

L'alternance codique dans les productions orales et écrites au sein d'une filiale polonaise d'une entreprise multinationale

Teresa Maria Wlosowicz
École Supérieure de Gestion, de Marketing
et des Langues Étrangères « Gallus », Pologne
teresamaria@poczta.onet.pl

Synergies Italie n° 9 - 2013 pp. 129-140

Reçu le : 08/10/2012 Accepté le : 18/12/2012

Résumé : Cet article a pour but l'analyse de l'alternance codique au sein de l'équipe « francophone » d'une entreprise multinationale utilisant le français, outre l'anglais et le polonais, dans une des filiales polonaises. Sur la base des théories de l'alternance codique (Auer, 1998 ; Myers-Scotton et Jake, 2001 ; Mondada, 2007), nous tentons de classer les exemples retenus, de spécifier leurs fonctions et d'identifier les contraintes de l'alternance codique dans ce contexte. L'étude du corpus des exemples observés sera suivie d'une enquête effectuée parmi les membres de l'équipe, dans le but d'évaluer l'acceptabilité de vingt phrases contenant des alternances. Comme le montrent les résultats, l'usage de l'anglais et du français (langues enchâssées), tout fréquent qu'il soit, est sujet, d'une part, aux règles morphosyntaxiques du polonais (langue matrice) et, d'autre part, aux conventions d'usage internes à l'entreprise. En outre, les influences du français et de l'anglais sur le polonais sont généralement lexicales et les emprunts forment un technolecte, par ailleurs il y a aussi d'autres cas d'alternance codique qui remplissent de nombreuses fonctions.

Mots-clés : Alternance codique, Mélange de langues, Économie de la communication, Technolecte

L'alternanza di codice nelle produzioni orali e scritte in una filiale polacca di una multinazionale

Riassunto : Il presente articolo propone l'analisi dell'alternanza di codice nell'equipe francofona di una delle filiali polacche di una multinazionale. Sulla base delle teorie sull'alternanza di codice (Auer, 1998; Myers-Scotton et Jake, 2001; Mondada, 2007), cercheremo di classificare gli esempi osservati, di specificare la loro funzione e di individuare le regole d'uso in tale contesto. La disamina del corpus sarà seguita da un'indagine effettuata fra i membri dell'équipe al fine di valutare l'accettabilità di 20 frasi contenenti l'alternanza di codice. I risultati dimostrano che l'uso dell'inglese e del francese (lingua incassata), per quanto frequente, è influenzato da un lato dalla morfologia del polacco (lingua matrice) e dall'altro dalle convenzioni d'uso interne all'azienda. Inoltre, l'influenza del francese e dell'inglese sul polacco si manifesta in genere a livello lessicale (i prestiti formano un tecnolecto), ma ci sono anche casi di alternanza di codice che hanno funzioni differenti.

Parole chiave : Alternanza di codice, Mescolanza linguistica, Economia della comunicazione, Tecnolecto

Code alternatives in written and spoken productions
in one Polish branch of a multinational company

Abstract : The present article aims to analyse code-switching as observed in the « French-speaking » team, that is, a French speaking team speaking English and Polish as well to communicate, in one Polish branches of a multinational company. On the basis of the theoretical background provided by Auer (1998), Myers-Scotton and Jake (2001), and Mondada (2007), a corpus of sentences including code-switching was analysed in order to classify the examples, to specify their functions and to identify the constraints in this context. The study of the corpus of examples collected by the author is followed by a survey carried out among the members of the team, aiming to evaluate the acceptability of twenty sentences containing code-switching. As the results show, the use of English and French (embedded languages), although frequent, is subject, on the one hand, to the morphosyntactic rules of Polish and, on the other hand, to the company's conventions of language use. Moreover, the influence of French and English on Polish is generally lexical and the borrowings form a technolact, but there are also other cases of code-switching which perform a number of functions.

Keywords : Code-switching, Language mixing, Communication economy, Technolact

Introduction

Le but du présent article est une analyse de l'alternance codique au sein d'une entreprise multinationale qui dispense des services informatiques aux entreprises dans plusieurs pays. Selon le règlement de l'entreprise, son nom ne peut pas être révélé dans l'article. Nous allons limiter l'analyse à l'alternance codique au sein de l'équipe « francophone », composée de locutrices natives polonaises parlant français et anglais. Cette équipe est responsable des contacts avec les clients français, mais en même temps, elle utilise l'anglais dans les contacts avec les informaticiens britanniques et tchèques (et parfois avec les membres polonais d'autres équipes, notamment dans les mails officiels), et le polonais avec les clients et les informaticiens polonais. Ses membres doivent donc être trilingues et leur comportement langagier révèle des phénomènes d'alternance codique bi- et trilingues intéressants. De plus, l'étude des exemples d'alternance codique observés sera suivie d'une enquête concernant l'évaluation par les membres de l'équipe de l'acceptabilité des phrases contenant alternance codique et emprunts, en référence aux normes linguistiques générales et à celles de l'entreprise en particulier.

