹ La plupart des conventions signées avec l'université portent essentiellement sur des sujets à caractère technique. Nous avons appris que c'était la première convention qui traite la question de la langue.

¹⁰ Propos en gras et en italique sont en arabe dialectal.

¹¹ Propos du responsable.

¹² Les sciences juridiques ont été arabisées à 100%, le module langue en l'occurrence français ou anglais n'est pas assuré pendant toute la période de formation universitaire.

¹³ Qui signifie balance en français.

¹⁴ Souvent lorsqu'il nous présentait des collègues il tenait les mêmes propos « elle/il parle bien la France » ou parfois le contraire « tu as vu comment il parle la France » une auto/hétéro-catégorisation qui trace des frontières entre les différents groupes.

Bibliographie

Blanchet, P. 2000. *Linguistique de terrain. Méthode et théorie. Une approche ethnoscioinguistique*. Rennes, PUR.

COSTE, D. 2001. « De plus d'une langue à d'autres encore. Penser les compétences plurilingues ? ». In Castellotti, V. (éd.). *D'une langue à d'autres : Pratiques et représentations*, Collection Dyalang, Rouen pp.191-202.

- Corder, S. P. 1967. *The signifiante of learners Errors*. *Iral* 4, 161-170. Repris in J.C. Richards (éd), 1974.
- Gajo, L.; Matthey, M.; Moore, D. & C. Serra. 2004. *Un parcours au contact des langues*. Textes de Bernard Py commentés, Collection LAL (langues et apprentissage des langues), Crédif, Didier, Paris.
- Heller, M. 2002. *Pour une sociolinguistique critique*. Collection LAL (Langues et apprentissage des langues), Didier, Paris.
- Matthey, M. & De Pietro, J-F. 1997. « La société plurilingue: utopie souhaitable ou domination acceptée ? » In Boyer, H. *Plurilinguisme : « contact » ou « conflit » de langues ?*, L'Harmattan, Paris, pp. 133-190.
- Moore, D. 2006. *Plurilinguisme et école*. Collection LAL (Langues et apprentissage des langues), Didier.
- Py, B. 1995. « Quelques remarques sur les notions d'exolinguisme et de bilinguisme ». In *Cahiers de praxématique* N°25, Montpellier, Publications de l'Université Paul Valéry-Montpellier 3, 79-95.
- Sabatier, C. 2008. Compétence plurilingue et dynamique d'appropriation langagière, in Castellotti, V. & Moore, D. (éds.). *La compétence plurilingue : regards francophones*. *Transversales* 23, Langues, Sociétés, cultures et apprentissages, Berne, Peter Lang.