Nous tenterons aussi de catégoriser le langage de l'équipe « francophone » sur la base de la terminologie d'Auer (1998), qui distingue les types suivants d'alternance des langues : le code-switching (l'alternance codique prototypique), le mélange des langues (*language mixing*) et les langues hybrides (*fused lects*). En outre, nous analyserons les fonctions de l'alternance codique, ainsi que ses contraintes (par exemple, les types d'alternance codique permis par les normes langagières de l'entreprise). Pourtant, étant donné la polyfonctionnalité de l'alternance codique (Mondada, 2007 : 168), il faut tenir compte du fait que ce phénomène est très complexe et difficile à classer, sa catégorisation pourra donc être relativement approximative.

1. Quelques remarques sur la communication internationale

Sans doute, la mondialisation a considérablement transformé le monde. Comme le soulignent Newton et Kusmierczyk (2011 : 74), la culture et l'organisation du travail se trouvent en évolution rapide, s'adaptant à la mondialisation et au développement technologique. En particulier, les réseaux de communication sont de plus en plus souvent globaux et les lieux de travail deviennent de plus en plus multilingues et multiculturels (Newton et Kusmierczyk, 2011 : 76).

Certes, l'anglais constitue la langue mondiale, de nombreuses entreprises internationales l'adoptent donc comme langue de communication interne (Newton et Kusmierczyk, 2011 : 76). Néanmoins, l'anglais comme *lingua franca* a également ses limites. Premièrement, une *lingua franca* est, par définition, une langue étrangère choisie pour la communication par des locuteurs de différentes origines linguistiques et culturelles (Jenkins, 2009 : 200). Par conséquent, malgré l'utilité incontestable de l'anglais, certains linguistes critiquent la propagation de la *lingua franca*, soulignant sa tolérance envers les erreurs de prononciation, de grammaire, etc. (Jenkins, 2009 : 203). Or, la correction n'est pas seulement une question de forme linguistique, car les erreurs peuvent mener à des malentendus, raison pour laquelle on ne peut admettre qu'en anglais *lingua franca* tout soit permis ; il faut cependant aspirer à une bonne compétence dans cette langue.

Deuxièmement, la connaissance de l'anglais ne suffit pas dans toutes les situations, car d'autres langues peuvent être également utiles. Ainsi, Johansson et Dervin (2009 : 393) parlent du *Français Lingua Franca*, non seulement dans les pays francophones, mais aussi au niveau institutionnel, par exemple, dans l'Union européenne, et « entre individus unis par le lien de la langue française » (Johansson et Dervin, 2009 : 393). En outre, bien que la *lingua franca* puisse suffire pour les contacts commerciaux de base, la capacité de communiquer dans la langue des clients facilite la vente des produits (Szczyrkowska, 2007 : 43).

La communication internationale exige sans aucun doute des acteurs sociaux une compétence plurilingue. Alors que l'anglais en tant que langue mondiale est généralement incontournable, il est souvent utile de connaître aussi d'autres langues. Or, les langues d'une personne plurilingue ne sont pas représentées séparément, puisqu'il y a un certain degré d'interconnexion entre elles (Paradis, 1993). Certes, en parlant à un client étranger, on s'en tient à la langue de la conversation, toutefois les employés plurilingues peuvent alterner les langues entre eux et cette alternance peut remplir diverses fonctions.

2. L'alternance codique et ses fonctions

En général, l'alternance codique peut être définie comme « des changements d'une langue à l'autre au cours de la conversation »¹ (Edwards et Dewaele, 2007 : 222, notre traduction). Or, ces changements possèdent une signification pragmatique dans la communication bilingue :

L'alternance codique (utilisée ici comme terme générique, c'est-à-dire, l'hyperonyme du code-switching et du transfert) est définie comme une relation de juxtaposition contiguë de systèmes sémiotiques, telle que les récepteurs appropriés du signe complexe résultant soient capables d'interpréter cette juxtaposition comme telle².

En même temps, comme le souligne Auer (1995 : 117), le statut de ces signes est déterminé par les locuteurs eux-mêmes, ce qui indique l'importance de leur interprétation. L'étude de l'alternance codique implique donc une approche interprétative plutôt que structurale du bilinguisme (Auer, 1995 : 117).

En fait, étant donné les différences entre les langues et les cultures, certains mots n'ont pas d'équivalents et le mot original exprime le sens visé mieux qu'un équivalent plus ou moins approximatif, c'est pourquoi les « marques transcodiques » (Lüdi, 1999 : 26), c'est-à-dire, l'alternance des langues et les emprunts, renvoient à une autre réalité socio-culturelle. Alors, la connaissance d'une autre langue constitue « une ressource supplémentaire » dont se servent les bilingues pour communiquer le sens visé (Castellotti et Moore, 1999 : 19).

En effet, comme le soulignent Edwards et Dewaele (2007 : 222), l'alternance codique reflète la multicom pétence (Cook, 1992) et, en fait, elle ne comporte pas un mélange de langues quelconque, mais elle est sujette à certaines règles et contraintes (Myers-Scotton et Jake, 2001 ; Mondada, 2007).

Selon Wei (Edwards et Dewaele, 2007 : 222-224), l'alternance codique implique la manipulation habile des structures grammaticales de deux ou plusieurs langues qui se chevauchent, pratiquement sans aucun instant de combinaison grammaticalement incorrecte, quelle que soit la compétence linguistique du bilingue. En fait, l'alternance codique est très fréquente parmi les bilingues et elle augmente l'économie et l'efficacité de la communication plurilingue. En même temps, les propriétés formelles rendent certaines structures plus adaptées à l'alternance codique que d'autres.

Néanmoins, la manière d'utiliser l'alternance codique est considérablement idiosyncrasique et spécifique au locuteur et à la situation (Edwards et Dewaele, 2007 : 234). Alors, Backus (1996 : 129) définit la langue mixte d'un immigré bilingue comme un idiolecte et il ajoute que même les idiolectes en contact, comme ceux des parents proches, ne sont pas mixtes de la même façon.

En général, les différences entre les façons d'utiliser l'alternance codique peuvent être expliquées en référence à la psycholinguistique, notamment à l'organisation des langues dans le cerveau, et à la sociolinguistique, qui décrit les contextes d'usage, les rôles des locuteurs, etc. (Riehl, 2002 : 64). Par exemple, l'alternance codique métaphorique (Spolsky, 1998 : 50) sert à exprimer l'identité du locuteur, la solidarité, les attitudes sociales, etc.

Bien évidemment, l'alternance codique prend plusieurs formes, à partir de l'emprunt spontané des mots isolés (« nonce borrowings », Riehl, 2002 : 67), jusqu'au passage d'une langue à l'autre au cours de la conversation. En même temps, elle suit généralement certaines règles grammaticales. Selon le Modèle

du Cadre de la Langue Matrice (« the Matrix Language Frame Model », Myers-Scotton et Jake, 2001 : 87), la langue matrice (*matrix language*) contraint le rôle des autres langues, dites langues enchâssées (*embedded languages*). Lorsque la langue matrice fournit le cadre morphosyntaxique, y compris la flexion, les langues enchâssées fournissent des éléments lexicaux isolés, ainsi que des constituants entiers appelés « des îles de la langue enchâssée » (« embedded language islands », Myers-Scotton et Jake, 2001 : 89).

Une division de l'alternance des langues basée sur le continuum des phénomènes d'alternance a été proposée par Auer (1998), qui distingue le code-switching, le mélange des langues (*language mixing*) et les langues hybrides (*fused lects*). Le code-switching constitue le pôle pragmatique du continuum (Auer, 1998 : 2). Ici, le passage d'un code à l'autre est significatif et sert à contextualiser certaines caractéristiques de la situation ou des locuteurs. Ensuite, dans le mélange des langues, la juxtaposition des langues n'a pas de signification locale, elle ne change pas la position du locuteur, ni ne dépend des compétences ou des préférences des locuteurs (Auer, 1998 : 6). De plus, le mélange des langues exige un plus haut niveau de compétence bilingue que le code-switching (Auer, 1998 : 10). Enfin, les langues hybrides ressemblent au mélange des langues, mais la différence est visible à un niveau grammatical plus profond. Lorsque le mélange des langues permet une variation plus libre, dans les langues hybrides certains constituants, par exemple, les substantifs, viennent d'une langue, et d'autres viennent de l'autre langue, ce qui fait partie de leur grammaire (Auer, 1998 : 13).

Enfin, l'alternance codique peut remplir de nombreuses fonctions. Alvarez-Caccamo, Lüdi et Py et Grosjean (tous dans Mondada, 2007 : 173) distinguent les fonctions suivantes de l'alternance codique : la résolution des problèmes d'accès au lexique, l'expression de l'appartenance à la communauté bilingue, la sélection d'un destinataire, la distribution des rôles dans l'échange, la gestion des sujets, la structuration du récit, l'expression d'une polyphonie de voix, l'indication d'une interprétation particulière de l'énoncé et l'exploitation du potentiel d'expression du lexique d'une langue.

Certes, dans les sociétés officiellement monolingues, telles que la France et la Pologne, les normes sont monolingues et l'alternance codique souvent n'est pas approuvée (Lüdi, 1999). Pourtant, il y a des contextes où l'alternance codique se montre très utile, ce que nous espérons démontrer avec l'exemple de l'équipe trilingue.

3. L'étude

3.1. L'analyse des exemples d'alternance codique

Le but de l'analyse est une classification des exemples d'alternance codique observés, selon leur type et leur fonction. Le corpus se compose de vingt pages d'énoncés oraux, de messages électroniques et de textos, notés ou imprimés pendant la période de notre travail dans l'entreprise, c'est-à-dire, pendant trois mois en 2008 et en 2009. La taille du corpus est limitée, mais d'une part nous avons noté des exemples intéressants et représentatifs (les emprunts

fréquents qui font partie du polonais familier, comme « sorry » ou « OK » n'ont pas été notés, sauf dans les contextes d'une alternance codique significative) et, d'autre part, certains emprunts (par exemple, « call », « team », « ticket », etc.) étaient utilisés si souvent qu'il nous a fallu faire une sélection.

En général, la langue matrice était le polonais, alors que l'anglais et le français étaient les langues enchâssées. Les conversations monolingues en français et en anglais sont exclues de l'analyse. En accord avec le Modèle du Cadre de la Langue Matrice, la syntaxe et les propriétés morphosyntaxiques des mots étaient imposées par le polonais, comme le montrent les exemples oraux suivants :

1. Niech sobie tam *zredemaruja* te komputerki... (Qu'ils se redémarrent ces petits ordinateurs là-bas...)
2. Czy to może być wszystko na jednym *callu* ? (Est-ce que tout cela peut être sur un seul « call » (formulaire servant à décrire un problème) ?)
3. Już *assignowałam* do *third party*, teraz tylko ten mail. (Je l'ai déjà assigné à la troisième partie, maintenant il me reste juste à envoyer ce mail.)
4. Propozycja, żeby zamknąć *ten issue* i monitorować sytuację. (Il y a une proposition de clore cette question et de contrôler la situation.)

Ici, les mots anglais et français ont été adaptés à la morphosyntaxe du polonais par l'ajout des terminaisons du temps, de la personne ou du cas, à l'exception de « third party », qui est invariable. Or, comme le mot « issue » n'était pas facile à adapter, le locuteur a utilisé le démonstratif masculin « ten » (ce) pour que le mot puisse appartenir pleinement à la phrase polonaise. En revanche, dans les mails, non seulement la morphosyntaxe, mais l'orthographe aussi étaient souvent adaptées au polonais :

1. Jeśli użytkownik ma na *sajcie* jakiś sprzęt którego chce się pozbyć... (Si l'utilisateur a sur le site un équipement dont il veut se débarrasser...)

Le mot anglais « site » a été écrit phonétiquement en polonais et décliné. En fait, dans le langage de l'entreprise ce mot fonctionne comme un emprunt lexicalisé en polonais qui peut être adapté à l'orthographe polonaise ou non (exemples écrits) :

1. jeśli user stwierdzi, że *site* w EARSie jest zły (si l'utilisateur remarque que le site dans le système EARS est erroné).
2. Część z *tiketów* była wysłana do Pragi ale może lepiej jeszcze sprawdzić z Pragą czy oni *saportują* tą aplikację.
(Une partie des tickets a été envoyée à Prague, mais peut-être il serait mieux de voir encore avec Prague s'ils supportent cette application.)

De même, les mots anglais « ticket » (ici : un formulaire électronique) et « support » ont été écrits phonétiquement, suivant l'orthographe polonaise.

En même temps, nous avons observé des exemples où les mots anglais ou français n'étaient pas adaptés à la morphosyntaxe du polonais. Pourtant, c'étaient généralement des termes qui n'étaient pas conjugués ou déclinés ou dont la position dans la phrase n'exigeait pas de terminaison, comme dans les exemples oraux suivants :

1. *Ticket* jest w linku, ale jeszcze nie jest *resolved*. (Le ticket est dans le lien, mais il n'a pas encore été résolu.)

Ici, le mot « ticket » est au nominatif, il est donc invariable, alors que « resolved » (le statut du problème) est un participe passé utilisé comme adjectif prédicatif. Le mot « link » (lien) n'est pas pris en considération, car il est déjà lexicalisé en polonais.

1. *Bonjour* tak w ogóle ! (Bonjour, en général !)

Bien entendu, « bonjour » ne se décline pas en français. Comme les salutations polonaises ne se déclinent pas non plus, le locuteur a laissé le mot inchangé.

1. informacja dla użytkowników nagrana, jeśli jest jakiś problem global (une information pour les utilisateurs, enregistrée s'il y a un problème global)

Ici, l'emprunt est invariable, car il constitue un terme et, en même temps, il est au nominatif. En revanche, ce qui est intéressant, c'est le mélange des trois langues dans cet énoncé, car le substantif « problem » a été prononcé à l'anglaise et l'adjectif « global » à la française.

En effet, comme l'indique cet exemple, nous avons observé des cas où les trois langues étaient utilisées dans un seul énoncé, voire dans une seule phrase. Or, ce phénomène est rare, car les trilingues ont tendance à se comporter comme des bilingues doubles (Hoffmann, 2001 : 21). Certes, les alternances et les emprunts à une seule langue, surtout à l'anglais, étaient plus fréquents, mais des mélanges trilingues oraux et écrits sont bien présents dans le corpus :

1. Te same *update*'y po kilka razy z rzędu i on się gubi wtedy: *c'est pas facile à suivre*. (exemple oral)

(Il y a les mêmes mises à jour plusieurs fois et il se perd alors: c'est pas facile à suivre.)

Lorsque le mot anglais « update » est utilisé en tant que terme technique, le commentaire en français sert à souligner cette difficulté. Selon la terminologie d'Auer (1998), c'est un exemple de code-switching, où l'alternance ajoute une signification supplémentaire.

1. Jeśli ktoś ma problem z kartą sim i telefonem *portable*, to oprócz podstawowych informacji poproście *usera* o to żeby sprawdził, czy karta sim działa na innym telefonie - *le test croisé*. (exemple écrit)

(Si quelqu'un a un problème avec sa carte sim et avec son téléphone portable, à part les informations de base, demandez à l'utilisateur de vérifier si la carte sim marche dans un autre téléphone - le test croisé.)

Ici, les mots français ont une signification particulière. Lorsque « le test croisé » constitue un terme technique, le mot « portable » pourrait être un emprunt spontané, sauf qu'il apparaît dans un texte écrit. Alors, il peut être considéré comme un terme technique utilisé dans le contexte francophone. En revanche, le mot « user » (utilisateur) est très souvent utilisé au lieu de son équivalent polonais, « użytkownik », probablement pour des raisons d'économie et d'efficacité.

En ce qui concerne le classement des exemples d'alternance codique suivant les catégories distinguées par Auer (1998), ils appartiennent surtout à la catégorie du code-switching, car les éléments anglais et français expriment souvent une signification spéciale, ce qui est illustré par les exemples oraux suivants :

1. *Asia, help, please !* (Asia, aide-moi, s'il te plaît !)
2. *Mam question.* (J'ai une question ; le mot « question » est prononcé à la française.)
3. *You know why ? No, bo tutaj jest taki młyn.* (Tu sais pourquoi ? Parce qu'ici, on est dépassé par le travail.)
4. *All the best for you, honey.* (vœux d'anniversaire)

En même temps, les emprunts de nature terminologique sont plus difficiles à classer. D'une part, les emprunts spontanés qui soulignent la signification visée par le locuteur, comme « portable » dans l'exemple 12, appartiennent sûrement au code-switching. De même, le code-switching apparaît dans les citations et les instructions, par exemple :

1. *Error security coś tam, coś tam.* (exemple oral)
(Error security quelque chose, quelque chose.)
2. *I jaki ma nom d'utilisateur ?* (exemple oral)
(Et quel nom d'utilisateur a-t-il ?)

D'autre part, les termes très fréquents, comme « user » (utilisateur), « redemarować » (redémarrer), « ticket » (formulaire électronique), etc. font partie du langage de l'équipe comme des mots déjà lexicalisés en polonais. Certes, étant donné la variation grammaticale, on ne peut pas parler d'une langue hybride, mais nous avons effectivement observé un mélange de langues. Comme dans l'exemple oral suivant, les emprunts constituent des termes conventionnels et l'alternance codique est plutôt prévisible :

1. *Był ticket na remasteryzację postu.* (Il y a eu un ticket pour la remastérisation du poste.)

Ici, les mots « ticket », « remastérisation » (emprunté en polonais comme « remasteryzacja ») et « poste » semblent être intégrés à la langue polonaise. Effectivement, au moins les deux premiers fonctionnent dans le langage de l'équipe comme des emprunts déjà lexicalisés en polonais, aussi pour des raisons d'économie et d'efficacité, car les équivalents polonais seraient peu précis ou bien trop longs.

En somme, dans le langage de ce groupe, nous pouvons distinguer les fonctions suivantes de l'alternance codique :

- la mise en relief de certaines informations, une tentative d'attirer l'attention du récepteur, de donner du poids à son explication, etc. ;
- l'économie et l'efficacité d'expression : les termes français et anglais sont plus facilement disponibles que leurs équivalents polonais, ou bien ils n'ont pas d'équivalents ;
- une fonction ludique : certaines alternances ont un ton humoristique, le locuteur joue avec les langues ;
- l'alternance codique métaphorique : lorsque tous les employés de l'entreprise parlent anglais, l'usage du français permet aux membres de l'équipe francophone de souligner leur appartenance à cette équipe.

Nous pouvons donc conclure que l'alternance codique trilingue et le mélange des langues remplissent plusieurs fonctions au sein de l'équipe et qu'ils sont sujets à certaines contraintes de nature linguistique. Or, pour tester aussi l'intuition linguistique des membres de l'équipe par rapport à l'alternance codique, nous avons effectué une enquête.

3.2. L'enquête

L'enquête a été effectuée avec six membres de l'équipe francophone, toutes de sexe féminin. Leur langue maternelle était le polonais, elles avaient un bon niveau de compétence en anglais et en français, et elles avaient aussi étudié d'autres langues, comme l'italien et l'espagnol. Ainsi, en tant que locutrices plurilingues, elles pouvaient être considérées comme conscientes des règles d'usage linguistique.

L'enquête concernait leur perception des influences interlinguales au travail et leur évaluation de l'acceptabilité de vingt phrases comportant de l'alternance codique. (Les phrases sont présentées dans l'annexe à la fin de l'article.) Les participantes marquaient leur évaluation des phrases sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspondait à une phrase inacceptable et 5 à une phrase parfaitement acceptable.

Comme le montrent les résultats, les participantes se rendent compte de l'influence du français et de l'anglais sur le polonais. Comme exemples, elles donnent des emprunts de nature terminologique ou humoristique, par exemple : « zasajnować » (to assign), « kolnąć » (to call), « marszuje » (cela marche), « czejsować » (to chase »), « zredemarować » (redémarrer), « zsuprymować » (supprimer), etc. Les influences sont donc de nature lexicale et les mots sont adaptés à la morphologie du polonais.

L'évaluation de l'acceptabilité des phrases indique que les normes du langage utilisé dans l'entreprise divergent de celles du polonais standard. Les phrases les moins acceptables en polonais sont les phrases numéro 12 (acceptabilité moyenne : 1 point), 16 (1,167 points), 4, 11, 17, 18 et 20 (1,33 points), alors que la phrase 9 était la plus acceptable (2,67 points). En revanche, la phrase la moins acceptable dans le langage de l'entreprise était la phrase 16 (3,67 points), suivie par 4 (3,83 points), 2 et 7 (4 points chacune). Par contre, la

phrase 14 a été jugée la plus acceptable (4,6 points en moyenne), suivie par les phrases 5, 6, 8, 10, 11, 18 et 20 (4,33 points chacune).

En justifiant leurs choix, les participantes argumentent que les phrases contiennent trop d'emprunts et qu'elles seraient compréhensibles uniquement à quelqu'un qui parle anglais et français au travail. En revanche, l'acceptabilité des phrases dans le langage de l'entreprise relève de la clarté de la communication. Quant aux phrases les moins acceptables dans le langage de l'entreprise, elles révèlent les contraintes de l'alternance codique. La phrase 16, « I remind you, że trzeba utworzyć nouveau fichier de données Outlook » (« Je te rappelle qu'il faut ouvrir un nouveau fichier de données Outlook »), est un peu artificielle et, selon une participante, on n'utilise jamais « I remind you » au lieu de son équivalent polonais, alors que « fichier de données Outlook » est un terme technique. Or, une autre participante considère cette phrase comme parfaitement acceptable, parce qu'elle explique ce qu'il faut se rappeler.

La phrase 4, « Czy zacząłś inwestygować problem z imprimante d'étiquettes ? » (As-tu commencé à explorer le problème avec l'imprimante d'étiquettes ?) a été classée comme peu acceptable à cause du verbe « inwestygować » (to investigate), qui est, selon une participante, rare et mal reçu. Par contre, une autre participante a accepté cette phrase, parce qu'elle explique ce qu'il faut faire. En fait, le corpus contient deux usages de ce verbe : « Trzeba to przeinwestygować » (Il faut l'examiner) et « Właśnie to inwestyguję » (Je suis en train de l'examiner). En revanche, « imprimante d'étiquettes » est acceptable en tant que terme technique.

De plus, la phrase 12, totalement inacceptable en polonais (« User mówi, że n'arrive pas à ouvrir la messagerie Outlook » (L'utilisateur dit qu'il n'arrive pas...)), est moyennement acceptable dans l'entreprise. Comme l'explique une participante, la répétition de la description du problème peut faciliter sa compréhension, lorsque la traduction pourrait changer le sens et empêcher sa résolution. De même, la phrase 14, « Czy message d'erreur mówi, że jest impossible to log into Logis Air ? » (Est-ce que le message d'erreur dit qu'il est impossible de se connecter à Logis Air ?), est acceptable, parce que le message d'erreur doit être répété littéralement.

En général, les contraintes sont de nature lexicale : alors que certains emprunts servent de termes techniques, d'autres emprunts et alternances peuvent être inacceptables, tout simplement parce que leur usage n'est pas conventionnel. En même temps, les jugements d'acceptabilité sont souvent idiosyncrasiques, basés sur les préférences individuelles. Or, ce qui détermine l'acceptabilité de l'alternance codique, c'est l'efficacité de la communication plutôt que la correction linguistique.

Conclusions

En général, les résultats indiquent que le langage de l'équipe francophone analysé ici est un technolecte, soit « l'usage propre à un domaine professionnel » (Boyer, 1991 : 19), où nous pouvons distinguer deux types d'alternance des langues : le code-switching, qui sert à exprimer les significations spéciales, et le mélange des langues, surtout dans l'usage de la terminologie.

Comme le montre l'enquête, les facteurs les plus importants pour l'alternance codique sont l'économie et l'efficacité de la communication. Toutefois, les préférences des locutrices sont souvent individuelles. Dans le corpus, les influences de l'anglais sont plus fréquentes que celles du français, probablement parce que l'anglais est utilisé dans une plus grande variété de contextes. Or, l'usage régulier des trois langues au travail a mené à la formation d'habitudes langagières spécifiques, y compris l'usage des trois langues dans une phrase.

Bibliographie

Auer, P. 1995. The pragmatics of code-switching: A sequential approach. In: Milroy, L., Muysken, P. (dir.) *One speaker, two languages: Cross-disciplinary perspectives on code-switching*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 115-135.

Auer, P. 1998. « From code-switching, via language mixing to fused lects : Towards a dynamic typology of bilingual speech ». *Interaction and Linguistic Structures*, n°6, pp. 1-28.

Backus, A. 1996. Mixed discourse as a reflection of bilingual proficiency. In : Hickey, T., Williams, J. (dir.) *Language, Education and Society in a Changing World*. Dublin/Cleveland/Philadelphia/Adelaide: IRAAL/Multilingual Matters Ltd., pp. 127-135.

Boyer, H. (avec la collaboration de Bayo G.) 1991. *Éléments de sociolinguistique. Langue, communication et société*. Paris : Dunod.

Castellotti, V. et Moore, D. 1999. Alternance de langues et construction des savoirs. In : Castellotti, V., Moore, D. (dir.) *Alternances des langues et construction de savoirs*. Fontenay Saint-Cloud : ENS Éditions, pp. 9-23.

Cook, V. 1992. « Evidence for Multicompetence ». *Language Learning*, n°42, pp. 557-591.

Edwards, M., Dewaele, J.-M. 2007. « Trilingual conversations: A window into multicompetence ». *International Journal of Bilingualism*, n°11, pp. 221-242.

Hoffmann, C. 2001. The status of trilingualism in bilingualism studies. In : Cenoz, J., Hufeisen, B., Jessner, U. (dir.) *Looking Beyond Second Language Acquisition: Studies in Tri- and Multilingualism*. Tübingen: Stauffenburg, pp. 13-25.

Jenkins, J. 2009. « English as a lingua franca: interpretations and attitudes ». *World Englishes*, n°28, pp. 200-207.

Johansson, M., Dervin, F. 2009. « Cercles francophones et français lingua franca: pour une francophonie liquide ». *International Journal of Francophone Studies*, n°12, pp. 385-404.

Lüdi, G. 1999. Alternance des langues et acquisition d'une langue seconde. In : Castellotti, V., Moore, D. (dir.) *Alternances des langues et construction de savoirs*. Fontenay Saint-Cloud : ENS Éditions, pp. 25-51.

Mondada, L. 2007. « Le code-switching comme ressource pour l'organisation de la parole-en-interaction », *Journal of Language Contact - THEMA*, n°1, pp. 168-197.

Myers-Scotton, C., Jake, J. 2001. Explaining aspects of code-switching and their implications. In: Nicol, J. (dir.) *One Mind, Two Languages: Bilingual Language Processing*. Oxford: Blackwell, pp. 84-116.

Newton, J, Kusmierczyk, E. 2011. « Teaching second languages for the workplace », *Annual Review of Applied Linguistics*, n°31, pp. 74-92.

Paradis, M. 1993. Multilingualism and Aphasia. In : Blanken, G., Dittman, J., Grimm, H., Marshall, J.C., Wallesch, C.W. (dir.) *Linguistic Disorders and Pathologies. An International Handbook*. Berlin et New York: Walter de Gruyter, pp. 278 - 288.

Riehl, C.M. 2002. Codeswitching, mentale Vernetzung und Sprachbewusstsein. In : Müller-Lancé, J., Riehl, C.M. (dir.) *Ein Kopf - viele Sprachen: Koexistenz, Interaktion und Vermittlung*. Aachen: Shaker, pp. 63-78.

Spolsky, B. 1998. *Sociolinguistics*. Cambridge: Cambridge University Press.

Szczurkowska S. 2007. Europa anglojęzyczna czy różnorodność językowa ? In: Szczurkowska, S., Łopaciński, M. (dir.), *Europejski wymiar edukacji w świetle projektu OBSER-Erasmus. Polscy studenci w uczelniach Europy*. Varsovie: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP w Warszawie, pp. 35-51.

Annexe

Les phrases utilisées dans l'enquête

1. Trzeba powiedzieć userowi, żeby zredemarował komputer.
2. Po frenczu to się nazywa lecteur partagé.
3. Na sharedrive jest instrukcja, jak resetować mot de passe.
4. Czy zaczęłaś inwestygować problem z imprimante d'étiquettes ?
5. Jaki mają error message w tym problême global w Blagnac ?
6. Problem z application Elodie przeferwawdaj regionalem do UK-a.
7. Nie supportujemy remasteryzacji Macintoshy; muszą sami zwrócić się do serwisu.
8. Na całym sajcie stracili dostęp do lecteur réseau.
9. Jest request, żeby wypełnić pięć formularzy besoin en logiciel.
10. Trzeba podać credentials usera i valider.
11. Utilisateur powiedział, że nie może archiver maili w Outlooku.
12. User mówi, że n'arrive pas à ouvrir la messagerie Outlook.
13. La création d'un compte utilisateur jeszcze nie jest resolved.
14. Czy message d'erreur mówi, że jest impossible to log into Logis Air ?
15. Spytaj usera, jakie ma mot de passe et adresse IP.
16. I remind you, że trzeba otworzyć nouveau fichier de données Outlook.
17. Redémarrer l'ordinateur, potem podać login i password i zalogować się do domeny.
18. Założenie nouvelle ligne téléphonique nie było nigdzie assignowane, bo user nie wypełnił orderu.
19. Jeśli nie znajdziecie innego workaround, zróbcie to przez copier-coller.
20. Co mam powiedzieć userowi, żeby się pojawiła barre d'outils, please ?

Notes

¹ « [C]hanges from one language to another in the course of conversation » (Edwards et Dewaele, 2007 : 222).

² Nous avons traduit la citation originale : « *Code-alternation (used here as a cover term, i.e. hyperonym for code-switching and transfer) is defined as a relationship of contiguous juxtaposition of semiotic systems, such that the appropriate recipients of the resulting complex sign are in a position to interpret this juxtaposition as such* » (Auer, 1995: 116, italique dans l'original).